



GÖTEBORGS UNIVERSITET

# Konflikthantering

*- Ett avstamp i pedagogers vardag*

Johan Söderström

Philip Sutherland

Camilla Saxin Cederstråle

LAU390

Handledare: Arja Kostainen

Examinator: Michael Hansen

Rapportnummer: VT12-2910-104

# 1. Abstract

## Examensarbete inom Lärarprogrammet LP01

**Titel: Konflikthantering – Ett avstamp i pedagogers vardag**

**Författare: Johan Söderström, Philip Sutherland, Camilla Saxin Cederstråle**

**Termin och år: VT 2012**

**Kursansvarig institution: Institutionen för sociologi och arbetsvetenskap**

**Handledare: Arja Kostiainen**

**Examinator: Michael Hansen**

**Rapportnummer: VT12-2910-104**

**Nyckelord: skola, konflikthantering, konflikthanteringsmodeller, pedagoger, läroplan**

## 1.2. Sammanfattning:

Genom vår utbildning och under vår verksamhetsförlagda utbildning (VFU), har vi noterat att det dagligen uppstår konflikter i skolan mellan elever och vi har förstått att den konflikthantering som därmed följer från pedagogernas sida skiljer sig mycket mellan skolorna. Syftet med studien har varit att ta reda på hur pedagoger arbetar med dessa konflikter i skolorna. Vi har därför studerat, intervjuat och undersökt hur verksamma pedagoger arbetar med konflikthantering mellan elever i förskolan, grundskolan och gymnasiet, vilken utbildning pedagogerna har inom konflikthantering samt vilket stöd pedagogerna har att tillgå när det uppstår konflikter. För att få ett internationellt perspektiv på konflikthantering inom skolan har vi även gjort en studieresa till Thailand där vi intervjuat thailändska pedagoger för att undersöka om det föreligger några likheter och skillnader bland pedagoger internationellt i hur konflikter mellan elever hanteras.

Vi har via samtalsintervjuer med 10 stycken verksamma pedagoger samlat information som sedan bearbetats av oss för att slutligen bli centralt innehåll i rapporten. Resultatet visade att det bland annat skiljer sig mycket vilken utbildning pedagogerna har i konflikthantering. En annan intressant del som vi har uppmärksammat genom studien är de skillnader som visat sig gällande själva hanteringsprocessen vid konflikthantering mellan de pedagoger som vi har intervjuat. Vårt resultat visar även att samtliga pedagoger kände sig trygga med att hantera konflikter som uppstår mellan elever. En detalj som vi har observerat som tämligen anmärkningsvärd är att ingen av de tillfrågade pedagogerna använder sig ut av någon av de vedertagna konflikthanteringsmodeller som brukar användas inom skolan idag, som vi har studerat och som finns med i tidigare forskning kring detta ämne.

I inledningen definierar vi vår syn på begreppet konflikt i skolan mellan elever och orsaker till att konflikter uppstår. I delen teoretisk anknytning och tidigare forskning presenteras olika definitioner av begreppet konflikt, vi ger en inblick i skolans värdegrund samt hur styrdokumentet ser ut och slutligen presenterar vi några olika konflikthanteringsmodeller som verksamma pedagoger kan använda sig av.

## **2. Förord**

Denna uppsats har till största delen genomförts gemensamt även om arbetet ibland delats upp bland oss, dock är alla inblandade författare högst delaktiga i alla delar av uppsatsen.

Vi som skrivit uppsatsen vill rikta ett stort tack till de pedagoger som ägnat sin tid åt att låta sig intervjuas av oss, det är tack vare er som denna uppsats blivit av. Ett stort tack riktas även till vår handledare Arja Kostiainen för den hjälp och vägledning hon gett oss.

Tack

Philip, Johan & Camilla  
2012

### 3. Innehållsförteckning

<b>Framsida</b> .....	<b>1</b>
<b>1.Abstrakt</b> .....	<b>2</b>
1.2 Sammanfattning.....	2
<b>2.Förord</b> .....	<b>3</b>
<b>3.Innehållsförteckning</b> .....	<b>4</b>
<b>4.Inledning</b> .....	<b>5</b>
<b>5.Syfte och frågeställningar</b> .....	<b>7</b>
5.1 Kort sammanfattning av studiens innehåll.....	7
5.1.1 Metod.....	7
5.1.2 Resultatredovisning.....	7
<b>6.Teoretisk anknytning och tidigare forskning</b> .....	<b>8</b>
6.1 Teoretiska perspektiv på begreppet konflikt.....	8
6.2 Sociokulturellt perspektiv på lärande.....	9
6.3 Förankring i styrdokument och skolans värdegrund.....	9
6.4 Konflikthanteringsmodeller.....	11
6.4.1 ABC-modellen.....	11
6.4.2 Konfliktmandala.....	12
6.4.3 Nonviolent Communication/Giraffspråket.....	12
6.4.4 Kompissamtal.....	13
6.4.5 S-TLC.....	14
6.4.6 Eskalationstrappan.....	14
6.5 Förebyggande arbete av konflikter.....	15
<b>7.Metod</b> .....	<b>16</b>
7.1 Urval.....	17
7.2 Genomförande.....	17
7.3 Databearbetning.....	18
7.4 Reliabilitet och validitet.....	18
7.5 Etik.....	18
<b>8.Resultat</b> .....	<b>19</b>
8.1 Utbildning och konflikthantering.....	19
8.2 Dokumentation.....	20
8.3 Typer av konflikter.....	21
8.4 Var konflikter uppstår.....	22
8.5 Diskussioner i arbetslag.....	23
8.6 Förekomsten av konflikthanteringsmodeller inom skolan.....	23
8.7 Pedagogers ingripande vid konflikter mellan elever.....	24
8.8 Konflikter – utvecklande för barnen? .....	25
8.9 Hemmet tillsammans med skolan.....	26
8.10 Övriga reflektioner från pedagogerna.....	27
<b>9.Förslag på vidare forskning</b> .....	<b>28</b>
<b>10.Avslutande diskussion</b> .....	<b>29</b>
<b>11.Referenslista</b> .....	<b>32</b>
<b>12.Bilaga 1</b> .....	<b>34</b>

#### 4. Inledning

Konflikter är något som uppstår i allas liv, på arbetsplatsen, i hemmet eller i vänskapskretsen. För blivande och verksamma pedagoger som studien riktar sig mot menar vi som har gjort studien att det behövs en öppenhet och tolerans samt förståelse för en fungerande lärandemiljö. En skola där konflikter upptar en stor del av dagen är ingen hållbar arbetsmiljö vare sig för elever eller pedagoger. Konflikter är många gånger något som inte uppmärksammas i tid och vi vill med studien undersöka hur pedagoger som arbetar i skolan handskas med konflikter samt vilken hjälp som finns att tillgå för de verksamma pedagogerna.

Eftersom vi alla tre under våra VFU-perioder (Verksamhetsförlagd utbildning) stött på konflikter med elever och även noterat hur våra handledare handskas med de dagliga konflikter som uppstår, låg det i vårt intresse att undersöka ämnet konflikthantering mer ingående. Då ämnet konflikthantering är väldigt brett har vi valt att begränsa oss till vår framtida arbetsplats, skolan. Innan arbetet satte igång var vi osäkra på om det fanns ett arbetssätt som var rätt eller fel när det kommer till hur man handskas med konflikter eller vilken hjälp som fanns att tillgå när konflikterna väl uppstått.

Det första vi tänkte på eller som många tänker på när man hör ordet konflikt är någonting negativt, som till exempel att det är bråk eller personer som mår dåligt etc. Dock behöver det inte alltid vara så vilket vi upptäckte då vi intervjuade verksamma pedagoger. Konflikter kan även uppfattas som någonting positivt i den bemärkelsen att eleverna lär känna sig själva och hur de skall förhålla sig i olika situationer för att konflikter inte skall uppstå.

Vi anser att det behövs en förståelse för vad en konflikt är och för att kunna hantera konflikterna som uppstår mellan elever, kan man använda sig av olika konflikthanteringsmodeller. Exempel på sådana modeller är Thomas Jordans (2007) konfliktmandala och ABC-modell. Dessa och ytterligare modeller finns att läsa om under rubriken konflikthanteringsmodeller.

I vår studie angående konflikthantering får vi även stöd i den svenska läroplanen, Läroplan för grundskolan, förskoleklassen och fritidshemmet 2011, som slår fast att utbildningen ska främja alla elevers utveckling och lärande samt en livslång lust att lära. Den säger även att utbildningen ska förmedla och förankra respekt för de mänskliga rättigheterna och de grundläggande demokratiska värderingar som det svenska samhället vilar på. Utbildningen ska även främja elevernas lärande för att förbereda dem för att leva och verka i samhället (Läroplan för grundskolan, förskoleklassen och fritidshemmet 2011, Lgr11).

Kvalitativa intervjuer samt mailkorrespondens har legat till grund för studien som sedan använts och jämförts med varandra samt med annan forskning inom området. Studien innefattar teoretisk anknytning och tidigare forskning samt ger en inblick i gällande svensk läroplan vad gäller konflikthantering. Ytterligare skildrar studien vilken hjälp som finns att tillgå vid konflikter och vilka modeller som finns tillgängliga.

Målet med studien har varit att undersöka hur verksamma pedagoger arbetar med konflikthantering mellan elever i dagens skola i Sverige och Thailand, samt pedagogernas definition av konflikt. De konflikter som vi har undersökt närmare är de konflikter som uppstår mellan elever (elev-elev) och hur pedagogerna hanterar detta. Uppsatsen avser även att undersöka om pedagogerna har någon utbildning i ämnet, samt vilket stöd som finns att tillgå för pedagogerna vid eventuell konflikthantering. Konflikter är ett grundläggande element i social samvaro och organisering. På grund av vidden av begreppet konflikt har vi valt att göra ovan nämnda avgränsning inom ämnet.

Vår egen definition av begreppet konflikt och varför det uppstår mellan elever är den att det genom intressekonflikter, missförstånd samt brister i kommunikation leder till situationer som kräver en lösning. Detta baserar vi på egna erfarenheter, forskningsresultat som presenteras i studien samt genom våra intervjuer med pedagoger. Vi är väl medvetna om att konflikter även uppstår utanför skoltid och att de kan följa med eleverna in i skolmiljön och att detta kan innebära svårigheter för pedagogerna att hantera då bakgrunden till konflikterna är för dem okända.

Stukát (2005) diskuterar betydelsen av att öva sig i och ta del av forskningsresultat under examensarbetet, vilket vi kan ha nytta av i vår framtida yrkesroll. Vår studie lutar sig mot tidigare forskning och teorier inom konflikthantering och detta ger oss stöd i våra frågeställningar och uppsatsens syfte.

## **5. Syfte och frågeställningar**

Studiens syfte är att undersöka pedagogers uppfattningar om konflikthantering mellan elever i skolan.

- Hur hanteras konflikter som uppstår i skolan mellan elever av de pedagoger som finns i verksamheten?
- Vilket stöd finns att tillgå för pedagoger i processen att hantera de konflikter som uppstår?
- Används konflikthanteringsmodeller inom skolan?
- Kan konflikter vara utvecklande för barnen?

### **5.1 Kort sammanfattning av studiens innehåll**

#### **5.1.1 Metod**

Studien har genomförts med en kvalitativ metod genom informantundersökningar där vi intervjuade verksamma pedagoger från Sverige och från Thailand. Intervjuundersökningen bygger till huvudsak på muntlig kommunikation, det vill säga samtalsintervjuer där pedagogen fungerar som sanningssägare om hur han/hon ser på konflikthantering på sin skola, men även skriftlig sådan i form av mailkorrespondens. Av intervjuerna följde analys och granskning. Intervjuerna har skett genom ett strategiskt urval. En utförlig beskrivning av studiens informanter beskrivs under rubriken urval. Vi har genomfört litteraturstudier samt granskat de svenska styrdokumenterna. Även litteratur med tidigare forskning har granskats och analyserats. Mer om detta går att läsa under rubriken metod.

#### **5.1.2 Resultatredovisning**

I resultatdelen senare i studien redovisas bland annat vilka typer av konflikter som finns i skolan, var konflikter uppstår samt förekomsten av konflikthanteringsmodeller inom skolan. I den delen framkommer även hur pedagogerna ingriper vid konflikter mellan elever, hemmets inblandning, arbetslagets diskussioner samt om det kan vara utvecklande för elever att vara inblandade i konflikter. I resultatredovisningen kopplas informanternas svar till rådande teorier om konflikthantering inom skolan samt tidigare forskning.

## 6. Teoretisk anknytning och tidigare forskning

I detta kapitel har vi utgått från ett vetenskapligt perspektiv och förhållningssätt där vi presenterar olika forskares syn på begreppet konflikt. Vidare kommer även en summering av Vygotskijs perspektiv på lärande, nämligen det sociokulturella perspektivet. Vi presenterar och problematiserar vad som står i styrdokumentet samt skolans värdegrund.

### 6.1 Teoretiska perspektiv på begreppet konflikt

Konflikter är något som uppstår mellan människor och detta sker mer eller mindre dagligen i skolans värld. Begreppet konflikt och konflikthantering är två kända begrepp, men vad innebär de i praktiken för verksamma pedagoger? För att kunna ge svar på en sådan fråga är det viktigt att det finns förståelse för vad en konflikt är. Här råder det flera olika åsikter men i studien presenteras vad aktuell forskning säger om ämnet. Bland intervjupersonerna varierade svaren om vad som ansågs vara en konflikt. En del av pedagogerna ansåg att minsta motsättning var en konflikt medan andra ansåg att öppna gräl och hot kunde kallas konflikt.

Brodal (1999) menar att "Konflikter är tecken på något som inte uppmärksammas i tid och som behöver förändras; på samma sätt som många sjukdomar är resultatet av att man inte i tid tytt och lytt de signaler som kroppen sänder ut" (s.7). Konflikter är inte oenigheter mellan människor utan snarare handlar det om sättet vi är oense på. För många pedagoger har ordet konflikt en negativ innebörd då många av intervjupersonerna beskrev begreppet som bråk, oenighet och även i vissa fall våld och detta menar vi är vanligt bland inte bara pedagoger men även hos eleverna. Att gå in i en konflikt eller att reda ut dem upplevdes för många som obehagligt och jobbigt menar Brodal (1999).

Larsen (2006) ger i sin bok sin syn på vad en konflikt är. "En konflikt föreligger när minst två ömsesidigt beroende parter står mot varandra i en situation där den ena parten aktivt försöker hindra den andra att nå sitt mål, samtidigt som den som blir hindrad slår tillbaka" (s.10). Parterna måste alltså aktivt och avsiktligt gripa in mot varandra för att en konflikt skall förekomma. Oenigheter och motsättningar av olika slag är enligt Larsen (2006) inte konflikter i sig men kan leda till det. Konflikter kan påverka relationerna mellan människor på olika plan, på det privata planet och i arbetslivet på olika sätt. Ofta vid konflikter uppstår ett stressmoment hos de inblandade och förmågan att fatta beslut påverkas negativt. Samarbets- och kommunikationsförhållanden påverkas menar Larsen (2006). Maltén (1998) definierar en konflikt som något som uppstår vid en sammanstötning, en kollision eller annan oförenlighet mellan mål, intressen, synsätt, värderingar, grundläggande behov eller en personlig stil.

Alfred Szklarski, universitetslektor i pedagogik, nämner i sin avhandling från 1996 att det finns få forskningsrapporter och vetenskapligt stöd som visar effekterna av barns inblandning i konflikter. Szklarski (1996) fann i sin empiriska studie att det finns flera olika orsaker till varför konflikter uppstår. En vanligt förekommande orsak till konflikterna var intressekonflikter och missförstånd. Detta är något som vi har upplevt under våra VFU-perioder och det är även något som framkommit vid intervjuerna med pedagogerna.

Konflikthantering är med andra ord ett vitt begrepp med otroligt många olika innebörder beroende på vem man frågar. Konflikter kan handla om många olika orsaker beroende på vilka som är inblandade och om vad eller var de äger rum och det är därför vi har gjort en studie som syftar till att undersöka pedagogers uppfattningar om konflikthantering mellan elever i just skolan. Det vi som författare till studien menar när vi använder oss av begreppet konflikt är de konflikter som kan tänkas uppstå mellan eleverna. Vid intervjuerna upptäckte vi att det finns flera olika typer av konflikter och detta bekräftas av tidigare forskning. Några



exempel på dessa är bland annat pseudokonflikter som ofta är brister i kommunikationen mellan de inblandade, i detta fall elever. En annan vanlig konflikt är rollkonflikter där förväntningar på ens roll inte överensstämmer med den upplevda. En konflikt som är vanligt förekommande på skolan enligt intervjupersonerna är, precis som Maltén (1998) nämner, sakkonflikter som handlar om när man är oenig om hur resonemang och fakta skall värderas och vad som är problemet. Ytterligare en typ av konflikt är enligt Maltén (1998) intressekonflikter där olika personers behov och intressen kolliderar med varandra. Övriga konflikter som presenteras av Maltén kan inte kopplas till konflikter som uppstår mellan eleverna.

”Många människor ser konflikter som något obehagligt och väljer därför att förtränga eller vägra se dem. Om motsättningarna fortsätter blir individen tvungen att se och erkänna problemet, med hopp om att allt skall ordna sig, utan att åtgärder behöver vidtas. Förr eller senare dyker problemen upp på nytt och är då ofta stora och svåra att hantera” (Maltén, 1998)

## **6.2 Sociokulturellt perspektiv på lärande**

Den ryska psykologen Lev Vygotskij förespråkade det sociokulturella perspektivet på lärande, den proximala utvecklingszonen. Han menade att alla har en zon som är möjlig att utveckla. Människan kan komma långt på egen hand med hjälp av sina egna erfarenheter och mognad men vi kommer inte åt hela vår kapacitet. Det gör vi med hjälp av andra personer (Imsen, 2006).

I detta fall kan vi relatera till vårt yrke som pedagoger där vi kan med hjälp av rätt frågor och problematisering få barnen att tänka annorlunda. Eleverna kan även genom att ställa frågor och höra den andres synpunkter upptäcka saker som han eller hon inte varit medveten om innan. Vi tolkar det som att detta tankesätt skulle hjälpa barnen att inte hamna i lika många konfliktsituationer.

Då konflikter ofta handlar om sociala samspel och relationer finns kopplingar till Vygotskijs tankar och teorier. Vygotskijs sociokulturella perspektiv avspeglar sig bland annat inom skolans styrdokument då perspektivet gör gällande att lärande sker i sociala sammanhang och relationer. Eftersom så är fallet är det en faktor som gör att konflikter uppstår. Som vi kommer visa senare i uppsatsen härrör många av skolans elever från olika kulturer med olika bakgrunder vilket i sin tur innebär oliktankande, oliktyckande och behov. Sådant leder lätt till missuppfattningar och konflikter (Bråten, 1998). Konflikter är, som några pedagoger nämnde för oss, en del av elevernas sociala samspel och uppväxt som gör att barnen lär känna sig själva. Kommunikation som begrepp kan enligt Maltén (1998) ses som ett samspel mellan individer som medvetet talar klarspråk med varandra i en given situation. Kommunikation kan alltså ses som både ett hjälpmedel men även ett hinder vid konflikter.

## **6.3 Förankring i styrdokument och skolans värdegrund**

I uppsatsen utgår vi som vi tidigare nämnt från den svenska läroplanen, Lgr11. Enligt läroplanen skall lärare samtala med eleverna om det svenska samhällets värdegrund och vad elevernas inflytande och handlande kan ha för konsekvenser. Skolan har även som mål att ge varje elev förutsättningen att lösa problem på ett kreativt sätt och ansvara för att eleverna har fått kunskaper om samhällets lagar och normer, mänskliga rättigheter och demokratiska värderingar i skolan och i samhället (Lgr11).

Den svenska läroplanen strävar efter en öppen och demokratisk skolmiljö och som pedagog kan det vara värdefullt att ha kännedom om skolans värdegrund och hur man kan förhålla sig till den. Exempel på detta är:

”Ingen ska i skolan utsättas för diskriminering på grund av kön, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, könsöverskridande identitet eller uttryck, sexuell läggning, ålder eller funktionsnedsättning eller för annan kränkande behandling. Sådana tendenser ska aktivt motverkas. Främlingsfientlighet och intolerans måste bemötas med kunskap, öppen diskussion och aktiva insatser” (Lgr11).

Lgr11 innehåller en rad punkter som skolan och dess personal ska följa och innehållet beskrivs i fina ordalag, men vi upplever det till viss del som abstrakt och utan egentliga direktiv hur det faktiska innehållet ska appliceras på verksamheten. Sett ur ett konfliktperspektiv så är den enligt oss bristfällig eftersom den inte ger konkreta direktiv på hur konflikter skall bearbetas och lösas inom skolan. Detta är även något som Hakvoort & Friberg (2011) påpekar i sin rapport ”Konflikthantering i professionellt lärarskap”, nämligen att det inte finns några konkreta riktlinjer i skolans styrdokument för hur skolan skall arbeta med konflikthantering.

”Människolivets okränkbarhet, individens frihet och integritet, alla människors lika värde, jämställdhet mellan kvinnor och män samt solidaritet med svaga och utsatta är de värden som skolan ska gestalta och förmedla” (Lgr11).

Enligt Unicef finns Barnkonventionen bland annat till för att stärka barns ställning och lyfta fram barn som individer med egna rättigheter ([www.unicef.se](http://www.unicef.se)). Det är därför viktigt att skolan ser till att dessa mål uppnås för att varje elev skall kunna få en ärlig chans att utvecklas till goda medborgare och behandla varandra med respekt och givmildhet, istället för att eventuellt lösa konflikter med våld eller kränkande behandling. Att arbeta med konflikter i skolan tillhör vardagen, det uppstår i princip alltid konflikter på ett eller annat sätt som behöver bearbetas och behandlas. Därför är det viktigt att pedagoger är medvetna om vad det kan finnas för modeller och arbetsmetoder att arbeta utifrån och använda till sin hjälp i arbetet mot att förebygga konflikter eller när en konflikt har uppstått.

Att arbeta med värdegrunden handlar bland annat om att ha och utveckla ett förhållningssätt som utgår från grundläggande demokratiska värderingar. Förskolan, skolan och fritidshemmet skall utveckla barnens rättigheter och deras demokratiska kompetens. Värdegrunden skall i vardagen och i alla pågående lärprocesser aktivt påverka så att det pågår ett värdegrundsarbete i verksamheterna (Skolverket, 2011). Alla som arbetar i skolan skall aktivt arbeta och ”motverka diskriminering och kränkande behandling av individer eller grupper, och visa respekt för den enskilda individen och i det vardagliga arbetet utgå från ett demokratiskt förhållningssätt” (Lgr11, s 12).

Lgr11 tar inte upp ämnet angående konflikthantering utan inriktar sig mer mot diskriminering och kränkande behandling av och mellan elever, där eleverna är i fokus. Läroplanen säger att lärare i skolan skall uppmärksamma och när det behövs samråda med övrig skolpersonal för att eventuellt förebygga och motverka all form av diskriminering och kränkande behandling. Varje elev har rätt att i skolan få utvecklas, känna att de får en växande och positiv utveckling där de också får känna tillfredsställelse som gör att de visar framsteg och övervinner svårigheter (Lgr11).

Det finns inga direktiv i läroplanen angående hur lärare skall hantera konfliktsituationer, utan mer riktlinjer angående hur man kan agera i situationer där elever blir kränkta eller diskriminerade. Exempelvis kan kommissamtal, som beskrivs mer utförligt i nästa kapitel, vara ett bra hjälpmedel där alla elever får vara aktiva. Läraren skall tillsammans med eleverna utveckla egna regler för arbete och för att skapa samvaro i klassen. Skolans uppdrag är även att arbeta för att människor inte skall utsättas för förtryck eller kränkande behandling (Lgr11).

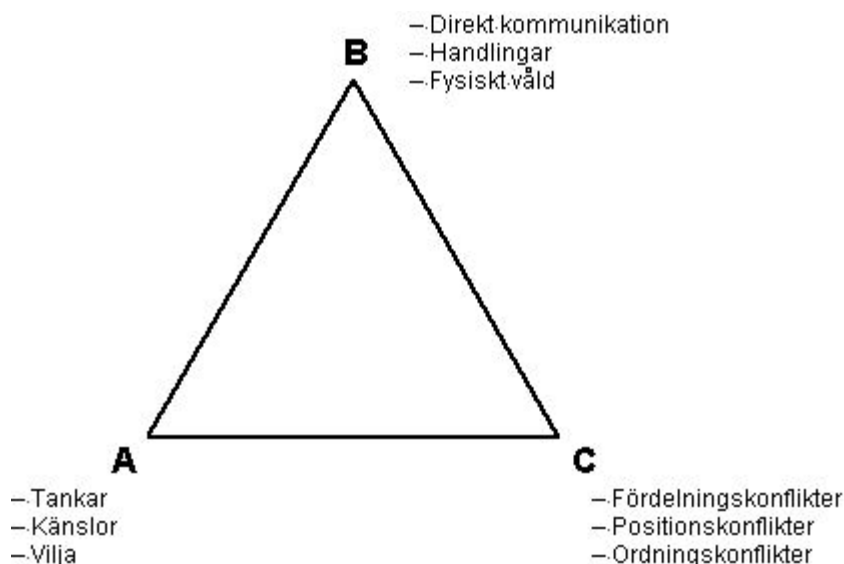
Om det kommer till personalens kännedom att det inom skolverksamheten finns barn som känner sig kränkta eller diskriminerade är de skyldiga att anmäla detta till rektorn. Rektorn i sin tur har sedan skyldighet att anmäla detta till sin huvudman, som måste vidta åtgärder för att förhindra och bearbeta den aktuella elevens behov eller påstående. Det som framkommer i styrdokumentet och skolans värdegrund anger hur vi som blivande pedagoger kan introducera eleverna till förståelse för andra medmänniskor och slutligen bli goda samhällsmedborgare.

## 6.4 Konflikthanteringsmodeller

Det finns många olika modeller, teorier och metoder om hur man kan arbeta med att till exempel förebygga konflikter mellan elever i skolan eller arbeta med konflikter som redan uppstått. När man arbetar i en miljö som skolan kan det ofta uppstå olika situationer där konflikter sker mellan elever. Det kan vara till stöd för pedagogen att ha kännedom om att det finns flera olika modeller att ta hjälp av eller utgå ifrån när en konflikt ska lösas. I uppsatsen har vi valt att beskriva några modeller som vi anser är rimliga och användbara i en skolmiljö.

### 6.4.1 ABC-modellen

I Thomas Jordans avhandling, *Att hantera och förebygga konflikter på arbetsplatsen*, från 2006, beskrivs den norske fredsforskaren Johann Galtungs ABC-modell. ABC-modellen kallas även för konflikttriangeln och är en konflikthanteringsmodell som går att använda sig av i en konfliktsituation. Med hjälp av ABC-modellen som är utformad med tre hörn, som en triangel, kan vi skildra en konflikt. A-hörnet är inriktat på Attityder (Attitudes), B-hörnet för Beteende (Behaviours), och C-hörnet för Konflikt (Conflict).



Med hjälp av denna modell kan till exempel pedagoger känna igen vilka aspekter som är intressanta och viktiga för att förstå och hantera en konflikt. I en konflikt som pedagoger kan möta på arbetsplatsen kan de utgå från triangelns tre hörn och fråga sig själva hur hörnen utformar sig och vad det har för betydelse i konfliktsituationen. Att använda sig av ABC-triangeln kan vara betydelsefullt när konfliktlösning försök inte verkar leda till någon lösning.

Det är bra om pedagogerna kan lära eleverna att känna igen de olika hörnen för att de eventuellt lättare skall hantera situationer som uppstår. Om en situation verkar omöjlig att lösa i ett av hörnen är det bara att gå vidare och försöka med något av de andra hörnen istället.

### 6.4.2 Konfliktmandala

Konfliktmandala är en mall i Thomas Jordans forskningsrapport *Att varsebli, tolka och hantera konflikter på arbetsplatsen* (2001). Den går att använda sig av i konfliktsituationer. I rapporten står följande: Konfliktmandalat kan fungera som ett pedagogiskt hjälpmedel för att synliggöra den stora utvecklingspotential vi alla har vad gäller ökad medvetenhet om både omvärlden och oss själva”(s.52).

Mandalat går att använda sig av i flera olika konfliktsituationer och inte bara i arbetsrelaterade konflikter. Vill pedagogen använda sig av modellen bör frågorna anpassas utifrån den aktuella miljön och situationen (Jordan, 2001).

Konfliktmandalats uppbyggnad och struktur handlar bland annat om vilka dimensioner av arbetsplatsen, händelseutvecklingen, andra människor och ens eget inre som ingår i individens varseblivning och reflektion. I konfliktmandalat avbildas 20 stycken sådana teman genom att cirkeln är indelad i 20 sektorer betecknade med bokstäver. Dessa sektorer är indelade i fyra stycken grupper vilka benämns som Händelseutvecklingen, Scenen, Andra och Jag själv. Det finns även en modell av konfliktmandala för självdiagnos och modellen bygger på att göra sig själv medveten om hur man till exempel agerar och reagerar i en situation. Denna modell kan en pedagog arbeta med tillsammans med en elev för att skapa en medvetenhet om det som eleven kanske är omedveten om (arbetsplatskonflikt.av.gu.se).

### 6.4.3 Nonviolent Communication/Giraffspråket

På föreningen Nonviolent Communication i Sveriges hemsida går det att läsa om den amerikanske psykologen Dr Marshall B. Rosenberg som på 1970-talet utvecklade Nonviolent Communication (NVC). NVC är en kommunikationsmodell som innebär att människor kommunicerar och diskuterar konflikter med varandra med en respekt för den andres behov. NVC kallas även ibland för ”Giraffspråket”, detta på grund av giraffens stora hjärta och långa hals som är en symbol för ärlighet, medkänsla och överblick, vilket NVC går ut på. Modellen är uppbyggd i fyra olika steg: vi *observerar (fakta)*, vi *känner*, vi *behöver*, och slutligen vad vi *önskar*. Dessa fyra steg användas både när vi uttrycker oss och när vi lyssnar gentemot andra medmänniskor genom NVC-modellen.

Nonviolent Communication vill bland annat lära oss att:

- Säga vad vi önskar, vill och tycker, på ett sätt som gör att behoven blir bekräftade och mottagna
- Höra vad andra känner och behöver, även fast de eventuellt uttrycker sig på ett anklagande eller aggressivt sätt
- Förebygga och lösa konflikter på ett sätt som fungerar för båda parter

NVC grundidé går ut på antagandet att drivkraften bakom alla människors handlingar är försök att tillgodose något visst behov. När människor känner sig trygga, hörda och respekterade är vi mer mottagliga för kontakt och samarbete med andra. Ofta när människor upplever att de inte accepterar eller respekterar viktiga behov och de känslor som finns, övergår vi ofta till att använda ett mer dömande och ohyfsat språk som kan leda till fler konflikter och att det eskalerar. Det som avgör kvalitén i kommunikationen och kontakten

mellan människor är vårt förhållningssätt till varandra, därför kan det vara viktigt att vara medveten om hur vi egentligen agerar och hanterar konfliktsituationer. Målet med att använda sig av NVC-modellen är att försöka uppnå en kvalitet av kontakt som gör att vår medkänsla kan flöda fritt och bådars behov kan bli respekterade. NVC går även ut på att vi skall lyssna med empati på andras känslor och behov, vilket kan vara ett viktigt och givande stöd för parten som du lyssnar på och har en pågående konversation med.

#### **6.4.4 Kompissamtal**

Edling (2002) beskriver i boken *Kompissamtal – Kommunikation i stället för tystnad eller våld*, bland annat att kompissamtal innebär att eleverna får en chans att kommunicera med varandra och sätta ord på sina känslor istället för att till exempel agera fysiskt mot varandra. Modellen förebygger mobbning och konflikter då samtalen sker kontinuerligt och regelbundet. Samtalen ger även övning i att visa empati och lära sig att lyssna på sina kamrater. Eleverna har huvudrollen och skapar själva en känslomässig medvetenhet.

Genom kompissamtalen lär sig eleverna hur de sätter gränser och blir tydliga i sitt språk för att visa vad de verkligen känner utan att döma och anklaga varandra. Eleverna lär sig även att bli bättre lyssnare. Svenska skolans värdegrund handlar bland annat om att skapa en medvetenhet om att det egna och delaktighet i det gemensamma kulturarvet ger en trygg identitet som är viktig att utveckla tillsammans med förmågan att förstå och leva sig in i andras villkor och värderingar (Lgr11). Detta kan barnen få tillfälle att göra genom att utöva kompissamtal tillsammans med varandra.

Det finns olika sätt att arbeta med kompissamtal och hur det går att utforma samtalen tillsammans med sina elever menar Edling (2002). Han ger ett exempel på detta i sin bok och samtalen kan ske utifrån tre olika punkter:

- Första punkten innebär att eleverna har möjlighet att beskriva någon konflikt som de upplevt under veckan som gått.
- Andra punkten innebär att eleverna får berätta om de själva har sårat, varit elak eller gjort någon ledsen.
- Tredje punkten innebär att eleverna får möjlighet att berätta om de har varit inblandade i en konflikt.

Vid ytterligare studier av litteratur som behandlar ämnet finner vi att Johansson & Johansson (2003) menar att det i kompissamtal ges möjlighet för de inblandade, i detta fall eleverna, att lösa de konflikter som uppstått eller väljer att låta bli. Denna form av konflikthantering ställer krav på barnet och dennes förmåga att självständigt kunna resonera och använda ett logiskt tänkande i sina beslut. Detta kan kopplas Johansson & Johanssons (2003) tolkning av Piaget och hans kognitiva teorier samt resonemang kring hur moral utvecklas hos barn. Så som vi tolkar Johansson & Johanssons (2003) beskrivning av Piaget, ser han moralen som en kognitiv mognad hos barnet. För Piaget är moral främst regler som rör rättvisa och rättvisa är enligt våra egna erfarenheter samt även våra informanter, något som barn värderar oerhört högt. Detta kan i sin tur vara en grogrund till att konflikter uppstår mellan elever i skolan.

### 6.4.5 S-TLC

I Chans & Abigails (2010) rapport diskuteras bland annat en konflikthanteringsmodell som kallas för S-TLC: Stop, Think, Listen and Communicate. Det är fyra steg som man kan använda sig av för att lösa konflikter, där du även lär dig behärska din egen kommunikationsförmåga. Genom att använda sig av och lära ut denna modell till sina elever kan det bidra till att de inblandade parterna inte kastar ur sig kommentarer som är ogenomtänkta och som gör så att konflikten eskalerar och blir ännu mer negativt laddad. Författarna betonar vikten av att vara en aktiv lyssnare och för att visa att man lyssnat aktivt så finns det en modell med fyra olika steg som skall följas: stanna upp (1) och ge personen hela din uppmärksamhet, det är viktigt att titta på personen som du lyssnar på (2). Ge små vinkar (3) på att du lyssnar på det som sägs, som att till exempel att nicka med huvudet, säga mmm, aaa, samt gör något som visar att man lyssnar och visar att du förstår den andre personens känslor (4).

Eleverna lär sig härmed att visa respekt för varandra och lära sig lyssna på vad den andre säger, reagerar och handlar i en konfliktsituation. I Lgr11 finns som mål att skolan ska främja förståelse för andra människor och förmåga till inlevelse.

### 6.4.6 Eskalationstrappan

Detta är en modell som Friedrich Glasl (1999) utvecklat och beskriver i sin bok *Confronting conflict. A first-aid kit for handling conflict*. Modellen är bra att använda sig av för att se hur långt konflikten är kommen eller för att bli uppmärksammad på att man är på väg att hamna för långt ner i trappan. Modellen kan ses mer som ett diagnosinstrument, då konflikterna mäts av de olika stegen som tas i trappan. Trappan består av nio olika steg som Glasl förklarar bland annat om hur en konflikt går nedåt och att det blir svårare att hantera situationen ju längre ner för trappstegen man hamnar. Det är viktigt att arbeta med sin egen inre styrka och skapa ett starkt självförtroende för att lära känna sig själv. Har du arbetat med dig själv så kan du förstå och handla annorlunda i konfliktsituationer, det har betydelse för hur man är som person och hur man väljer att hantera situationen som skapar konflikten, enligt Glasl.

Det kan vara bra att låta eleverna arbeta mycket med att analysera sig själva, för att lättare kunna hantera sina egna känslor och sitt beteende i konfliktsituationer. En pedagog kan till exempel använda sig av denna modell för att hjälpa eleverna att se vilket steg de hamnat på och hur de skulle kunna lösa situationen utifrån vilket steg de är på. Detta kan göra de inblandade eleverna medvetna om hur deras vidare beteende kan påverka konflikten och få den att eskalera ännu mer.

## 6.5 Förebyggande arbete av konflikter

Att arbeta förebyggande för att konflikter inte skall uppstå i skolan är ett viktigt arbete att utföra som pedagog, detta för att bland annat skapa en trygg och säker miljö för eleverna. Eleverna behöver enligt Wahlström (1996) få bra stöd och vägvisning för att kunna utvecklas och få en god social kompetens. Pedagogerna kan arbeta varierande från olika modeller för att kunna anpassa varje situation utefter elevernas behov och eventuellt hela klassens behov. Maltén (1998) påpekar att det är viktigt att arbeta förebyggande mot konflikter med hela sin klass, för att de skall kunna känna trygghet, samhörighet och våga tala om vad de känner, tänker och tycker. Om pedagogen lägger tid och kraft med att bygga upp klassens gruppklimat kan konflikter som exempelvis uppstår ute på rasterna eller i korridorerna undvikas. Att det finns tydliga och genomtänkta system om hur det skall fungera ute på raster och så vidare kan vara en fördel, menar Maltén (1998).

Ogden (2003) beskriver att bilden av ens egna sociala kompetens skall vara realistisk, för att kunna skapa personliga och sociala vänskapsförhållanden. Ogden menar att inneha social kompetens kan öka en persons livskvalité och han menar att utveckling av social kompetens bör införas på skolschemat och att det även skall finnas en läroplan i social kompetens. Det är nu upp till varje enskild pedagog om de vill arbeta med en strukturerad och integrerad social kompetens som därmed kan bidra till ett lättsammare och öppnare klimat mellan elever.

Johansson (1995) anser att en pedagog inte skall ha för bråttom och stressa igenom konflikter som uppstår med eller mellan elever, då detta kan få negativa konsekvenser som att eleverna till exempel inte vågar fortsätta tala om vad de känner för att de tror att de kanske stör läraren. Ytterligare en aspekt på detta kan vara att även konflikten eskalerar och därmed kan bli svårare att hantera och lösa. Det är av stor betydelse att pedagoger arbetar öppet och aktivt med sina elever angående konflikthantering och att det börjas med dessa lärtillfällen redan med eleverna i de yngre åldrarna, menar Thornberg (2006). Detta bland annat för att eleverna skall lära sig att hantera konfliktsituationer på ett konstruktivt sätt och för att lära sig läsa av andra elever och på så sätt förstå hur de skall handla i en konflikt som uppstår.

Enligt Skolverket (2009) hör verksamheter där det finns ett förebyggande arbete mot diskriminering och kränkande behandling generellt mindre till vanligheten att detta förekommer. Vid arbetet med att förebygga trakasserier som uppkommer i skolan anser Skolverket att man som pedagog med jämna mellanrum bör undersöka hur verksamheten fungerar och hur elevernas trivsel och trygghet är. Pedagogerna bör även undersöka hur elevernas uppfattning angående förekomsten av kränkande behandling är. Efter att pedagogen undersökt detta bör det ske en analys där konkreta och uppföljningsbara mål redovisas och hur dessa skall genomföras under året för att uppnå målen som satts.

Enligt riksdagens skollag skall skolverksamheten arbeta förebyggande mot kränkande behandling och åstadkomma en likabehandlingsplan som skall följas. Har verksamheten inte utfört någon plan angående detta kan huvudmannen bli skadeståndsskyldig till eleven som blivit/blir utsatt för kränkande behandling, diskriminering eller trakasserier.

## 7. Metod

För att ta reda på hur verksamma pedagoger ser på och arbetar med konflikthantering på sina arbetsplatser har vi valt att genomföra intervjuer där vi utgått från våra intervjufrågor, se bilaga 1. Vi har intervjuat pedagoger som är verksamma i olika åldrar för att undersöka om det föreligger uppenbara skillnader i hur pedagogerna resonerar och ser på ämnet konflikthantering.

Metoden för genomförandet har varit en undersökning med en kvalitativ ansats genom intervjuer och efterföljande analys av svaren. Det valda arbetssättet bygger på Esaiasson m fl.(2007). En annan anledning till varför vi valde intervjuer framför enkätundersökningar var för att genom intervjuer kan man få djupare och mer uttömmande svar samt att man kan komma med följdfrågor relevanta till ämnet och situationen. De intervjutillfällena som skedde i Thailand genomfördes i grupp där samtliga deltagare deltog eftersom vi ville undvika missförstånd då intervjuerna genomfördes på engelska vilket inte är modersmål för någon av de inblandade samt att vi ville undvika de språkliga problem som kunde tänkas uppkomma.

Intervjuerna har genom ett strategiskt urval (Esaiasson m fl. 2007) skett med både svenska och internationella pedagoger verksamma inom elevernas tolv år i skolan, förskoleklass till årskurs 3 på gymnasiet. Några av de intervjuade pedagogerna är vi sedan tidigare bekanta med, detta ser vi som en fördel då intervjuklimatet är lugnare och inte lika spänt som det ibland kan vara då främmande personer intervjuas. Eftersom samtliga av oss tidigare genomfört intervjuer med redan kända personer som metod för insamling av information med lyckat resultat valde vi att göra detta även denna gång.

Fördelen med att intervju personer som redan är kända för de som intervjuas styrks av sedan tidigare känd forskning av Esaiasson m.fl. Då samtalsintervjuer ger större utrymme för samspel och interaktion mellan undersökare och intervjuperson föll valet på intervjuer framför enkätundersökningar. Kvalitativt framför kvantitativt har varit ett ledord i sammanhanget. Samtalsintervjuundersökningen är av respondentkaraktär där det är intervjupersonens uppfattning och personliga åsikter som är av intresse för vår del.

Frågorna vi valde att ställa var genomtänkta, där frågorna var lätta att förstå och inte för långa. Målet med själva frågorna var att framkalla spontana och ärliga svar från intervjupersonen. En illustrerad fallstudie är det vi använt oss av som enligt Esaiasson m fl.(2007) innebär att man genom handplockade situationer kan påvisa hur just dessa valda pedagoger ser på ämnet konflikthantering och hur det fungerar i praktiken. En pilotintervju genomfördes i syfte att pröva och se om de frågor vi arbetat fram svarade på vår frågeställning samt på hur lång tid själva intervjun skulle ta. Efter denna pilotintervju reviderades frågorna något och presenteras i sin slutliga version som bilaga 1. Intervjufrågorna i början är allmänna frågor, så kallade uppvärmningsfrågor, och sedan kommer frågor som knyter an och ger svar på studiens frågeställningar, dessa kallas tematiska frågor. Denna typ av intervju kan även kallas för ostrukturerade intervjuer enligt Stukat (2005).



## 7.1 Urval

Studien bygger på 10 stycken intervjuer med verksamma pedagoger med varierande yrkeserfarenhet och inriktning. Detta eftersom vi ville få ett stort spann för att se om det fanns likheter eller skillnader i hur pedagogerna arbetade med konflikthantering samt vilken hjälp som fanns för dem att tillgå. De utvalda pedagogerna har även olika etnicitet, ålder och kön och här nedan följer en utförligare beskrivning av dessa informanter.

- Elin, 34 år. Utbildning: Lärarexamen årskurs 1-6. Nationalitet: Thai
- Viljo, 24 år. Utbildning: Lärarexamen årskurs F-6. Nationalitet: Svensk
- Mikael, 33 år. Utbildning: Lärarexamen årskurs 4-9. Nationalitet: Svensk
- Oscar, 31 år. Utbildning: Lärarexamen årskurs 7-9. Nationalitet: Svensk, verksam i Thailand
- Sanna, 37 år. Utbildning: Lärarexamen, Gymnasiet. Nationalitet: Svensk
- Ewa, 43 år. Utbildning: Lärarexamen årskurs F-3. Nationalitet: Svensk
- Rolf, 51 år. Utbildning: Lärarexamen årskurs 1-7. Nationalitet: Svensk
- Angelica, 26 år. Utbildning: Lärarexamen årskurs 4-9. Nationalitet: Svensk
- Karim, 41 år. Utbildning: Lärarexamen årskurs 7-9. Nationalitet: Svensk
- Berit, 61 år. Utbildning: Lärarexamen årskurs 1-6. Nationalitet: Svensk

## 7.2 Genomförande

De genomförda intervjuerna bygger till huvudsak på muntlig kommunikation, så kallade samtalsintervjuer, på svenska och engelska men även skriftlig sådan. De thailändska pedagogerna intervjuades på plats på deras respektive arbetsplats medan de svenska pedagogerna intervjuades hemma hos dem eller i vissa fall på deras arbetsplats i den mån de hade tid för detta. Två av de svenska pedagogerna intervjuades via mail eftersom de inte hade tid att träffas. Esaiasson m fl. rekommenderar personliga intervjuer om frågorna kan tänkas ta längre tid än 15 minuter vilket var fallet med våra intervjuer. Under själva intervjutillfället noterades det som sades med papper och penna samt en bandspelare. Bandspelaren användes i syfte att lyssna på intervjuerna och för att kunna analysera svaren i sin helhet.

Kontakt med de inblandade pedagogerna togs genom mail eller telefonsamtal där vi presenterade oss och förklarade anledningen till att vi kontaktade dem. Vi frågade dem om de hade intresse av att träffa oss för en intervju om konflikthantering och responsen var över förväntan då samtliga svarade ja. Vi talade om för pedagogerna vid första kontakten att det gick bra att vara anonym och att alla resultat skulle behandlas med största tillförsikt och konfidentiellt. Några av de intervjuade lärarna ville ha intervjufrågorna skickade till sig innan intervjun vilket de fick via mail. Vi ansåg att intervjuerna var mycket givande och de intervjuade pedagogerna verkade uppskatta att vi lyssnade på vad de hade att säga. Efter varje avslutad intervju gick vi igenom allt som hade skrivits ner, detta för att säkerställa att allt var korrekt. Intervjuerna tog längre tid än vad vi hade befarat men detta såg vi som en fördel då svaren blev mycket uttömmande men ändå koncisa utan att sväva iväg.

### **7.3 Databearbetning**

Eftersom en del av intervjuerna är inspelade på bandspelare behövde dessa transkriberas. Stukát (2005) anser att idén med att transkribera intervjuerna är att detta ger en helhetsbild av varje intervju och vad i detta fall pedagogen sagt dessutom är transkriberat material när det är i textform lättare att ta till sig och analysera. Vid transkribering minskar risken för subjektiv tolkning och risken för att man utesluter data minskar (Stukát 2005).

Efter hemkomsten från intervjun samma dag avlyssnades den inspelade intervjun i gruppen och transkriberades i sin helhet till pappersform. Angående analysen av vår insamlade data finns det enligt Stukát inga på förhand bestämda regler hur datan skall analyseras eller utformas. Här är det istället forskarnas, i detta fall vår, tolkning av den där vår förförståelse spelar roll och ses som en tillgång för analysen av den insamlade datan (Stukát 2005).

### **7.4 Reliabilitet och validitet**

Vi som står som författare bakom studien har genomfört både individuella intervjuer men även gruppintervjuer där vi alla tre var närvarande, samtliga av oss uppfattade att intervjupersonerna uppgav ärliga, uppriktiga och tillförlitliga svar. En anledning till detta tror vi är att samtliga intervjupersoner är utbildade och verksamma pedagoger med erfarenhet inom skolan. Svaren är olika beroende på vilken skola eller erfarenhet som den intervjuade har, vilket ger djup och större trovärdighet till resultatet. Vi är självklart medvetna om att pålitligheten vid uppsatsskrivande kan ifrågasättas och att våra tolkningar omedvetet kan avspeglas i resultatet. Eftersom intervjuerna är inspelade på en bandspelare förstärks reliabilitet och validitet och vi har vid transkriberingen, intervjutillfällena och studien i största allmänhet strävat efter att ha ett så objektiva och professionella förhållningssätt som möjligt. Med validitet avser vi det vi mäter som relevant för sammanhanget och med reliabilitet att det vi mäter mäts på ett tillförlitligt sätt.

### **7.5 Etik**

Vi hade på förhand valt att intervju pedagoger eftersom det var deras synsätt och tankar vi ville komma åt när det handlar om konflikter mellan elever. Vi hade i planeringsfasen funderingar på att även intervju elever och för detta hade vi behövt tillstånd från deras föräldrar, men då vi ville inleda intervjuerna i ett tidigt skede av uppsatsen valde vi att rikta in oss på vuxna pedagoger då detta även var huvudsyftet med uppsatsen.

Vid kontakt med skolorna presenterade vi oss och berättade att vi var lärarstudenter från Göteborgs Universitet och att vi ville intervju pedagoger om konflikthantering. De informerades även om att alla svar skulle anonymiseras och att skolans namn inte skulle avslöjas. Etiska dilemman av denna karaktär är något även Stukát (2005) nämner och att detta är etiska frågor man som forskare ställs inför.

## 8 Resultat

Här nedan följer en sammanställning och tydliggörande av de genomförda intervjuerna. Vi lyfter fram de aspekter och resultat vi anser vara relevanta för studiens syfte och frågeställning. Vi disponerar innehållet med utgångspunkt i våra problemställningar där resultaten redovisas och diskuteras. Vi synliggör eventuella likheter respektive skillnader mellan de olika kontexter som framkommit under vår undersökning. Fortsättningsvis kommer vi att belysa de delar som vi anser är intressanta för vår framtida yrkesroll och vi kommer även koppla resultatet till våra egna erfarenheter.

Vi vill härmed påpeka att pedagogerna som intervjuades definierar konflikter på olika sätt, men vi har med hjälp av litteratur och tidigare forskning kommit fram till att själva innebörden hos pedagogerna är i princip densamma.

Forskning inom ämnet konflikthantering visar att då lärare erhåller och får utbildning om konflikthantering behöver de inte längre lägga lika mycket tid på att hantera konflikter som uppstått i till exempel skolan mellan eleverna. Detta, menar Hakvoort & Friberg (2011), leder till mer tid för lärande för eleverna. Ur vår insamlade data samt från våra egna erfarenheter under VFU-perioderna kan vi dra slutsatsen att stora delar av lektionen ibland går åt till att reda ut konflikter som uppstått på till exempel skolgården under rasten.

Alla namn i studien är fingerade, detta för att säkerställa pedagogernas anonymitet.

### 8.1 Utbildning och konflikthantering

Resultatet visade att det skiljer sig mycket mellan pedagogerna när det kommer till vilken utbildning de har inom konflikthantering, där 7 av 10 av våra informanter saknar utbildning i konflikthantering medan det fanns 3 pedagoger som hade en betydligt större kompetens i ämnet, och ändå har samtliga mer eller mindre samma lärarutbildning i grunden. Det anser vi är värt att notera då läroplanens innehåll är tydlig vad gäller elevers måluppfyllelse och att avsaknad av kompetens kring detta kan innebära problem för skolan att uppnå målen för varje elev.

Det innebär alltså att 3 av 10 pedagoger har relevant utbildning i konflikthantering och detta var färre än vad vi hade förväntat oss. Mikael, 33 år och högstadielärare, är en av de pedagoger som inte har någon utbildning alls vad gäller konflikthantering. Det gäller även Elin, 34 år och som utgår från de thailändska styrdokumenterna, som inte heller har någon utbildning inom konflikthantering men som ändå menar att hennes intuition räcker för att kunna hantera de problem som uppstår. Viljo, 24 år, som nyligen avslutat sin lärarutbildning och som numera jobbar på en förskola, nämner att han under sin studietid haft en eller möjligtvis två lektioner där konflikthantering har diskuterats.

”Jag brukar använda mitt sunda förnuft som hjälp vid konflikthantering” (Elin).

Det är enligt Hakvoort & Friberg (2011) inte alla pedagoger som fått utbildning eller fått lära sig att hantera konflikter, och detta har även framkommit i vårt resultat. Författarna menar att många av pedagogerna är rädda för att konflikterna i sig skall eskalera och att pedagogerna då föredrar att lösa konflikterna åt eleverna, ignorera dem eller lägga locket på. Vidare anser författarna att om pedagogerna skulle ha bättre förståelse eller fått lära sig att hantera konflikter, skulle dessa pedagoger vara bättre rustade för läraryrkets många utmaningar.

Oscar, 31 år och verksam i Thailand har utbildning inom ämnet dels från universitet under sin lärarutbildning, men även från kurser på hans nuvarande arbetsplats. Sanna, 37 år, har studerat en kurs på universitetet som heter mobbning- skolpraktik och forskningsperspektiv. Rolf, 51 år och mellanstadielärare, har kommunens systemteoretiska utbildning med sig som hjälp.

En annan intressant detalj är att två pedagoger hade en identisk utbildning och använde sig ut av samma konflikthanteringsmodell då de arbetar vid samma skola. Detta är inte uppseendeväckande på något vis men däremot så fanns det även två andra pedagoger vid samma skola som tycktes helt ovetande om denna utbildning och modell, då finns det underlag att fråga sig hur kommunikationen egentligen fungerar på den skolan? Läroplanen gör gällande att skolan med rektorn som ytterst ansvarig, ansvarar för att personalen får den kompetensutveckling som krävs för att de professionellt ska kunna utföra sina uppgifter (Lgr11). Ytterligare en intressant aspekt är att de som nyligen avslutat sin lärarutbildning var de som hade minst eller ingen utbildning alls i konflikthantering. Säger det någon om utformningen av lärarutbildningen?

## 8.2 Dokumentation

Vid intervjutillfället ställdes frågan om skolan använder sig av någon särskild dokumentation angående konflikthantering och i så fall på vilket sätt. Resultatet som framkom visade stor skillnad bland svaren från informanterna. 4 av 10 av våra informanter menade att det på deras arbetsplats finns dokumentation och att den används aktivt. Ett par av de tillfrågade pedagogerna menar att det finns dokumentation men att det i praktiken inte fungerar så bra som det borde, andra hävdar att dokumentationen fungerar även om den kan vara något bristfällig.

Skolans verksamhet måste utvecklas så att den svarar mot de nationella målen. Huvudmannen har ett givet ansvar för att så sker. Den dagliga pedagogiska ledningen av skolan och lärarnas professionella ansvar är förutsättningar för att skolan utvecklas kvalitativt. Detta kräver att verksamheten ständigt prövas, resultaten följs upp och utvärderas och att nya metoder prövas och utvecklas. Ett sådant arbete måste ske i ett aktivt samspel mellan skolans personal och elever och i nära kontakt med såväl hemmen som med det omgivande samhället (Lgr11).

En av pedagogerna tycktes ovetande om det fanns dokumentation och hur den i så fall fungerade. Intressant och värt att notera även här är att dels så arbetar några av de tillfrågade pedagogerna vid samma skola och ändå har de svarat helt olika på samma fråga, och dels att i princip alla skolor arbetar med konflikthantering på olika sätt enligt de pedagoger som vi har intervjuat.

Vi har en likabehandlingsplan. Vi har en trygghetsgrupp och en lärare som har tid avsatt för att hjälpa till vid konflikter bland elever. Då kan man vända sig till honom och han har samtal. Kuratorn kan också hjälpa till. Vid mindre konflikter löser man det som lärare. Vi ska arbeta för att allas upplevelser blir hörda men att vissa beteenden inte accepteras. Principen på vår skola var förr att allt bara är upplevelser och att mobbare och mobbare skall mötas, då kunde de mobbade få samtala med 5 mobbare samtidigt. Så skulle jag aldrig göra idag (Ewa, 43 år).

Rolf säger att respektive lärare gör en aktiv dokumentation av läget tillsammans med aktuell elev. Berit, 61 år, som länge varit anställd inom skolan, nämner att de har en handlingsplan som upprättades för ett antal år sedan som utgör grunden för dokumentationen. Elin säger sig inte veta om det finns någon dokumentationsprocess på den skolan och ett par andra av pedagogerna säger att de har likabehandlingsplan, ordningsregler och trygghetsteam men att detta fungerar mindre bra i verkligheten.

Enligt lågstadieläraren Ewa så finns det på hennes skola, som är en F-9 skola, likabehandlingsplan och trygghetsteam där det finns en lärare som alltid har avsatt tid till att hjälpa elever som hamnat i konflikter med andra elever. Då kan man vända sig till honom för samtal, där ibland även kuratorn finns tillgänglig om det är nödvändigt. Om det är mindre konflikter så löser läraren det själv tillsammans med aktuell elev. Angelica, 26 år, som är nyutexaminerad lärare, säger att de använder sig av ett systemteoretiskt förhållningssätt samt att kränkingsanmälningar kan skrivas vid behov.

Karim, 41 år och högstadielärare, som arbetat som lärare i ett flertal år säger att alla konflikter som uppstår på hans skola ska dokumenteras och då hamnar de som arbetskada- eller arbetsmiljöärenden. Han menar att detta nog fungerar som den övriga kommunala skolverksamheten, nämligen att det fungerar bra om det är skarpt läge.

På förskolan menar Viljo att de dagligen arbetar med konflikthantering och att försöka reda ut alla konflikter, detta för att barnen ska känna sig trygga där. Dessutom så har de som policy att barnen själva först alltid får chansen att reda ut de konflikter de hamnat i, men om detta inte fungerar så hjälper alltid en pedagog till att lösa konflikten.

### 8.3 Typer av konflikter

De flesta av de tillfrågade pedagogerna, 8 av 10, menar att en konflikt kan vara allt ifrån en mindre bagatell till större saker som bråk mellan elever. Generellt menar flera av pedagogerna att kränkningar av olika slag, både fysiska och psykiska, är mycket vanligt förekommande orsaker till konflikter mellan elever. Som vi tidigare nämnt, i kapitlet Teoretisk anknytning och tidigare forskning, finns det forskning som styrker pedagogernas uttalande och Maltén (1998) nämner att det finns flera olika typer av konflikter, dessa kan appliceras på ovan nämnda situationer. Oscar menar att många konflikter som uppstår hos honom egentligen är missförstånd som blossar upp till något stort på grund av brister i kommunikationen mellan elever. Berit menar att bråk om spelkort, leksaker mm är dagliga konflikter på hennes skola.

”Elever som kränker varandra med såväl fysiska som psykiska handlingar. Det kan röra en konflikt kring fotbollsplanen likväl som det kan vara mer djupgående och långvariga personliga kränkningar” (Oscar).

Det som Oscar nämner är vad Maltén (1998) kallar för en sakkonflikt, där det diskuteras om vilka spelregler som skall gälla och vad som är tillåtet eller inte. Det är en mycket vanlig typ av konflikt och framför allt då inom skolans värld.

Mikael, som är verksam på högstadiet, anser inte att det är alltför många konflikter mellan eleverna utan snarare mellan lärare och elev och då främst diskussioner om ordningsregler gällande telefoner, kepsar och jackor inomhus. Rolf, mellanstadieläraren, menar att det finns tre typiska orsaker till konflikter och det är olik tänkande, orättvisa och osämja.

Angelica, som arbetar på högstadiet, nämner ett nytt fenomen som startar konflikter och det är det ökade användandet av sociala medier som exempelvis Facebook. Hos henne är det vanligt förekommande att någon betar sig illa via asynkrona diskussioner på Facebook och där startar enligt henne många av de konflikter som uppstår mellan elever på högstadiet. Ofta blir skolan platsen där dessa konflikter ska lösas och det är enligt henne ett växande problem. På förskolan menar Viljo att ett vanligt förekommande problem och som gör att konflikter uppstår, är att barnen är oense om vem som ska leka med vem.

En detalj som de flesta nämner vid intervjuerna är att många konflikter bottenar i bristen på kommunikation mellan elever och det kan bero på en mängd olika saker, bland annat språket.

Språket utvecklas som ett medel för att kunna upprätthålla och utveckla denna strävan mot att kommunicera. När barnet lär sig ett språk, lär det sig att skapa kontakt med och ingripa i sin omgivning med hjälp av språkliga resurser. Språket blir ett medel för att kunna delta i och påverka interaktionella förlopp...(Säljö 2000, s. 88)

Ett exempel är att vi numera lever i ett mångkulturellt land där många elever kanske inte förstår varandra, och detta är särskilt vanligt förekommande i de lägre åldrarna där alla barn ännu inte lärt sig det svenska språket. ”Det svenska samhällets internationalisering och den växande rörligheten över nationsgränserna ställer höga krav på människors förmåga att leva med och inse de värden som ligger i en kulturell mångfald” (Lgr11).

Det kanske mest intressanta svaret på denna fråga kom från en högstadielärare som menar att många av de konflikter som uppstår inom pedagogens åldersgrupper kan härledas till Internet. Alla de sociala medier som är vanligt förekommande idag som exempelvis Facebook och Twitter och som har letat sig in i många människors och därmed elevers vardag har gjort att många konflikter skapas och utspelas där, och detta i sin tur innebär problem för pedagogerna då de inte kan påverka utgången eftersom det äger rum innan och efter skoltid.

#### **8.4 Var konflikter uppstår**

Ur resultatet framkom att de flesta konflikter mellan elever uppstår under raster vid öppna ytor som exempelvis kafeteria och vid aktivitetsplaner som fotbollsplan och rastgård. Fyra av informanterna menar även att i och med Internets oerhörda genomslagskraft är även det en plats där många konflikter uppstår, och detta menar Angelica är ett växande problem som det dessutom är omöjligt att kontrollera. En av pedagogerna, Elin, menar dessutom att många konflikter egentligen är missförstånd i blickar eller uttryck som sedan resulterar i att konflikter uppstår mellan elever. Carlander (1990) menar att det ofta funnits svårigheter sedan tidigare om en konflikt uppstår och hon förklarar även att om det är en liten eller stor konflikt så har den oftast sina rötter och ursprung i flera orsaker än en. I Elins exempel är det då feltolkningen av blickarna som är grunden till att konflikten kan eskalera. Carlander påpekar även vikten av att hantera en konflikt i tid, även om de till synes är små som till exempel missförstånd, då det annars kan få oanade konsekvenser om det inte behandlas i tid.

På förskolan är det vanligt förekommande enligt Viljo att konflikter uppstår där det finns många barn på en liten yta. ”De kan uppstå var som helst, men oftast blir det om det är många barn på en liten yta, någon råkar knuffa till någon annan men det brukar de lösa själva. Annars vill jag inte påstå att det är på något speciellt ställe eller miljö” (Viljo).

Alla de pedagoger som ingått i studien är överens om att i princip alla konflikter uppstår på öppna ytor som uppehållsrum, kafeteria och aktivitetsplaner samt under raster, med vissa undantag naturligtvis. Ett annat problem som i stort sett alla pedagoger är överens om är Internets genomslagskraft och de svårigheter som följer med detta. De flesta pedagoger mer eller mindre hyllar Internet som något fantastiskt, och det med all rätt, men med det lilla negativa tillägget att vid exempelvis konflikter är det ett bekymmer och nästintill omöjligt att kontrollera för dem.

## 8.5 Diskussioner i arbetslag

Det skiljer sig relativt mycket bland våra tillfrågade pedagoger över hur man jobbar med detta inom sina respektive arbetslag. Vi har tolkat resultatet som att de närapå kan delas in i två grupper där det i den ena gruppen är vanligt förekommande med aktiva diskussioner vid konflikthantering i arbetslaget och det i den andra är nästintill obefintliga diskussioner angående konflikthantering. Vi tolkar detta som aningen märkligt, att det kan skilja sig så pass mycket mellan pedagogerna, skolorna och länderna.

Samtliga pedagoger är överens om att det är viktigt att ta barnens konflikter på allvar. Det är viktigt menar Wahlström (1996) att man bearbetar konflikterna som uppstår. Maltén (1998) menar att kommunikation är en förutsättning för att människor skall leva i harmoni i samhället, samt att kommunikation är ett grundläggande behov för mänsklig utveckling. Vi tolkar detta som att pedagogerna tillsammans med Wahlström (1996) och Maltén (1998) är inne på samma spår, det vill säga att man tar elevernas konflikter på allvar och reder ut dem.

Karim hävdar att man lyfter de frågor som finns och sedan så diskuteras dessa tillsammans i arbetslaget medan Elin säger att de har som regel på hennes skola att om det uppstår konflikter så delger man alltid sina kollegor så att alla är medvetna om vad det är som har hänt och vilka elever som är inblandade. En av de tillfrågade, Mikael, säger sig inte veta om eller hur dessa problem diskuteras i sitt arbetslag.

”I arbetslaget diskuteras det bara när det har uppstått en konflikt. Då lyssnar man på problemet och vänder och vrider på det och försöker hitta en bra strategi för en lösning” (Sanna).

Ewa menar att konflikter sällan diskuteras i någon större utsträckning i sitt arbetslag medan Angelica hävdar att om någon konflikt uppstått så lyfter man det aktuella problemet i arbetslaget och sedan försöker man tillsammans finna en bra strategi som leder till en lösning av problemet. Berit menar att det är oerhört viktigt att eventuella problem diskuteras direkt av arbetslaget för att på så vis kunna hantera konflikten i ett tidigt skede och därmed minimera risken för att konflikten blir större. I vissa arbetslag är det enligt Viljo ett ständigt överläggande samt diskussioner om hur de ska hantera alla konflikter som uppstår.

## 8.6 Förekomsten av konflikthanteringsmodeller inom skolan

Efter transkribering av samtliga intervjuer visade den insamlade datan att 8 av 10 tillfrågade pedagoger antingen inte vet om de jobbar utifrån någon modell eller att de inte gör det överhuvudtaget. Rolf och Angelica säger att de på deras skolor tidigare arbetat utifrån ett systemteoretiskt förhållningssätt men att de lämnat det på grund av att, som de uttrycker det, vissa sanningar måste finnas. Rolf har som tradition att de i hans klass har ett demokratiskt arbetssätt med samtal i ring samt värderingsövningar som ska verka i förebyggande syfte.

Detta område är definitivt det som vi anser är mest anmärkningsvärt utifrån hur pedagoger arbetar med konflikthantering mellan elever i skolan idag. Det är väl känt att det finns ett antal olika modeller och hjälpmedel för att arbeta med konflikthantering i skolan och som pedagoger kan använda sig av. 2 av 10 tillfrågade pedagoger använder sig av en konflikthanteringsmodell vid eventuella konflikter och den modell som dessa två använder sig av är relativt gammal och detta är något som vi anser är uppseendeväckande. Vi nämner och beskriver ett antal konflikthanteringsmodeller i vår studie, alla hämtade från relevant

kurslitteratur och aktuell forskning, och ingen av dessa är kända för de tillfrågade pedagogerna.

Oscar säger att det finns en modell som de ska arbeta efter vid konflikthantering men han är osäker då de inte arbetar regelbundet med den. Sanna säger att de inte använder någon specifik modell men att de har som regel att alltid låta eleverna ge sin syn på konflikten innan de vidtar eventuella åtgärder.

Vi har haft ett systemteoretiskt förhållningssätt men vi har gått ifrån det en del just för att vissa sanningar måste finnas. Vi försöker dock att lyssna in bägge parterna så att ingen känner sig rättvist behandlad. Vi har som tradition att vi har ett demokratiskt arbetssätt med ringsamtal och värderingsövningar som ska förebygga konflikter. Alla ska kunna samarbeta med alla och man får inte välja grupper och sittplatser i mitt klassrum (Angelica).

## **8.7 Pedagogers ingripande vid konflikter mellan elever**

Huruvida man som pedagog ska eller bör förhålla sig vid konflikter mellan elever blev en omdebatterad fråga. Tre av pedagogerna menar att man som lärare måste ingripa direkt när det uppstår en konflikt och att man inte får vara rädd för att ta diskussionerna omedelbart med eleverna. Angelica har ett ganska intressant förhållningssätt till de konflikter som uppstår. Hon menar att om det är yngre elever så ingriper hon direkt, medan hon avvaktar om det är tonåringar eftersom hon anser att det kan vara nyttigt för dem att först försöka reda ut konflikten utan att en vuxen blandar sig i.

Jag griper in direkt om det är lite yngre elever. De behöver få lära sig. Mellan två av våra elever måste vi ingripa direkt annars smäller det. Är det däremot tonåringar anser jag att de kan få försöka reda ut saker och ting utan vår hjälp först. Vi vuxna ska inte alltid lägga oss i tycker jag. Däremot kanske man kan komma med tips och råd till de äldre eleverna. Är det något personligt mellan eleverna tar vi dem åt sidan och pratar med dem så inte alla andra elever ska kunna höra på vad som sägs (Angelica).

Rolf säger att han egentligen alltid skulle vilja ingripa men att han avvaktar och ser om eleverna kan lösa det själva innan han lägger sig i. Ewa menar att om det är småsaker eller oacceptabelt beteende så ingriper hon direkt, hon anser att det är onödigt att dra ut på ärendet. Berit anser att man som lärare ska ingripa direkt när konflikter uppstår och hon menar även att det är viktigt att ingripa trots att det inte är elever från sina egna klasser som är inblandade. Två av våra informanter menade att det finns ett värde i att låta eleverna själva försöka lösa konflikten. Det framkom även att det är viktigt att man är auktoritativ i sitt ledarskap och att man därmed förklarar för eleverna vad som gäller och om de gör något som inte är accepterat förklarar man varför man inte vill att eleven gör så.

Om det finns något som är rätt eller fel och i så fall vilket som är just det, låter vi vara osagt. Vad som däremot är intressant med denna fråga är att en av pedagogerna agerade olika beroende på vilken ålder det var på de som var inblandade i konflikten. Karim säger att han ingriper vid konflikt eller eventuellt i förebyggande syfte. Han anser att det är viktigt att ta hjälp av de som har utbildning för detta och är kompetenta som exempelvis kurator, psykolog och skolsköterska. Viljo menar att han alltid ingriper vid behov och att han alltid sätter sig ned eller hukar sig så att han hamnar på samma nivå som barnet.

När vi har tolkat resultatet från intervjuerna fanns det inga tvivel hos pedagogerna om de var förberedda att ingripa vid konflikter mellan eleverna. Samtliga tio pedagoger ansåg sig vara tillräckligt kompetenta att hantera de konflikter som uppstår. Detta är aningen märkligt kan vi tycka då en majoritet av de tillfrågade pedagogerna inte har någon utbildning inom ämnet konflikthantering och merparten är ovetande om vilka modeller eller metoder som används på



respektive skola. Detta till trots så uttrycker samtliga tillfrågade pedagoger att de har den kunskap som krävs för att hantera konflikter i skolan. Detta leder oss till frågan om utbildning kring konflikthantering kanske inte är nödvändig?

”Det är min skyldighet som lärare att ha kompetens att kunna lösa konflikter mellan elever” (Viljo).

### **8.8 Konflikter – utvecklande för barnen?**

Resultatet visar att pedagogerna ansåg det vara svårt att veta om det var utvecklande för barnen att vara inblandade i konflikter med varandra. Ewa menar att det finns ett värde för eleverna att hamna i konflikter. Det mest intressanta svaret kom från en pedagog som menade att det alltid är nyttigt för eleverna att hamna i konflikter då det enligt denne pedagog ingår i de läroprocesser som samtliga människor passerar genom livet. Detta relaterar vi som har gjort studien till begreppet situerat lärande, där kunskapen konstrueras genom sociala sammanhang som är dynamiska. Människor påverkas av sin egen uppfattning av hur de själva uppfattar sin roll i samhället (Clancey, 1995). Det situerade lärandet kan därmed styrka detta resonemang att elever lär sig i sociala sammanhang.

Det kan dock vara bra att som pedagog ha en medvetenhet om att inte alla konflikter leder till lärande och utveckling utan i vissa fall till och med kan ha en motsatt effekt och att det då kan leda till ineffektivitet och samarbetssvårigheter på arbetsplatsen eller skolan. I exempelvis en klass på en skola där man diskuterar konflikter men inte når en lösning kan detta skapa frustration inom gruppen och det kan leda till att konflikterna i slutändan blir personliga. Detta i sig kan vara ett hinder i lärandeprocessen för eleverna som i och med detta inte är mottagliga för fler intryck och därmed kan deras personliga utveckling eventuellt hindras (Capozzoli, 1999).

Ellströms (1992) syn på begreppet konflikthantering och om det kan vara lärorikt för eleverna, innebär att en konflikt är mer kopplat till konkurrens. Detta innebär att individen tänker på sin egen förmåga och att man alltid har rätt i sin sakfråga, och detta menar han gör att vi inte lär oss något från de konflikter som vi är inblandade i.

Elin, som är verksam på låg- och mellanstadiet, svarade att det är bra för ungdomar att hamna i konflikter med andra elever som de tillsammans med pedagogerna eller på egen hand försöker reda ut. Samma pedagog talade om att skolan har elever från många olika kulturer och att det därför lättare uppstår konflikter. Hon hoppades och antog att eleverna lär sig något av dessa konflikter och att hon som vuxen kan förklara detta utifrån ett vuxet perspektiv. Allt som händer i livet är läroprocesser, menade hon.

”Det tror jag absolut att de kan göra. Jag tycker att det är bra för barn och ungdomar att hamna i konflikter som de tillsammans med oss eller ensamma får försöka reda ut. Vi har elever från många olika kulturer och då är det naturligt att det lättare kan bli konflikter” (Elin). Sanna ansåg och hoppades att hennes elever lärde sig något av de konflikter de var inblandade i. Lärdomen i detta fall skulle bli att de inte hamnar i samma konflikt senare.

## 8.9 Hemmet tillsammans med skolan

I resultatet från undersökningen tolkar vi informanternas svar som att majoriteten av dem var överens om att det var omfattningen av konflikten som var avgörande för om hemmet och föräldrarna skulle kontaktas eller inte. En intressant synpunkt på detta var att 6 av 10 av våra intervjuade pedagoger menade att man inte skulle kontakta hemmet i onödan, vid mindre incidenter, då det kunde radera den relation och det förtroende som pedagogen byggt upp tillsammans med eleven. Ur ett systematiskt perspektiv som inriktar sig på bland annat familjeperspektivet, betonas vikten av att skapa samspel mellan eleverna, elevernas familj och i dessa fall pedagogerna som befinner sig i elevernas närhet. Genom detta synsätt skall det inte fokuseras på det negativa som kan komma ur till exempel en konfliktsituation mellan elever, utan se konflikten som ett sätt att möjliggöra nya erfarenheter (acctus.se 2012-05-16).

En annan intressant detalj som framkommit ur vår undersökning var att hälften av pedagogerna även menade att de hanterar konflikter olika beroende på föräldrarna. En del föräldrar är alltid förstående och tillmötesgående och har ofta vettiga åsikter att framföra i sina diskussioner. Dessa föräldrar underlättar konflikthanteringen enormt mycket för pedagogerna. Tyvärr finns det, enligt ett flertal pedagoger, även den andra sortens föräldrar som i princip aldrig kan erkänna att deras barn varit inblandade eller direkt bidragande orsaker till att konflikter uppstår. Detta skulle kunna vara en väl så bra som fullt förståelig anledning till att konflikter hanteras olika av pedagogerna beroende på föräldrarna och deras framtoning, och vi kan verkligen inte klandra dem om man väljer att göra det.

Det är viktigt att tänka på att en konflikt kan ha uppstått av sociala orsaker som kan kopplas till elevens hemmiljö. Blomqvist (1998) menar att hemmiljön är en ganska så vanlig anledning till att konflikter i skolmiljön uppstår. Därmed bör hemmet kanske inte alltid kontaktas så fort en konflikt uppstår i skolan.

Det kan vara lite lurigt det där. Samtidigt som vi vill ha en bra kontakt med föräldrar så vill vi inte heller förbruka vårt förtroende hos eleverna. Om det är mindre incidenter så säger vi inget till föräldrarna, detta för att eleverna ska kunna fortsätta ha förtroende för oss. Om vi tänker prata med föräldrarna så berättar vi alltid det för eleven, så att det inte ska komma som någon chock för eleven att föräldrarna pratat med läraren. Är det allvarliga saker så berättar vi nästan alltid för föräldrarna (Elin).

Här råder det delade meningar om hur inblandade hemmet är i de konflikter som uppstår. Ewa menar att det helt och hållet är beroende på vilken typ av konflikt det handlar om som avgör om hemmet kontaktas eller inte. En annan pedagog, Oscar, sade att det är onödigt att blanda in elevernas föräldrar eftersom föräldrarnas förtroende då minskar för deras yrkesutövande och han menade att det är bra om de konflikter som uppstår i skolan kan redas ut där.

Överlag svarade de intervjuade pedagogerna att det var beroende på typen av konflikt om kontakt med hemmet skulle tas eller inte. Vid små incidenter väljer Elin att inte kontakta föräldrarna eftersom hon vill behålla det förtroende hon byggt upp hos eleverna. Om kontakt skall tas med föräldrarna meddelar hon detta till eleven på förhand. Flera av pedagogerna diskuterar alltid med föräldrarna när deras barn har varit inblandade i konflikter men menade att det är vissa föräldrar som aldrig anser att deras barn är skyldiga till något, medan andra föräldrar inte bryr sig alls och detta upplevde de som ett stort problem. Pedagogerna nämner att kontakten med hemmet är viktig och att denna kontakt är en viktig kanal att ventilera om en elev har det jobbigt och ofta hamnar i konflikter. Detta styrks även av Maltén (1998) som menar att samarbetet med föräldrarna är väldigt viktigt.

## 8.10 Övriga reflektioner från pedagogerna

Vid vår intervju hade vi en avslutande fråga där det fanns möjlighet för pedagogerna att tillägga något som de ansåg relevant för undersökningen och studien. Majoriteten av pedagogerna menade att konflikter tillhör vardagen i skolan samt att det inte finns och aldrig heller kommer att finnas någon enkel lösning till problemet. Ett intressant svar enligt oss som har gjort alla intervjuer kommer från Berit som menar att konflikter alltid har varit och alltid kommer vara en stor del i ett barns uppväxt och att detta ska ses som något naturligt och lärorikt när de befinner sig i skolan. Mikael och Sanna talade om vikten av att ha ett bra klassrumsklimat och att man då kan arbeta förebyggande vid konflikthantering.

En av de thailändska pedagogerna menade att de i Thailand antagligen har mindre problem med konflikter som uppstår genom bristfällig respekt gentemot äldre personer än i väst och då exempelvis Sverige. Detta menar pedagogen kan bero på hur de olika kulturerna ser ut och att det i Thailand ligger djupt rotat i kulturen att man alltid behandlar en äldre människa med värdighet och respekt. Detta är ett oerhört intressant påstående anser vi, och kanske något som vi verkligen skulle behöva fundera över i det svenska samhället. Detta resonemang har vi tolkat som trovärdigt men vi har valt att inte utveckla pedagogens resonemang ytterligare eftersom vi ser informanten som sanningssägare. Detta beslut att se informanten som sanningssägare stöds av Esaiasson m fl. (2007).

Överlag framkom det att pedagogerna tyckte att det inte finns någon enkel lösning på konflikter och att det är en del av vardagen i skolan. Att arbeta långsiktigt och förebyggande var svar som ofta uppkom vid frågan om det var något de ville tillägga. Tre av de intervjuade pedagogerna hade inget de ville tillägga. Rolf, precis som Berit, lyfte fram en synpunkt som är vanligt förekommande bland andra pedagoger och det var att han ansåg att konflikter är en del av barnens uppväxt och således ett naturligt inslag för barnen när de vistas i skolan. Han framhöll även att konflikterna som barnen är inblandade i är för barnen lärorika och att de lär känna sig själva och sin delaktighet i det som händer. Detta förhållningssätt är Maltén (1998) överens om då han menar att människor tränas i hur de skall vara mot varandra då det uppstår konflikter på arbetsplatsen eller i vardagen.

”Troligen minimeras konflikter om lärare har samma synsätt, men när man på en skola har mellanstadielärare och högstadielärare så blir synsätten olika eftersom dessa två kategorier av lärare behandlar sina elever olika” (Mikael).

Angelica menade att det är bra om man som pedagog inte överlämnar åt barnen själva att reda ut konflikterna men att man är där som vägledare och lyssnar på alla inblandade och visar respekt. Hälften av pedagogerna ansåg att det bästa är att man försöker ta tag i problemen direkt och att det är önskvärt att pedagogerna inom arbetslaget har samma synsätt. Dock kan detta, som Mikael även nämner, innebära svårigheter eftersom mellanstadie- och högstadielärare har olika synsätt och behandlar sina elever olika.

Två av de intervjuade pedagogerna lyfte fram att man bör arbeta förebyggande och bygga upp ett tillåtande och tryggt klassrumsklimat där alla kan komma till tals. Det är även viktigt enligt dessa två pedagoger att man för diskussioner i klassrummet om hur man betar sig mot andra, inte bara i skolan men även utanför skolan och på internet. Ewa ansåg att det är viktigt att som vuxen i skolan inte blunda och gå förbi. Barn behöver vägledning och hjälp i sina konflikter.

## **9. Förslag på vidare forskning**

Ett förslag på vidare forskning för vår del skulle vara att låta deltagarna i studien utbilda sig i konflikthantering och lära sig att arbeta utefter de olika modeller och arbetsätt som finns inom konflikthantering. Det skulle vara intressant att följa upp dessa pedagoger efter ett par år och genomföra samma intervju för att se om deras erfarenheter, tankesätt och arbetsmetoder skulle ändrats.

Av intresse vore även att följa upp nyexaminerade lärare som genomgått den nya lärarutbildningen som startade 2011 för att se om deras arbetsmetoder i att hantera konflikter på sin arbetsplats skiljer sig gentemot de pedagoger som idag arbetar på skolorna. Vilka likheter och skillnader skulle man kunna finna där? Ett annat förslag på vidare forskning skulle vara att intervjua elever för att se hur dessa ser på konflikthantering och hur de uppfattar att pedagogerna löser dem.

## 10. Avslutande diskussion

Under uppsatsskrivandets gång har vi träffat flera olika typer av pedagoger. En del verksamma på förskolan, andra på låg- och mellanstadiet samt gymnasienivå. Det har varit väldigt intressant att få lyssna och ta del av pedagogernas tankar och synsätt kring ämnet konflikthantering. Det råder många delade meningar på hur man kan gå tillväga. Det skiljer sig även åt när det kommer till vilken hjälp pedagogerna får när konflikterna väl blossat upp. En av uppsatsens frågeställningar var *”Hur hanteras konflikter som uppstår i skolan av de pedagoger som finns i verksamheten?”* Samtliga intervjuade pedagoger kände sig redo att ta tag i konflikterna. En del pedagoger tar tag i det direkt medan en del låter eleverna själva reda ut dem. Är det något allvarligt som inträffat kontaktas de inblandade elevernas föräldrar men annars försöker pedagogerna tillsammans med eleverna reda ut det. Anledningen till detta kan som en lärare svarade, bero på att de inte vill tappa förtroendet de byggt upp till elevernas föräldrar. Det som händer i skolan skall redas ut i skolan.

Vanliga orsaker till konflikter mellan elever är enligt våra informanter samma spår som Maltén (1998) är inne på, nämligen sak- och kommunikationskonflikter. Dessa kan vara mycket komplicerade konflikter att reda ut då de kan innefatta alltifrån elevers utseende till verbala påhopp som exempelvis kan bottna i avundsjuka.

Ett problem som några av pedagogerna lyfte fram var att konflikter tar mycket tid från elevernas undervisning. Om det har hänt något på rasten togs detta upp under följande lektion. Samtliga pedagoger var överens om att man måste reda ut dessa först innan man kan fortsätta med sin undervisning. Konflikter tillhörde vardagen för samtliga lärare och detta tror vi är placerbart på i princip samtliga skolor och att det faller på pedagogerna att ta itu med dessa. Utav de pedagoger vi intervjuade arbetade merparten utefter egna erfarenheter snarare än från någon av de konflikthanteringsmodeller som finns att tillgå, pedagogerna lutade sig tillbaka på sin yrkeserfarenhet och magkänsla.

Samarbete och samtal med sina kollegor var viktigt i konfliktarbetet men det var inget som skedde uttalat i pedagogernas arbetslag utan inträffade mer spontant om något allvarligare inträffat. Vi upplever att samtalsintervjuer var ett framgångsrikt sätt att samla in data på och vi känner att vi har utvecklat en förståelse och en helhetsbild för hur dessa pedagoger arbetar. Resultaten som framkommer i uppsatsen har varit givande, inte minst för oss själva som blivande pedagoger men även ur en allmän didaktisk synvinkel.

Eftersom vi medvetet inte i någon större utsträckning relaterar till tidigare forskning inom området konflikthantering har vi istället visat på hur det ser ut i dagsläget på pedagogernas arbetsplatser. Vi valde att ta med 10 stycken intervjuer med verksamma pedagoger eftersom vi ville satsa på kvalitativa samtalsintervjuer framför enkätundersökningar och att resultatet inte kan tas för absolut sanning för samtliga skolor i landet men detta har inte heller varit syftet med vår uppsats.

Våra egna erfarenheter under VFU säger oss att konflikter mellan elever är något som ständigt uppkommer i skolan när det kommer till människors interaktion med varandra. Då skolan är en del av samhället möts många människor med olika kulturer och behov vilket vi anser vara en av anledningarna till att konflikter uppstår. Vår hållning i frågan är att det är viktigt att vi som pedagoger tillsammans med eleverna reder ut oklarheter och missförstånd på ett sådant sätt att eleverna tar lärdom på hur en konflikt kan redas ut, detta för att de skall fungera som goda samhällsmedborgare och elever i skolan. Om det ständigt råder konflikter mellan eleverna eller mellan pedagogen och eleverna anser vi att detta är ett hinder för meningsfullt lärande.

Medierande redskap, här i form av språk, i konflikthantering kan via det sociokulturella perspektivet på lärande beskrivas och problematiseras så här:

I ett sociokulturellt perspektiv på lärande och utveckling är således behärsningen av språkliga eller intellektuella redskap ett centralt inslag. Genom att skaffa oss tillgång till de olika kontextualiseringar av företeelser och händelser, blir vi i stånd att se hur de uppfattas och förstås i olika verksamheter och hur man kan agera (Säljö, 2000).

Dagens samhälle och skolmiljö är enligt våra egna erfarenheter tuff och denna iakttagelse styrks även av Maltén (1998) som menar att pedagoger inte längre kan uppväga elevernas oro och otrygghet. Detta menar Maltén inte går att ersätta med någon form av teoretisk kurs under lärarutbildningen utan hävdar att begreppet fostran måste få sin genomslagskraft i skolan. Genom det resultat som har framkommit anser vi att pedagoger behöver skaffa sig en större acceptans för människors olikheter. Denna acceptans är med största sannolikhet större än inom andra yrken men det behövs vidgas ytterligare eftersom med en större acceptans mot olikheter kan konflikter minska. Detta förhållningssätt kan vi som pedagoger överföra till eleverna.

Efter avslutad datainsamling och transkribering av densamma kunde vi fastslå att förvånansvärt få hade genomgått någon form av utbildning inom konflikthantering. Detta till trots kände sig som tidigare nämnts samtliga pedagoger säkra på sig själva i hur de skulle ta tag i de konflikter som uppstår i skolan. Av allt att döma hade de intervjuade lärarna yrkeserfarenhet och vi drar slutsatsen att det är denna yrkeserfarenhet som ligger till grund för pedagogernas självsäkerhet. Det har varit mycket givande och lärorikt för oss som skrivit uppsatsen och det har väckt många nya tankar och funderingar kring ämnet. Förhoppningsvis har det ökat de intervjuade pedagogernas medvetenhet kring ämnet och att de som inte visste att det fanns olika konflikthanteringsmodeller att använda sig av nu vet att det finns hjälp att få utifrån. Även om vi personligen inte lärt oss några tydliga eller färdiga metoder utantill har vår medvetenhet om att dessa finns ökat och lett till en ökad självsäkerhet inför det stundande yrket. Ur ett hermeneutiskt syn och förhållningssätt innebär att den tolkning vi gjort av informanternas uttalanden och svar inte kan ses som en absolut sanning för alla pedagoger i landet.

Vi som lärarstudenter skall genom vårt examensarbete utveckla vårt vetenskapliga förhållningssätt och därmed erhålla en tydligare syn på kunskap. Det är detta förhållningssätt vi som blivande pedagoger sedan kan överföra till våra framtida elever (Stukát, 2005). Som vår uppsats visar känner sig pedagogerna trots avsaknad av utbildning trygga med att hantera konflikter. Är yrkeserfarenhet och tillit till den egna förmågan bättre än utbildning? Vi är övertygade att man som ledare i egenskap av vuxen ska agera genom att man är tydlig och strukturerad men även ärlig och öppen. Det gäller att visa vad som är tillåtet eller inte. Det var även förvånande att så få arbetslag arbetade med konflikthantering då detta borde vara en plats där man kan söka stöd eller få tips på hur man kan hantera konflikter.

En annan del som framkommit under intervjuerna är att man som pedagog bör ha ett högt och tillåtande klassrumsklimat där alla elever kan och får komma till tals oavsett politisk åsikt eller religiös tillhörighet. Den närmaste utvecklingszonen, som Vygotskij talade om, syftar till att barnen skall få lagom svåra utmaningar från pedagoger samtidigt som eleverna stimuleras och utvecklar sitt tänkande och språk tillsammans med andra elever (Öhman, 2006). Hur tillåtande kan en pedagog vara i sitt klassrum så att eleverna känner stimulans och förståelse för andra elevers behov och känslor? Lyckas vi som pedagoger ännu mer öka våra elevers förståelse och acceptans för olikheter är vi övertygade att konflikterna i skolan kommer minska, dock krävs det ett handtag från föräldrarna så att samma budskap förmedlas i elevernas hem.

Vid diskussioner med pedagogerna angående hur eller i vissa fall om hemmen kontaktas vid konflikter i skolan mellan elever framkom vid några intervjuer att vissa pedagoger inte alls ville kontakta hemmen, detta av olika anledningar. Vi säger oss naturligtvis inte ha bättre kunskap än de pedagoger vi har intervjuat gällande konflikthantering och vi delar till viss del deras uppfattningar och åsikter. Vi kan däremot finna det aningen märkligt att det i den svenska läroplanen endast finns ett litet stycke som informerar och konkretiserar om vilka rättigheter och skyldigheter som finns mellan skola och hem. Anledningen till vår kanske inte allvarliga men ändå uttryckliga skepsis till det bristfälliga innehållet angående hem och skola i läroplanen i förhållande till verkligheten, är att vi menar att omfattningen av konflikter är så pass stor i skolan att det bör finnas tydligare instruktioner om sambandet mellan skola och hem.

I den svenska läroplanen, Lgr11, beskrivs betydelsen av skolans relation till hemmet och vilka förpliktelser och skyldigheter skolan har gentemot hemmet. Bland annat ska skolan i samarbete med hemmen främja elevens allsidiga personliga utveckling till kompetenta och ansvarskännande individer och medborgare. Det står även att skolan ska vara ett stöd för familjerna i deras ansvar för barnens fostran och utveckling samt att arbetet därför måste ske i samarbete med hemmen (Lgr11). Om detta kopplas till det som läroplanen beskriver angående skolans relation till hemmen kan det tyckas otydligt i hur de verksamma pedagoger som vi har intervjuat hanterar kontakten med hemmet när konflikter uppstår. Kanske det möjligen kan vara så att det inte finns tillräckligt med anvisningar i läroplanen och att det därmed kan vara en förklaring till pedagogernas ovilja att i vissa fall inte blanda in hemmen vid konflikthantering. Vi ställer oss frågande inför om lärarutbildningarna runt om i landet i större utsträckning än idag bör utbilda blivande pedagoger inom konflikthantering. Enligt våra undersökningar visar det sig att konflikthantering och konflikter är ett dagligt inslag i verksamma pedagogers arbetsdag. Det är viktigt anser vi att man inom grundskolan och fritidshem satsar på att kontinuerligt utbilda och uppdatera personalen kring ämnet. En fråga som infinner sig då är om det räcker med utbildning i konflikthanteringsmodeller.

Som pedagoger har vi enligt gällande läroplan, Lgr11, ett uppdrag som innebär att vi skall utbilda eleverna till ansvarstagande samhällsmedlemmar. ”Skolan har i uppdrag att överföra grundläggande värden och främja elevernas lärande för att därigenom lära och verka i samhället” (Lgr11). För att uppnå detta anser vi att konflikthantering bör vara ett naturligt inslag i den svenska grundskolan samt att det är nödvändigt att fostra eleverna till att fungera både i skolan och som en individ i vårt samhälle vi lever i idag. Vidare i läroplanen finner vi att undervisningen både skall förmedla och förankra respekt för de mänskliga rättigheterna och de grundläggande demokratiska värderingar som samhället vilar på.

”Människolivets okränkbarhet, individens frihet och integritet, alla människors lika värde, jämställdhet mellan kvinnor och män samt solidaritet med svaga och utsatta är de värden som skolan ska gestalta och förmedla” (Lgr11). Slutligen vill vi bara nämna att i ett demokratiskt samhälle har alla individer rätten att fritt få uttrycka sina åsikter, det vill säga att det finns yttrandefrihet. Detta kan vara en starkt bidragande faktor till att konflikter uppstår i skolan i allmänhet och samhället i synnerhet, därför att alla vill uttrycka sina åsikter och kanske därmed inte tänker på konsekvenserna vilket resulterar i att konflikter uppkommer. Vad som även är intressant att reflektera över är om det finns skillnader mellan demokratiska och ickedemokratiska samhällen ur den aspekten att konflikter lättare uppstår i skolan beroende på hur samhället ser ut?

## 11. Referenslista

- Blomqvist, L. (1998). *Konflikter i skolans vardag. En jämförelse mellan litteratur och Verklighet*. Linköpings Universitet
- Bråtén, I., (red) (1998). *Vygotskij och pedagogiken*. Lund: Studentlitteratur
- Carlander, M. (1990). *Konflikter och konfliktbearbetning*. Stockholm: Almqvist & Wiksell
- Capozzoli, Thomas K (1999). Conflict Resulotion – a key ingredient in successful teams. *Supervision* (60) s.14-16
- Clancey, W.J. (1995). A tutorial on situated learning. *Proceedings of the International Conference on Computers and Education* (Taiwan) Self, J. (Ed.) Charlottesville, VA: AACE. 49-70, 1995
- Dudley D. Cahn & Ruth Anna Abigail (2010). *Managing conflict through communication*. Rapport.
- Edling, Lars (2002). *Kompissamtal – kommunikation istället för tystnad eller våld*, Solna: Ekelunds förlag AB
- Ellström, Per-Erik (1992). *Kompetens, utbildning och lärande i arbetslivet*. Stockholm: Publica
- Esaiasson, Peter. Gilljam, Mikael. Oscarsson, Henrik. Wängnerud, Lena (2007). *Metodpraktikan: Konsten att studera samhälle, individ och marknad*, uppl. 3. Stockholm: Norstedts juridik
- Glasl, Friedrich (1999). *Confronting conflict. A first-aid kit for handling conflict*. Stroud.
- Friberg, Birgitta & Hakvoort, Ilse (2010). *Konflikthantering i professionellt lärarskap*. Gleerups Utbildning
- Imsen, Gunn. (2006). *Elevens värld*. Lund; Studentlitteratur
- Johansson, A. C. (1995). *Elevmedverkan och åldersblandat i åk4-6*. Solna Ekelunds Förlag.
- Jordan, Thomas (2007). *Konsten att föra konstruktiva samtal i konflikter. I Att hantera och förebygga konflikter på arbetsplatsen*
- Jordan, Lundin (2001). *Att varsebli, tolka och hantera konflikter på arbetsplatsen : vägar att synliggöra våra utvecklingsmöjligheter*. Göteborg : Centrum för Arbetsvetenskap, Göteborgs universitet, 2001
- Maltén, A. (1998). *Kommunikation och konflikthantering – en introduktion*. Lund; Studentlitteratur
- Ogden, T. (2003). *Socialkompetens och problembeteende i skolan – kompetensutvecklande och problemlösande arbete*. Stockholm: Liber AB.
- Stukat, S. (2005). *Att skriva examensarbete inom utbildningsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.
- Skolverket (2009). *Allmänna råd och kommentarer för att främja likabehandling och förebygga diskriminering, trakasserier och kränkande behandling*. Stockholm: Davidssons tryckeri AB.
- Szklarski, A. (1996). *Barn och konflikter - En studie av hur konflikter gestaltar sig i svenska och polska barns medvetande*. Linköping University. Department of Education and Psychology.
- Säljö, R. (2000). *Lärande i Praktiken : Ett Sociokulturellt Perspektiv*. Stockholm: Prisma.
- Thornberg, Robert (2006) *Det sociala livet i skolan: Socialpsykologi för lärare*. Stockholm: Liber AB.
- Wahlström, G. O.(1996). *Hantera konflikter – men hur?*. Hässelby: Runa Förlag AB
- Öhman, Margareta. (2006). *Den viktiga vardagen – berättelser och värdegrund*. Stockholm: Runa förlag.



## **Internet**

<http://www.lund.se/Grundskolor/Grundskola-Gunnesbo/Om-skolan/Lokla-arbetsplan-LAP/Skola-for-miljo-och-halsa/Likabehandlingsplan-och-plan-mot-krankande-behandling/>

<http://www.fnvc.se/nvc/> 2012-04-29

<http://arbetsplatskonflikt.av.gu.se/2akad/22konfliktabc.html> 2012-04-29

[www.acctus.se](http://www.acctus.se) 2012-05-16

## **12. Bilaga 1**

### **Intervju**

**Ålder:**

**Kön:**

**Nationalitet:**

**Årskurs:**

**Utbildning:**

**Hur länge har du arbetat som lärare?**

**Har du någon utbildning inom konflikthantering?**

**Vad har skolan för dokumentation angående konflikthantering? Hur fungerar det i verkligheten?**

**Vill du beskriva, vad är en typisk konflikt hos er?**

**I vilka situationer/miljöer uppstår de flesta konflikter mellan elever?**

**Hur diskuteras konflikthantering i ditt arbetslag, kan du beskriva?**

**Arbetar ni gemensamt utifrån någon specifik konflikthanteringsplan/modell när konflikter uppstår? I så fall vilken/vilka?**

**När och hur ingriper du i konflikter som uppstår mellan elever?**

**Upplever du att du är förberedd och vet hur du skall hantera en konflikt som uppstått mellan elever?**

**Kan eleverna lära sig något av de konflikter som de är delaktiga i?**

**Hur mycket är hemmet inblandat i de konflikter som uppstår i skolan?**

**Något du vill tillägga?**