



GÖTEBORGS UNIVERSITET

# Giraffspråket

– ett pedagogiskt förhållningssätt i för- och grundskolan

Charlotte Lindekrantz  
Hanna Andersson  
Lina Olausson

LAU390

Handledare: Arja Kostainen

Examinator: Ulla Berglindh

Rapportnummer: VT14-2910-101

## Abstract

### Examensarbete inom Lärarprogrammet LP01

**Titel:** Giraffspråket – ett pedagogiskt förhållningssätt i för- och grundskolan

**Författare:** Charlotte Lindekrantz, Hanna Andersson, Lina Olausson

**Termin och år:** Vt-14

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

**Handledare:** Arja Kostiainen

**Examinator:** Ulla Berglindh

**Rapportnummer:** VT14-2910-101

**Nyckelord:** Giraffspråket, Nonviolent Communication, Empatisk kommunikation, Konflikthantering

### Sammanfattning

Syftet med studien är att undersöka pedagogers syn på och arbete med Giraffspråket utifrån vår huvudfråga:

- Vad innebär Giraffspråket?
- Hur tillämpas Giraffspråket i den dagliga pedagogiska verksamheten?
- Vad har Giraffspråket för effekt i verksamheten?

Konflikter är en del av pedagogers vardag. För att hantera konflikter på ett konstruktivt sätt samt att skapa en god och tillfredställande miljö, behövs metoder som främjar kommunikationen.

Studien har genomförts genom samtals- och telefonintervjuer med rektor, pedagoger samt handledare och utbildare inom området. Informanterna har arbetat eller arbetar alla inom skolans verksamhet. Intervjuerna gjordes utifrån ett frågeformulär med flertalet öppna frågor.

Studien visar att Giraffspråket är ett förhållningssätt i livet samt ett verktyg för kommunikation, det är även ett sätt att professionalisera läraryrket. Modellen går ut på att kommunicera utifrån fyra steg, observation, känsla, behov samt önskan. Det kan ta tid att lära sig modellen, men när den blivit ett förhållningssätt tar det ingen tid från undervisning vilket man till en början kan tro. Pedagoger och elever får genom Giraffspråket ett gemensamt språk som underlättar hantering av konflikter. Bakom varje känsla finns ett behov som antingen är tillgodosett eller inte. Känslosteget kan vara komplicerat eftersom det är lätt att missta det som tycks för känslor. Till exempel *jag känner att...* ordet *känner* är inte en känsla.

Användningen av Giraffspråket ger elever möjlighet att träna på att uttrycka känslor genom ord. Behov uttrycks utan värderingar, till exempel *Jag känner... för att du...* Behov formulerade utifrån modellen kan istället vara *Jag känner... för att jag har behov av*. Pedagoger har möjlighet att argumentera för uppgifter som elever ska utföra, utifrån Giraffspråket, vilket ökar elevers motivation till skolarbete.

**Förord**

Vi vill tacka studiens informanter för trevliga intervjuer. Ni har gett oss möjlighet att utföra studien

Ett stort tack vill vi också ge vår handledare Arja Kostainen för den stöttning och hjälp vi fått under arbetets gång.

Göteborg, maj 2014

*Charlotte Lindekrantz, Hanna Andersson, Lina Olausson,*

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b>	<b>6</b>
1.1 Disposition	7
1.2 Syfte och frågeställningar	7
1.3 Begreppsförklaringar	7
<b>2. Litteratur och teoretisk bakgrund</b>	<b>8</b>
2.1 Skolans styrdokument	8
2.2 Vad säger skollagen?	8
2.3 Vad säger FNs konvention om barns rättigheter?	9
2.4 Konflikt och Konflikthantering	9
2.4.1 Cohens konfliktpyramid	10
2.4.2 Verklighetens pyramid	10
2.5 Kommunikation	11
2.5.1 Den goda lyssnaren	11
2.6 Det professionella läraryrket	12
2.7 Bedömning för lärande	12
2.8 Att se bortom problemet	12
2.9 Vad är Giraffspråket?	13
2.9.1 Giraffen och Vargen	13
2.9.2 De fyra stegen	14
2.9.2.1 Att Observera	14
2.9.2.2 Att Förmedla vad vi känner	14
2.9.2.3 Att uttrycka och lyssna till behov	15
2.9.2.4 Att uttrycka önskan	15
2.9.3 När och hur tillämpas Giraffspråket	15
2.9.4 Att medla med Giraffspråket	16
2.9.5 Varför tillämpa Giraffspråket?	16
<b>3. Metod</b>	<b>18</b>
3.1 Val av metod	18
3.1.1 Samtalsintervju	18
3.1.2 Telefonintervju	19
3.1.3 Alternativa metoder	19
3.2 Validitet och reliabilitet	19
3.3 Urval	19
3.4 Etiska hänsyn	20
3.5 Genomförande	20
<b>4. Resultat</b>	<b>21</b>
4.1 Presentation av informanter	21
4.2 Giraffspråket som förhållningssätt	22
4.2.1 Giraffspråket som kommunikationsverktyg	22
4.3 Respektfull kommunikation	23
4.4 Giraffspråkets kärna – känslor	24

4.4.1 och behov	24
4.5 Giraffspråket ökar motivationen	25
4.5.1 Giraffspråket minskar behovet av att värdera	25
4.6 Giraffspråket – Förkunskaper och utbildning	26
4.7 Giraffspråket – Tidskrävande eller inte?	27
4.8 Giraffspråket professionaliserar	27
4.9 Giraffspråket och andra metoder	28
4.10 Sammanfattning av resultat	29
<b>5. Diskussion</b>	<b>30</b>
5.1 Metoddiskussion	30
5.2 Giraffspråket som förhållningssätt	31
5.2.1 Giraffspråket som kommunikationsverktyg	31
5.3 Respektfull kommunikation	32
5.4 Giraffspråkets kärna - känslor	33
5.4.1 och behov	33
5.5 Giraffspråket ökar motivationen	35
5.5.1 Giraffspråket minskar behovet av att värdera	35
5.6 Giraffspråket – Förkunskaper och utbildning	36
5.7 Giraffspråket – Tidskrävande eller inte?	37
5.8 Giraffspråket professionaliserar	38
5.9 Giraffspråket och andra metoder	39
5.10 Sammanfattning	40
<b>6. Vidare forskning</b>	<b>41</b>
<b>7. Slutord</b>	<b>41</b>
<b>8. Referenser</b>	
8.1 Elektroniska källor	
<b>9. Bilaga</b>	

# 1. Inledning

Vi har reflekterat kring avsaknaden av utbildning i konflikthantering på lärarprogrammet. Eftersom konflikter är en del av pedagogers vardag hade vi önskat en djupare kunskap och förståelse kring konflikter och hur de kan hanteras. Avsaknaden av konflikthantering i utbildningen gjorde oss intresserade av olika konflikthanteringsmodeller och hur de kan användas i skolans verksamhet.

Metoderna för konflikthantering är många. Skolor söker efter nya sätt och metoder för konflikthantering. För att kunna göra ett medvetet val är det viktigt att orientera sig grundligt bland metoderna (Hakvoort, 2012).

Giraffspråket är en modell för konflikthantering som ska främja kommunikation och empatisk förmåga (Weirsøe, 2004). I FN:s konvention om barns rättigheter står att alla barn har samma rättigheter och lika värde, inget barn får utsättas för diskriminering. Varje barn har även rätt att skyddas mot psykiskt och fysiskt våld (Unicef, 2009). Med tanke på det våld och den diskriminering som finns i dagens samhälle är det av största vikt att skolans verksamhet arbetar aktivt för att förebygga och motverka våld och kränkande behandling. En väg att nå dit är genom förbättrad kommunikation som enligt Weirsøe (2004) är en grundpelare i all pedagogisk verksamhet.

År 2013 anmäldes 250,000 brott mot person, av dem var 104,738 våldsbrott och av dem konstaterades 87 fall med dödlig utgång (Brottsförebyggande rådet 2014). 30 mars 2014 rapporterade media om en fotbollsrelaterad misshandel där en supporter miste livet. Gängrelaterat våld är något som ofta tas upp i media. 2013 rapporterades i Göteborgsområdet 57 skjutningar relaterat till olika gäng, drygt ett fall per vecka. Händelserna i Kärrtorp då höger- och vänsterextremister drabbade samman, är exempel på diskriminering som finns utbredd i det svenska samhället. I enlighet med FN:s konvention om barns rättigheter ska utbildningen bidra till att alla elever utvecklar respekt för de mänskliga rättigheterna (Unicef, 2009). Pedagoger har i uppdrag att fostra barn och elever<sup>1</sup> att respektera människors värde, motstå kränkande behandling samt ta avstånd från att människor utsätts för förtryck (Skolverket, 2011, 2010a).

Våld och diskriminering finns dessutom i skolans verksamhet. Pedagoger är skyldiga att uppmärksamma och tillsammans med övrig skolpersonal vidta nödvändiga åtgärder för att förebygga och motverka alla former av diskriminering och kränkande behandling. I kursplanen för religionskunskap står det att eleverna i undervisningen ska reflektera kring livsfrågor, identitet och ett etiskt förhållningssätt. Händelserna på en skola i Göteborg då en ung kvinna blev uthängd i sociala medier är exempel på diskriminering och våld i skolan. Hon blev oskyldigt anklagad för att ha startat en sida som publicerade sexuella kränkningar och fick till följd av detta utstå hot och trakasserier. I styrdokumentet för skolan står det att "ingen ska i skolan utsättas för diskriminering [...] eller kränkande behandling. Sådana tendenser ska aktivt motverkas" (Skolverket, 2011:7). Enligt skollagen 6§ kapitel 6 har huvudmannen som uppdrag att det i varje verksamhet bedrivs ett målinriktat arbete för att motverka kränkande behandling av barn och elever (Sveriges riksdag, 2010:800).

Undersökningen är en studie om pedagogers syn på Giraffspråket som konflikthantering- och kommunikationsmodell i för- och grundskolan.

---

<sup>1</sup> Vidare i studien kommer barn- och elever nämnas som enbart elever.

## 1.1 Disposition

Studiens disposition inleds med syfte, frågeställning samt en begreppsförklaring som är menad att underlätta för läsaren. Sedan följer en presentation av relevant litteratur och teoretisk bakgrund. Därefter presenteras val av metod samt hur vi gått tillväga för att uppnå vårt syfte. Det empiriska underlaget presenteras senare i ett resultatavsnitt avslutningsvis följt av en diskussion där analys av resultatet sker med koppling till tidigare forskning och litteratur.

## 1.2 Syfte och frågeställningar

Studien syftar till att undersöka pedagogers syn på och arbete med Giraffspråket som konflikthanterings- och kommunikationsmodell i för- och grundskola.

- Vad innebär Giraffspråket?
- Hur tillämpas Giraffspråket i den dagliga pedagogiska verksamheten?
- Vad har Giraffspråket för effekt i verksamheten?

## 1.3 Begreppsförklaringar

Här förklaras några av de begrepp som förekommer i studien För att underlätta och underlätta läsningen.

**Giraffspråket** är en konflikthanteringsmetod som består av fyra steg. Giraffspråket kallas även empatisk kommunikation eller icke- vålds kommunikation.

**NVC** är en konflikthanteringsmetod och kommunikationsmodell. NVC kallas på svenska för Giraffspråket men även empatisk kommunikation eller icke- vålds kommunikation.

**Konflikt**<sup>2</sup> innebär enligt Nationalencyklopedin (2008) motsättning mellan två eller fler krafter, som kräver lösning.

**Diskriminering** är när individer eller grupper särbehandlas eller utsätts för orättvis behandling (Svenska akademien, 1998).

**Kommunikation** betyder kontakten mellan människor där det överförs information. (Svenska akademien, 1998).

**Empati** handlar om människans förmåga att leva sig in i andra människors känsloupplevelser och behov (Holm, 2001).

**CPS**, Collaborative problemsolvning är en samtalsmetod där man utgår från barn som har beteendeproblem (Psykologiguiden, 2014).

**LIP**, Lösninginriktad pedagogik är ett sätt att bemöta elever på ett sådant sätt där man försöker se bortom problemet och se det som fungerar (Måhlberg & Sjöblom, 2009).

---

<sup>2</sup> Begreppet konflikt förklaras vidare under avsnittet Konflikter och Konflikthantering.

## 2. Litteratur och teoretisk bakgrund

Giraffspråket är inget nytt utan grundas på vetenskap som funnits i århundraden. Följande avsnitt innehåller en presentation av forskning och litteratur som är relevant i förhållande till vår studie av Giraffspråket som konflikthantering- och kommunikationsmodell. Eftersom för- och grundskolan<sup>3</sup> står i fokus för studien presenteras även gällande styrdokument, avtal och lagar av relevans.

### 2.1 Skolans styrdokument

Pedagoger och förskollärare grundar all undervisning och verksamhet utifrån styrdokument. Läroplan för förskolan (Skolverket, 2010a) är förskolans styrdokument medan skolans verksamhet utgår från Läroplan för grundskolan, förskoleklassen och fritidshemmet (Skolverket, 2011). Ett av grundskolans uppdrag är att pedagogerna ska ge eleverna grundläggande värden och främja deras lärande för att på så sätt förbereda dem för att leva och verka i samhället. Förskolan har även den ett likartat uppdrag, som lyder ”en viktig uppgift för förskolan är att förmedla och förankra respekt för de mänskliga rättigheterna och de grundläggande demokratiska värderingar som det svenska samhället vilar på” (Skolverket 2010a:4).

Ett uppdrag i förskolans läroplan är att pedagoger ska utgå från barnets egna behov, och utifrån behovet forma och bilda eleven. Utifrån barns behov ska pedagoger ge det stöd som behövs för att barn ska ha möjlighet att utvecklas (Skolverket, 2010a). Enligt läroplanen för grundskolan, förskoleklassen och fritidshemmet ska pedagoger ta hänsyn till elevers behov i all undervisning (Skolverket, 2011).

Enligt förskolans läroplan ska all förskoleverksamhet aktivt arbeta med barn så att de utvecklar empati och omtanke, både till sig själv och till sin omgivning (Skolverket, 2010). Ett av skolans mål är enligt läroplanen för grundskolan, förskoleklassen och fritidshemmet att varje elev ska ”ta avstånd från att människor utsätts för förtryck och kränkande behandling” (Skolverket, 2011:12).

Enligt förskolans läroplan ska pedagoger inom förskolans verksamhet ”stimulera barnens samspel och hjälpa dem att bearbeta konflikter samt reda ut missförstånd, kompromissa och respektera varandra” (Skolverket, 2010:9).

### 2.2 Vad säger skollagen?

Huvudmannen är ansvarig för att driva ett målinriktat arbete för motverkning av kränkande behandling gentemot barn och elever, kapitel 6, § 6. Enligt kapitel 1, § 5 ska utbildningen ”utföras i överensstämmelse med grundläggande demokratiska värderingar och de mänskliga rättigheterna som människolivets okränkbarhet, individens frihet och integritet, alla människors lika värde, jämställdhet samt solidaritet mellan människor”. I enlighet med kapitel 1, § 4 ska utbildningen sträva mot att ge barn och elever stöd och stimuleras för att utvecklas på bästa sätt (Sveriges Riksdag, 2010:800).

---

<sup>3</sup> Hädanefter benämns för- och grundskolan enbart som skolan.



### **2.3 Vad säger FNs konvention om barns rättigheter?**

I artikel 2 står det skrivet att "alla barn har samma rättigheter och lika värde. Ingen får diskrimineras". I artikel 29 står det att undervisningen som bedrivs "ska syfta till att utveckla barnets fulla möjligheter och respekt för mänskliga rättigheter" (Unicef, 2009).

### **2.4 Konflikter och konflikthantering**

Under de senaste åren har det inom forskning och utbildning infunnits ett ökat intresse för konflikter och konflikthantering. Skolan har på några år förändrats från ett auktoritärt till ett demokratiskt skolsystem. Till följd av det demokratiska skolsystemet har konflikter inom skolan blivit mer synliga, vilket hon tror kan förklara det ökande intresset för konflikter och konflikthantering. Hon förklarar även att våldet i skolan har ökat markant de senaste åren. Hon menar att två procent av eleverna i årskurs nio har blivit utsatta för våld i den uträkning att de behövt uppsöka någon form av vårdverksamhet. För att förebygga och stoppa våld innan det sker nämns åtgärder som bland annat social färdighetsträning, kamratmedling, konflikthantering samt kamratstödsprogram (Hakvoort, 2012:25).

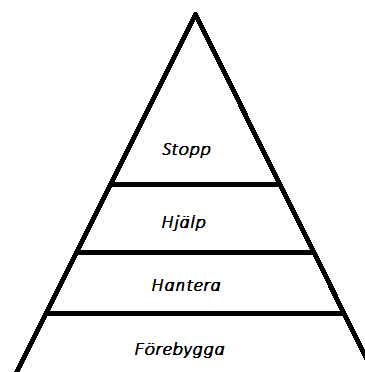
Enligt Hareide (2006) är konflikter något som är nästintill oundvikligt i skolans verksamhet. Trots det undervisas få elever i konflikthantering. "Det är självklart att barnen ska lära sig läsa, skriva och räkna. Borde det inte vara lika självklart att barn ska lära sig att lösa konflikter? Vad skulle det innebära för trivselen och inläringen i skolan? Vad skulle det betyda för samhället på längre sikt?" (s.124).

Friberg (2012a) menar att "begreppet konflikt väcker ofta många tankar och känslor"(s.55). För de flesta har ordet konflikt en negativ association, dock kan det också associeras med positiva ord så som utveckling och förändring. Hakvoort menar att ordet konflikt inte är entydigt utan kan ha flera betydelser som till exempel kamp eller strid (Hakvoort, 2012). Smith (2001) förklarar att ordet konflikt uppstått ur latinets conflictus som enligt Smith betyder "sammanstötning, motsättning - en kamp mellan olika krafter" (s.15). Det finns många alternativ för arbete med konflikthantering och det är viktigt att reflektera kring dem för att kunna göra ett medvetet val av konflikthanteringsmetod (Hakvoort, 2012).

Många skolor använder disciplinära åtgärder för att hantera konflikter. Det kan ske genom att förbjuda allt från våldshandlingar till mindre företeelser. Om överträdelser sker får det negativa konsekvenser för eleverna. Syftet med sådana åtgärder är att avskräcka eleverna från att överträda reglerna vid något annat tillfälle. Metoderna för konflikthantering är många och Hakvoort menar att många skolor söker efter nya sätt och metoder för konflikthantering, "för att kunna göra ett medvetet val är det viktigt att orientera sig grundligt och kunna reflektera över helheten" (Hakvoort, 2012:35).

### 2.4.1 Cohens konfliktpyramid

Hakvoort (2012) skriver om Richard Cohens konfliktpyramid som i fyra nivåer i form av en pyramid visualiserar en konflikt hanteringsprocess. Arbetet som sker utifrån Cohens konfliktpyramid är idealiskt inom skolans verksamhet. På första nivån *Förebygga* befinner insatser som till exempel, värdegrundarbete, arbete med självkänsla, empati, lyssnade, effektivt ledarskap i klassrummet och perspektivtagande. Alla ovannämnda insatser är sådana ”som gör skolan till en stöttande miljö” (s.36). Det mest centrala på nivå ett är utvecklingen av social kompetens.



*Figur 1* Beskriver Richard Cohens konflikt hanteringspyramid och dess nivåer (Skapad utifrån Hakvoort, 2012).

Nivå två vilken är *Hantera* handlar om att hantera konflikter på ett konstruktivt sätt. Även om sociala relationer och social kompetens finns är det normalt att konflikter uppstår. När en konflikt hanteras på ett konstruktivt sätt bidrar det till utveckling såväl hos individen som inom gruppen (Hakvoort, 2012).

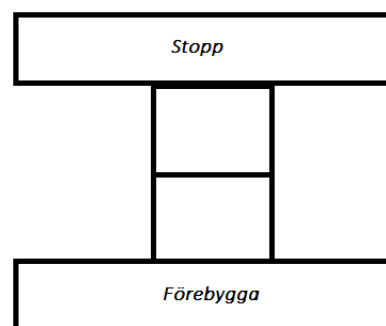
Tredje nivån *Hjälp* handlar om att hjälpa till vid de konflikter som parter inte själva lyckas att lösa. Hakvoort (2012) kallar den tredje nivån för ”konflikter som medlas”(ibid:37). I en medlande situation tas en neutral tredje part till hjälp som fokuserar på processen och strävar efter att nå en fungerande kommunikation. ”Kommunikationen utgör en förutsättning för att hitta en frivillig lösning eller hantering av konflikten” (s.37).

Den fjärde nivån *Stopp*, som också är den sista, handlar om när konflikterna inte kan lösas utan parterna måste skiljas åt till exempel på grund av våld eller otillåtet beteende. I nivå fyra handlar det inte om att stoppa en konflikt, eftersom konflikter i sig inte är förbjudna, utan det stoppas på grund av ett beteende som inte är acceptabelt. ”våldsamt och extremt aggressivt beteende måste stoppas, eftersom det blockerar möjligheterna till sociala interaktioner och till dialog samt bromsar lärandeprocessen” (Hakvoort, 2012:37).

Tanken bakom pyramiden är dess form, där första nivån är bred och där ska även störst fokus läggas, för att sedan smalna av för varje nivå (Hakvoort, 2012).

### 2.4.2 Verklighetens konfliktpyramid

Arbetet med konflikt hantering i skolan ser ofta annorlunda ut gentemot Cohens konflikt hanteringspyramid. Istället för en pyramid kan arbetet liknas vid formen av ett timglas. Anledningen till att arbetet i verkligheten ser annorlunda ut beror på att mycket tid läggs på nivå ett och fyra, att förebygga och att stoppa konflikter. Insatserna vid steg två och tre alltså hantering av, och hjälp vid konflikter prioriteras däremot inte. När steg två och tre inte behandlas går det indirekta sambandet mellan steg ett och fyra förlorat. Vid arbetet med konflikt hantering utifrån strukturen i Cohens pyramid finns det däremot ett indirekt samband mellan det förebyggande arbetet och att direkt stoppa konflikter (ibid:40-42)



*Figur 2* Beskriver hur arbetet med konflikt hantering vanligtvis ser ut i skolans verksamhet (Skapad utifrån Hakvoort, 2012).

## 2.5 Kommunikation

Enligt Smith (2001) kan ord betyda olika för människor, även om de har samma bakgrund. Det medför att kommunikation blir en komplicerad process.

Män och kvinnor kan i vissa fall tänka och kommunicera på olika sätt vilket gör det intressant att reflektera över. Friberg (2012a) menar att flickor inte ger order till varandra i samma uträkning som pojkar, det visar i forskning att beteendet kvarstår även i vuxen ålder. Hon menar vidare att flickor inte ger order till varandra i samma uträkning som pojkar, det visar i forskning att beteendet kvarstår även i vuxen ålder.

Kommunikation är en stor del skolverksamhetens vardag och det handlar om att tala så väl som att lyssna. En god kommunikation ligger till grund för att en konflikt undviks. Friberg (2012b) menar att det kan behöva tränas men även läras på nytt. Friberg pekar på att det är särskilt viktigt att inneha en god kommunikationskompetens när samtal sker mellan olika generationer, men även mellan olika kön. Som pedagog är det lätt att bli en förebild, för eleverna, då pedagogen visar lika god förmåga att lyssna som att tala. ”God kommunikation är något som vi behöver träna för att behärska. Vi är inte vana att få tala till punkt och inte heller att ha vi fått lära oss att verkligen lyssna ”till punkt” ”(ibid:98). Dialog och samspel är delar som främjar lärandet (Dysthe, 2003).

En vanlig uppfattning särskilt om lyssnande är att det tar mycket tid. Det handlar dock om att investera, för att på lång sikt få tillbaka. Att argumentera är tidskrävande vilket ofta glöms bort. Omförhandlingar som måste ske på grund av att de från början inte varit ömsesidiga är även det något som tar mycket tid (Widstrand, 2006).

### 2.5.2 Den goda lyssnaren

Friberg (2012b) menar att lyssnandet är svårt, men viktigt, i en konfliktsituation eftersom de inblandande ofta lägger in sin egen tolkning och värdering för att det ska överensstämja med deras tankar kring situationen. Det är dock troligt att det som syns och hörs inte stämmer med den objektiva verkligheten.

Att ha förmåga att höra är en naturlig process, att lyssna däremot är en färdighet och läroprocess. För att bli en god lyssnare menar Friberg (2012b) att när lyssnande till någon annan sker är det väsentligt att inte stänga ute de egna tankar och känslor som finns eftersom det kan störa lyssnandet. Friberg menar även att vända uppmärksamheten mot sig själv och sedan vända sig till motparten för att det ger möjlighet att ”bildligt vandra vid den andras sida och ta in talarens tankar och känslor” (s.101).

Genom förståelse och att lyssna aktivt kan ett effektivt lyssnande nås. ”Vi bör alltså träna oss själva och även våra elever att bli goda lyssnare. Som bonus blir vi troligen också bättre samtalare” (Friberg, 2012b:101).

## 2.6 Det professionella läraryrket

Den professionella lärarrollen saknar en allmänt etablerad definition. Uppfattningen om vad som kännetecknar ett professionellt lärarskap skiljer sig hos pedagoger. ”Inte heller professionsforskning kan utmynna i en sådan definition” (Colnerud & Granström, 2002:19).

För att professionalisera yrket hävdar Colnerud och Granström (2002) att ett väl utvecklat fackspråk är ett viktigt redskap. De menar även att ett gemensamt fackspråk inom, bland annat läraryrket, underlättar kommunikation i kollegiet. Lärare blir inte professionella, på samma sätt som till exempel ingenjörer, under lärarutbildningen. Lärare har dock möjlighet att växa i sin yrkesroll genom praktik eller i ett arbetslag och därmed utveckla professionalitet. ”I denna process anser vi att yrkesspråk och yrkesetik är mycket viktiga redskap” (ibid:20).

Irisdotter Aldenmyr, Paulin & Grönlien Zetterqvist (2009) menar att ”flera skolforskare har efterlyst ett mer utvecklat yrkesetiskt språk för lärare, eftersom det skulle bidra till att utveckla kunskap om läraryrkets etiska dimensioner” (s.154-155).

## 2.7 Bedömning för lärande

Bedömning för lärande, också känt som formativ bedömning, innebär att fokus läggs på de kvaliteter som behöver utvecklas. Skolverket (2010b) skriver att målet för undervisningen görs tydligt. Information söks om var eleven befinner sig i förhållande till målet och återkoppling ges som talar om hur eleven ska komma vidare mot målet. Forskning pekar på att formativ bedömning främjar elevers lärande. Enligt Holmgren (2010) ligger fokus på lärandeprocessen och inte en färdig produkt. Han skriver vidare att

Bedömning är en kärnfråga i undervisningen. Den kan påverka elevers utveckling negativt om de uppfattar att bedömningen sorterar eleverna utifrån de som har förmåga och de som saknar förmåga att lära sig. Däremot är *Bedömning för lärande* kärnan i effektiv undervisning. Nyckeln till denna effekt är att det gör eleven medveten om vad som kännetecknar kvalitet i skolarbetet. Eleven erövrar koden för vad som kännetecknar ett gott arbete. Han/hon lär sig att lära (Holmgren, 2010:163).

Statiska värderingar av barn kan leda till att de får en negativ självuppfattning. En risk med fokus på en färdig produkt, som sker vid till exempel diagnoser och kunskapsutvärderingar är att det kan innebära att undervisning riktas mot det som är enkelt mätbart, förmågor som inte är mätbara riskerar att ignoreras (Skolverket, 2012b).

## 2.8 Att se bortom problemet

Genom att tillämpa Lösningssinriktad pedagogik (LIP) bemöter man som pedagog elever på ett sådant sätt där fokus inte läggs på problem utan istället på vad det är som fungerar. LIP fungerar både som samtalsmetodik och förhållningssätt eftersom de bägge delar kan kopplas samman (Måhlberg & Sjöblom, 2009).

Collaborative problemsolvning (CPS) är en samtalsmetod utformad av Ross Greene som är barnpsykolog. När man utgår från CPS- modellen utgår man från att barn och ungdomar som har ett stökigt och störande beteende saknar vissa färdigheter och förmågor som behövs för att

fungera i skolans verksamhet och de krav som där ställs. Användaren av CPS-modellen utgår alltså från att en förmåga eller färdighet saknas och inte att det barn som har ett sämre beteende är trotsigt eller elakt. För både lärare och psykologer har Greene utformat ett verktyg för bedömning av vad som ligger bakom en viss individs behov (Psykologiguiden, 2014).

## 2.9 Vad är Giraffspråket?

Marshall B. Rosenberg, doktor i psykologi och upphovsman till kommunikationsmodellen Giraffspråket, menar att innehållet är något som varit känt i århundraden. Influenser går att urskilja från Buddhism, ickevålds läran Ahimsa, socialt kognitiva teorier samt den humanistiska filosofin (Smith, 2001). Rosenbergs önskan är att sprida empati så människor har större möjlighet att få sina behov tillgodosedda (Weirsøe, 2004). Widstrand (2006) menar att grunden till Giraffspråket är förmåga att uttrycka känslor och behov samt att det bidrar till att skapa respekt och klarhet istället för missförstånd och konfrontation i kommunikationen.

NVC hjälper oss få kontakt med oss själva och andra på ett sätt som låter vår naturliga medkänsla blomstra. Den visar oss hur vi kan ändra vårt sätt att uttrycka oss på och lyssna på andra genom att medvetet fokusera på fyra områden: vad vi observerar, känner och behöver och vad vi vill be om för att berika våra liv. Med hjälp av NVC utvecklas djupt lyssnande, respekt och empati, och framkallar en ömsesidig önskan att ge. En del använder NVC för att lyssna på sig själva med empati, en del för att skapa mer djup i sina personliga relationer och ytterligare andra för att bygga fungerande relationer på jobbet eller i politiken. På många olika håll i världen används NVC för att medla i tvister och konflikter på alla nivåer (Rosenberg, 2003:29)

### 2.9.1 Giraffen och Vargen

Giraffen används som symbol för giraffspråket eftersom det är ett landdjur som har ett mycket stort hjärta. (Weirsøe, 2004). Avståndet mellan hjärnan och hjärtat hos giraffen är långt. Den långa halsen symboliserar att giraffen inte reagerar direkt utan först stannar upp för att reflektera. Giraffens styrka ligger i att kunna se behov och känslor som ligger bakom aggressivt beteende (Smith, 2001). Giraffen används även som symbol eftersom den kan ”sträcka ut sin hals och säga sin egen mening” och ha förmåga att känna empati och inlevelse, två kvalitéer som bidrar till kommunikation och kontakt människor emellan (Göthlin och Widstrand, 2012:129).

Giraffspråkets motsats kallas för Vargspråket. Enligt Smith (2001) reagerar Vargen utan att tänka efter. Vargen i motsats till Giraffen angriper person istället för handlingarna som personen utför. Genom Vargspråket ökar risken för destruktiva konflikter eftersom den motverkar kontakt. Det som symboliserar Vargspråket är förutfattade meningar samt att veta vad som är rätt och fel. Weirsøe (2004) menar att Vargspråket beskriver världen som statisk, vilket betyder att man lägger värdering i handlingar och det som sägs.

## 2.9.2 De fyra stegen

Giraffspråkets modell består av fyra grundläggande steg, observation, känsla, behov och önskan. Det första steget innebär att observera vad som händer i en situation, vad som sägs och vad som görs. När ord sätts på det som observeras ska det ske utan värderingar, vilket kan vara svårt eftersom det är något som vanligen görs. Steg två innebär att berätta om känslan för det som observerats. Tredje steget innebär att uttrycka behov kopplat till känslan. I steg fyra uttrycks vad som önskas av situationen. När metoden används är ärlighet viktigt i alla fyra steg, samt att lyssna empatiskt för det andra uttrycker. Syftet är att i samma utsträckning att applicera förhållningssättet omvänt, alltså att använda de fyra stegen till att lyssna in och förstå den andras behov och känslor, vad som händer, vad personen känner, vad det finns för behov och vad som önskas av situationen (Rosenberg, 1999).

### 2.9.2.1 Att observera

Det första steget handlar om att observera vad som händer i en situation. Enligt Rosenberg (2003) innebär det att skilja mellan observation och tolkning. Observation ska ske fritt från värderingar och bedömningar. ”När vi blandar ihop observationer med tolkningar är det risk att andra hör det som kritik” (s.43). Han menar att etiketter som till exempel lat och dum är lätt att se som negativa. Dock kan även etiketten ”kock” också innebära en värdering trots att den inte är uppenbart negativ. Rosenberg menar att en sådan etikett hindrar oss från att se vem personen faktiskt är eftersom det finns många tidigare erfarenheter kopplat till begreppet kock samt hur vi tror att en kock är eller bör vara. Detsamma gäller för alla sorters etiketter. Han menar att ”NVC är ett processinriktat språk och därför undviker man statiska generaliseringar. Man gör istället specifika observationer vid en viss tidpunkt och ett visst sammanhang” (ibid:50).

### 2.9.2.2 Att förmedla vad vi känner

Giraffspråkets andra steg är att uttrycka känslor. I arbetet med konflikthantering kan det hjälpa att sätta ord på hur något känns och på så vis visa sårbarhet. Steget är komplicerat eftersom det är lätt att blanda ihop känslor med vad som tycks, till exempel ”jag känner att det är...” ”jag känner att du...” som inte alls beskriver känslan (Rosenberg, 2003). Vardagsbruket av ordet *känner* kan göra det komplicerat att sätta ord på den egentliga känslan. Vad som egentligen menas med att känna har sitt ursprung i behovet. De uppkommer som följd av behov som antingen är uppfyllda eller inte (Weirsøe, 2004). För att underlätta identifieringen och namnge känslor rekommenderas att utöka ordförrådet (Rosenberg, 2003).

Respekt ska visas gentemot barns känslor hävdar Gren (2007). Risk finns att barn kränks eller känner sig kränkta om det antyds att en känsla är fel. ”Det jag känner är en del av mig. Det är JAG. Om någon säger till mig eller antyder att min känsla är fel, då ifrågasätts hela jag. Och jag blir kränkt” (s.189-190). Om barnets känslor ofta ifrågasätts finns risk att barnet inte vågar lita på sina känslor. Det är av största vikt att kunna lita på sina känslor, eftersom de hjälper oss att förstå verkligheten.

### 2.9.2.3 Att uttrycka och lyssna till behov

Det tredje steget går ut på att koppla ihop känsla med bakomliggande behov. Rosenberg (2003) menar att behoven är orsak till känslor. Med Giraffspråkets tredje steg tas ansvar för de egna känslorna genom att vara ärlig mot sig själv och andra, till exempel *Jag känner... för att jag har behov av...* Rosenberg menar att det genom att direkt koppla samman behov och känslor blir det lättare för andra individer att reagera medkännande. Vanligtvis läggs skulden istället på andra, till exempel *Jag känner mig ledsen för att du...* Vid kritik finns tendens att lägga energi på att försvara sig eller gå till motangrepp (Rosenberg, 2003). Det är när individen börjar kommunicera behov istället för att hitta nackdelar hos andra som möjligheten ökar till att tillgodose dessa behov (Weirsøe, 2004). Alla strävar efter att få behoven tillgodosedda, trots det är det i få sammanhang behov uttrycks. Det beror enligt Widstrand (2006) på att det är få människor som är i kontakt med sina känslor.

### 2.9.2.4 Att uttrycka önskan

Det fjärde och sista steget i Giraffspråket handlar om att uttrycka det som kan tillgodose behov. Vad det är som önskas av situationen. Rosenberg (2003) förklarar att det handlar om att uttrycka önskan om vad andra ska göra för att vårt liv ska berikas. Det är viktigt att uttrycka det som önskas istället för att uttrycka det som inte önskas, människor gör enligt Rosenberg ofta motstånd när de hör vad som inte önskas. Även Göthlin och Widstrand (2012) menar att det är viktigt att skilja på vad man vill att den andra parten ska göra och vad den inte ska göra, det ger ett tydligare budskap när man uttrycker vad man vill ska ske.

Det är betydelsefullt att det som uttrycks är en önskan och inte ett krav eftersom det är avgörande för den vidare kommunikationen (Weirsøe 2004). I steg fyra ska det skiljas mellan önskemål och krav. Ett krav är en form av manipulation där den ena parten uttrycker sig genom att skuldbelägga eller hota för att lyckas få sin vilja igenom vilket medför att alternativet för motparten är att protestera eller ge upp. En önskan innebär att vilja något. Motparten kan ha en önskan om något annat vilket det gäller att ha insikt om och vara öppensinnad för (Göthlin & Widstrand, 2012)

## 2.9.3 När och hur tillämpas Giraffspråket

Giraffspråket används runt om i världen som tillgång för människor vilka är involverade i konflikter (Rosenberg, 2003). Giraffspråket är ett förhållningssätt, eftersom det går att tillämpa i olika sammanhang. Kommunikationsmodellen är användbar bland annat skolan och vården men även i konfliktsammanhang till exempel i personliga relationer. När Giraffspråket tillämpas utvecklas empati, lyssnande, respekt samt en ömsesidig önskan av att ge.

Ytterligare område där Giraffspråket används är hur man behandlar sig själv. Rosenberg (2003) framhäver att, utvecklandet av medkänsla hos en själv är ett av de viktigaste användningsområdena inom Giraffspråket. Oavsett konflikt måste arbetet alltid börja hos en själv. Enligt Rosenberg kan problem gentemot andra finnas om medkänsla för sin egen person inte finns. ”Vår utmaning är att utvärdera oss själva på sätt som inspirerar till förändring, utifrån respekt och medkänsla, även gånger när vi gör något som inte berikar livet, istället för att utvärdera oss själva på sätt som leder till självhat, skuld och skam” (ibid:156).

När Giraffspråket används i konflikt är det av största vikt att ha kunskap om de fyra stegen modellen grundas på. Vikt läggs vid att tänka på att språket anpassas till de situationer individen befinner sig i. Rosenberg menar att Giraffspråket mer är ett gemensamt språk än ett förhållningssätt vilket kan användas oavsett om de inblandade parterna har kunskap om Giraffspråket eller inte. De som har kunskapen om språket kommer trots det så småningom visa medkänsla som ett resultat av kontakten som skapas mellan individerna.

#### **2.9.4 Medla med Giraffspråket**

Medling mellan parter är en situation där Giraffspråket vanligtvis används. Giraffspråket används för att förstå varför en konflikt uppstod och hur respektive part kan gå tillväga för att hantera konflikten (Larsson 2008). En medlingssituation kan se olika ut, antingen agerar medlaren tredje part vid ett bestämt möte eller spontant när en konflikt uppstår. (Smith, 2004). Genom att låta elever i skolan använda medling som metod för att lösa konflikter ger det dem redskap att på ett effektivt sätt hantera och lösa konflikter. Elever får möjlighet att själva bestämma och lösa sin konflikt. Ett resultat av medling i skolorna är bland annat en lugnare skolmiljö. Marklund (2007) menar att när det handlar om skolmedling ska medlaren utgå från de fem F:en vilka är *Fredlig, Frivillig, Förtroligt, Försonlig* samt *Faciliterande*. Medling ska vara fritt från våld, och även frivillig för alla parter som deltar. Det som har sagts under en medling är sekretessbelagt och får alltså inte användas utanför medlingen. Medlarens uppdrag är att hjälpa bägge parter att hittarrättvisa och opartiska lösningar på konflikten. Det är genom kommunikation konflikter hanteras och bearbetas (Marklund, 2007). Ytterligare uppdrag är att uppmuntra till att lyssna efter motpartens behov och drömmar oavsett hur de uttrycks. Medlaren ger parterna stöd att lyssna med empati tillsdessa att båda parter är redo att lyssna till motpartens behov (Larsson, 2008).

Först när denna mänskliga kontakt har skapats fokuserar en medlare, som använder sig av principerna i NVC, på hur konflikten kan lösas. Om vi försöker komma fram till lösningar innan vi har klart för oss vad parterna i en konflikt behöver, riskerar vi att missa viktig behov när vi väljer hur vi ska lösa konflikten. Vi vill förstås hitta en tillfredställande lösning som i största möjliga mån tillgodoser allas behov och som håller även i framtiden. Genuint samarbete sker när alla inblandade litar på att de andra kommer att ta hänsyn till deras behov och värderingar på ett respektfullt sätt (Larsson, 2008).

Medlingsprocessen har som syfte att identifiera orsaken till konflikten och de känslor som uppkommit. Orsaken till dessa känslor, som ofta är omedvetna, kan finnas till följd av till exempel uppfostran. Få har fått möjlighet att lära sig sätta ord på och uppmärksamma känslor och behov (Kostiainen, 2012). En medlare ger de inblandade parterna chans att berätta vad situationen handlar om samt en möjlighet att få berätta deras egen version (Hakvoort, 2012).

#### **2.9.5 Varför tillämpa Giraffspråket?**

Giraffspråket ger stöd åt och lär människor visa respekt och empati gentemot de individer människan ansvarar för. De som kommunicerar utifrån Giraffspråket får bättre kontakt dels med sig själv och dels med andra (Weirsøe, 2004). Tillämpning av Giraffspråket i olika situationer sker eftersom människor vill lära sig uttrycka sina behov samt att de vill lära sig tydliggöra behoven (Smith, 2001). Giraffspråket möjliggör minskade konflikter och stärkta relationer inom familj och arbetsplats. Giraffspråket ger trygghet att förstå egna behov, samt utveckling av ordförrådet vilket i sin tur gör det lättare att uttrycka känslor och behov (Rosenberg, 2003).



Giraffspråket som konflikthanteringsmetod i skolans verksamhet har gett bra resultat och Giraffspråket har hos eleverna resulterat i större förmåga att lyssna och hantera konflikter (Göthlin och Widstrand 2012). "Giraffspråket är en enkel modell som rymmer stora möjligheter att positivt påverka sättet att tänka och handla gentemot andra människor" (Weirsøe, 2004:16). Rosenberg (2003) menar att Giraffspråket har resulterat i att eleverna har blivit motiverade än tidigare.

### **3. Metod**

I avsnittet presenteras val av metod, tillvägagångssätt för insamlande av empiriskt material samt en beskrivning av hur vi sammanställt och jämfört det insamlade materialet.

#### **3.1 Val av metod**

Metoder som använts är samtals- och telefonintervju. Vi valde intervju som metod för att få svar på våra frågor, få ett större djup och fler detaljer än vid andra former av undersökningar. Vid samtals- och telefonintervju ges möjlighet att direkt ställa uppföljningsfrågor under intervjuens gång. Det ökar intervjuers validitet (Esaiasson, Gilljam, Oscarsson & Wängnerud, 2007). Det medför risk att information går förlorad om fel frågor ställs eller om fokus läggs på fel saker (Kvale & Brinkman, 2009). Vid intervju är fördelen att samspel med informanten stärks tack vare möjligheten till interaktion. Dock måste intervjuaren vara uppmärksam på risken det medför att omedvetet påverka informanten. Svaren kan bli olika beroende på vem det är som ställer frågorna (Esaiasson m.fl., 2007). För att undvika subjektivitet har vi valt att ha sex stycken informanter.

##### **3.1.1 Samtalsintervju**

En samtalsintervju används ofta när man som forskare vill nå mer kategoriserade svar samt när forskaren vill kartlägga ett visst område utifrån människors tankar om det. Samtalsintervju kan ses som mer djupgående analys än till exempel frågeundersökning. Vid samtalsintervju som metod finns givna frågor eller teman som används i varje intervju. Frågornas utformning och ordningsföljd kan förändras beroende på vilken informanten är (Esaiasson m.fl., 2007).

Undersökningen är en kvalitativ intervjuanalys enligt indelningen av Esaiasson m.fl., (2007) mellan kvantitativ och kvalitativ analys. Den går ut på att analysera vad som är det väsentliga innehållet i informanternas svar. Vid en kvalitativ studie är det hur människor uppfattar den omvärld som undersöks (Stukat, 2005). Med analysen systematiseras innehållet och syftar till att logiskt ordna innehållet i intervjuerna. Tankeinnehållet formaliseras i lätt överblickbara kategorier (Esaiasson m.fl., 2007).

Intervjuare ska enligt Trost (2010) vara aktivt lyssnande och ställa frågor utan att bli ifrågasättande. Han menar även att intervjuaren ska vara inläst på frågorna som ställs vilket medför att ett frågeformulär inte behövs. De svar som ges kan vara mer komplexa än vad det verkar på ytan, vilket medför att intervjuaren inte alltid kan ta svaren ordagrant. ”Risken finns att två intervjuare känns som något slags maktövertagande och den intervjuade känner sig komma i underläge. Det måste undvikas” (Trost, 2010:67).

Det kan vara en nackdel med subjektivitet eftersom intervjuaren mister möjligheten att få en vidare bild av situationen i fråga, eftersom subjektivitet endast beskriver hur informanten uppfattar situationen. Subjektiv information kan ha fördelar eftersom det oftast är den intervjuades personliga känslor och åsikter kring en viss fråga intervjuaren vill ha svar på (Andersson, 1994).

### **3.1.2 Telefonintervju**

Några av de tillfrågade saknade möjlighet att ta emot besök. Möjlighet gavs att istället använda telefonintervju. På samma sätt som vid samtalsintervju ges vid telefonintervju möjlighet att ställa följdfrågor vilket leder till större validitet. Esaiasson m.fl. (2007) menar att telefonintervju bör vara mellan 10-15 minuter eftersom det annars är lätt att informanten tappar tålamod och fokus. Intervjuare bör vara medvetna om hur många frågor som ställs för att om möjligt begränsa dem.

### **3.1.3 Alternativa metoder**

Metoder som varit möjliga alternativ för att uppnå syftet är enkät och observation. Fördelen med enkätundersökning är att det ger möjlighet att nå en större mängd svarspersoner. Dock skulle fler svarspersoner ökat arbetet med sammanställningen av svaren. Vid en enkätundersökning finns inte möjlighet att ställa följdfrågor vilket vore problematiskt för vår studie. En fördel med observation är möjligheten att se det människor gör som de själva möjligen inte tänkt på att berätta vid en intervju. Misstänks det att diskrepansen är stor mellan vad människor säger att de gör och vad de faktiskt gör kan observation vara att föredra. En nackdel vid observation är omöjligheten att säga någonting om människors intentioner eller handlingar. Observation med flera observatörer ökar validiteten då det minskar risken för personliga tolkningar (Esaiasson m.fl., 2007).

## **3.2 Validitet och reliabilitet**

Intervjumetoden medför aspekter som spelar in på studiens reliabilitet, till exempel informanter som inte är representativa, fel vid transkription och våra egna tolkningar när resultat jämförs. Studiens empiriska underlag skulle behöva vara större för att kunna göra generaliseringar, det skulle också öka studiens validitet. Begreppet validitet kan tolkas som ett mått för trovärdighet, en kvalitetskontroll. Stukat (2005) definition av begreppet är att det är ett mätinstrument för om studien mäter det den har för avsikt att mäta. Vi valde bort att använda en kvantitativ analys eftersom den enbart ger objektiv data (Stukat, 2005).

## **3.3 Urval**

De som intervjuats är pedagoger inom skolans verksamhet både i förskola och i grundskola. En av pedagogerna är dessutom rektor i grundskolan och en är handledare för Giraffspråket i bland annat för- och grundskola. Vidare presentation av informanterna följer längre fram. Arbetet inleddes med att kontakta rektorer och pedagoger på skolor och förskolor runt om i Sverige. Flera skolor kontaktades, endast ett fåtal svarade, en grundskola F-8 och två förskolor, vilket gav möjlighet till studiebesök och intervju. Vårt urval var alltså begränsat. På grund av begränsningen valde vi att intervju alla som var villiga att ställa upp.

### 3.4 Etiska hänsyn

Det finns fyra huvudkrav för att skydda individer som deltar i forskning, informations-, samtyckes-, konfidentialitet- samt nyttjandekravet. Kraven uppfylls genom att informera alla deltagare om de villkor som gäller för deras deltagande, de upplyses även om att deltagandet är frivilligt och kan avbrytas när som helst. För att leva upp till kravet om samtycke undersöktes samtliga informanternas samtycke. Kravet om konfidentialitet innebär att deltagare inte ska kunna identifieras av någon utomstående. Med hänsyn till de pedagoger vi intervjuat är de i studien anonymiserade med fiktiva namn. Nyttjandekrav innebär att uppgifter som samlas in för forskning inte är tillåtna att användas i annat ändamål (Vetenskapsrådet, 2002).

### 3.5 Genomförande

Arbetet med att kontakta möjliga informanter inleddes genom en sökning på skolor i Sverige som arbetar utifrån Giraffspråket som förhållningssätt. Sökningen skedde via en sökmotor på internet. De skolor som kontaktades hade skrivit någonstans på respektive hemsida att de arbetar utifrån Giraffspråket som förhållningssätt. De skolor vi fann kontaktades via mail alternativt telefon för att undersöka intresset att ställa upp i studien. Intresset varierade från att kunna ställa upp på intervjuer över telefon till att ge möjlighet för studiebesök och intervjuer på plats. Antalet skolor som vi lyckades upprätta kontakt med är få vilket fick som följd att urvalet blev begränsat. Vi skulle egentligen önskat ha informanter verksamma i skolans alla år för att få mer djupgående och bredare resultat. Genom en av skolorna fick vi kontaktinformation till grundaren av grundskolan, som även är utbildare och handledare inom Giraffspråket, hon kontaktades eftersom det var av intresse för studien att få reda på varför hon valt att starta skolan utifrån Giraffspråket.

För att skapa god stämning och kontakt med informanten följdes Esaiasson m.fl. (2007) rekommendation. Därför inleddes intervjuerna med uppvärmningsfrågor. Informanten fick beskriva sin roll i verksamheten. Intervjuerna ägde rum i aktuell verksamhet för att informanten skulle känna sig bekväm. Vid en intervju är också viktigt att befinna sig på en plats där det är lugn och ro (ibid). Intervjuare bör tänka på att skapa en god miljö mellan båda parter. Misslyckas det finns det risk att informanten svarar ofullständigt och mindre djupgående (Kvale & Brinkman 2009). Intervjuare ska ha i åtanke att skilja mellan informanten i yrkesrollen och informanten som person, ingenting ska kännas obehagligt. Under intervjun ställdes även tolkande frågor för att säkerställa att svaren uppfattats korrekt (Trost 2010). Vi valde att vara tre intervjuare på samtliga intervjuer eftersom vi saknade tidigare erfarenhet av intervjusituationer. Genom att vara tre intervjuare gav det oss en större trygghet. Trost (2010) menar dock att fler än en intervjuare kan upplevas som ett maktövertagande för informanten, vilket bör undvikas.

Intervjuerna har spelats in och senare transkriberats för att säkerställa att relevant information, som ges vid intervjutillfället, dokumenteras. Transkriptionerna delades först upp efter svar på intervjufrågorna. Svaren kategoriserades efter likheter mellan informanternas olika svar. Kategorierna av relevans för vårt syfte har sammanställts i studiens resultat. Informanternas svar har sammanfattats och följs av citat.

## **4. Resultatredovisning**

Vi har efter genomförda intervjuer kategoriserat innehållet och ordnat det logiskt. Rubrikerna valdes för att beskriva det innehåll som kommer att presenteras.

### **4.1 Presentation av informanter**

#### **Anette**

Är utbildad grundskollärare i Matematik och Naturorienterande ämnen och undervisar i årskurs 7-8. Hon har arbetat på den fristående skolan sedan 2012.

#### **Berit**

Är utbildad förskollärare och har arbetat på förskolan sedan 2009. Hennes uppgift är att vara pedagogisk ”pådrivare”, hon ska se till att verksamheten rullar på.

#### **Christina**

Är rektor i grundskolan sedan fyra år, men arbetar ca 30 % i den pedagogiska verksamheten.

#### **Diana**

Arbetade först som pedagog i cirka 10 år för att sedan arbeta som ledare i skolan. Nu är hon handledare och utbildare inom Giraffspråket.

#### **Eva och Elsy<sup>4</sup>**

Båda är förskollärare och arbetar på samma förskola och har gjort det sedan starten 2009. De är utbildade grundskollärare respektive socialpedagog.

---

<sup>4</sup> Eva och Elsy intervjuades vid samma tillfälle varav vi har valt att redovisa deras svar tillsammans.

## 4.2 Giraffspråket som förhållningssätt

Informanterna är eniga om att Giraffspråket är ett förhållningssätt i livet, till en själv och till andra. Förhållningssättet är respektfullt gentemot andra.

### **Anette**

*Ett förhållningssätt till mig själv ... mina medmänniskor... ett sätt att skapa kontakt... en väg till samarbete... Det är inte kontroversiellt...*

### **Berit**

*Det här är ju liksom ett förhållningssätt i livet... förhållningssätt till sig själv*

### **Christina**

*...ett förhållningssätt...*

### **Eva och Elsy**

*respektfullt förhållningssätt*

### 4.2.1 Giraffspråket som kommunikationsverktyg

Giraffspråket är ett verktyg för kommunikation. Genom Giraffspråket utvecklar pedagoger och elever kommunikation, vilket medför att de får ett gemensamt språk. Som resultat av det gemensamma språket uppstår förutsättningar att samarbeta med varandra och istället för att lösa konflikter med våld samtalar det om varför konflikten uppstod och hur den kan lösas.

### **Christina**

*Det är ju ett kommunikationssätt ... att lyssna mer än att prata... kommunicera ut... Eleverna får respekt för kommunikation... bättre på att kommunicera med varandra och inte tar till våld... hur man kommunicerar med varann har en stor och central del i vår vardag... Att man försöker ta reda på vad var det? Vad handlade det om? Varför blev det som det blev?*

### **Diana**

*Det handlar om kommunikation och samverkan... att vilja möta... skapa bra relationer... mötet med eleverna...*

### 4.3 Respektfull kommunikation

En viktig del av Giraffspråket är att lyssna empatiskt till elever, kollegor och till sig själv. När en konflikt uppstår är det viktigt som pedagog att låta det ta den tid till att lyssna, ta reda på vad det handlar om och varför det blev som det blev.

När en konflikt uppstår där en elev slår en annan, läggs fokus på att samtala med den elev som slår och inte den som blivit slagen till skillnad från i vanliga fall där fokus ofta läggs på de som blivit slagna. Det för att undersöka vad som ligger bakom, vad som har hänt och vilka behov som finns. Meningen med samtalet är att tillsammans med eleverna ta reda på hur de skulle kunnat agera annorlunda.

Informanterna upplever att elever pratar mer om sina känslor. Istället för att ta till våld kommunicerar de med varandra. Att kommunicera, alltså att tala om sina egna känslor och behov, ger en större effekt än enbart att lyssna.

Som resultat av Giraffspråket i verksamheten har det uppstått sundare relationer mellan personalen. Till följd av att personalen har ett respektfullt förhållningssätt gentemot varandra, tar eleverna till sig samma respektfulla sätt. Giraffspråket stämmer väl överens med värderingarna som styrdokumentet tar upp.

#### **Anette**

*uttrycka sina egna behov och känslor på ett respektfullt sätt... elever som får höra vuxna i sin närhet uttrycka sig icke dömande och ärligt om sina behov och känslor lär sig... om att förmedla att jag vill mina medmänniskors bästa för att vinna förtroende och tillit rimmor bra med läroplanen... individer som blir bemötta med empati har bättre förutsättningar att själva bli empatisk...*

#### **Berit**

*ett blad utifrån de där vardagssituationerna som vi sen kan ge till nya föräldrar som kommer hit... det startar och börjar och slutar med mig själv hela tiden. Det är hur jag förhåller mig*

#### **Christina**

*man har ju ett respektfullt bemötande... Här kan man mötas även om man har olika åsikter...*

#### **Diana**

*Det står för samma värderingar som i läroplanen*

#### **Eva och Elsy**

*respekt och hjälpsamhet... respektfullt mot andra... Det är en väldigt skön stämning just det här respektfulla, att lyssna in varandra*

## 4.4 Giraffspråkets kärna – känslor

Varje handling är utlopp för en känsla. Giraffspråkets kärna är att inte lägga någon värdering i handlingar, de ses istället som uttryck för om grundläggande behov är uppfyllda eller inte. Giraffspråket handlar också om att sätta ord på, och uttrycka känslor. Alla känslor är tillåtna och värdebefriade, där av behöver ingen vara rädd att uttrycka dem. När eleverna vågar uttrycka sina känslor ger det möjlighet att lösa konflikter helt, för att sedan gå vidare. Det är däremot inte tillåtet att agera på vilket sätt som helst på upplevda känslor. Det är med andra ord tillåtet att vara arg men det innebär inte att utövande av våld till följd av ilska accepteras. Informanterna påpekar vikten av att få visa känslor och vikten av att få bli klar i de känslor som finns. Enligt informanterna är det viktigt att inte avleda elever i de känslor de har.

### **Anette**

*uttrycka sina egna känslor... lättare att se sina egna handlingar och känslor...  
Människors konsekvenser kan tolkas välvilligt istället för med misstänksamhet.*

### **Berit**

*Få uttrycka sina känslor... Känslorna har jättestor betydelse... eleverna får bli klara i  
sina känslor... Varför får barn inte gråta och måste avledas? Gråt är bara andra sidan  
tärningen av skrattet, det är en känsla... Det finns de människor som inte ser  
verksamheten i första hand utan som ser sig själv i första rummet...*

### **Eva och Elsy**

*Tillåta alla känslor... Konflikterna blir lösta på ett annat sätt, barnen känner att de blir  
färdiga i konflikten...*

### 4.4.1 och behov

Bakom varje känsla finns ett grundläggande behov som antingen är tillgodosett eller inte. Att visa sina egna behov för eleverna gör det möjligt för dem att få en större tilltro till pedagoger.

### **Anette**

*människor har grundläggande behov som antingen är uppfyllda eller inte... uttrycka sina  
egna behov... Genom att visa sina behov för eleverna kan det ge tillit till vuxna på  
skolan...*

### **Christina**

*vad det är för behov som ligger bakom... Utgår man från sina egna behov blir eleverna  
mer samarbetsvilliga... Att man försöker ta reda på vad var det? Vad handlade det om?  
Varför blev det som det blev?*



## 4.5 Giraffspråket ökar motivationen

Med Giraffspråket förklarar och motiverar pedagoger varför uppgifterna i skolan ska göras. Det bidrar till att elevernas motivation till skolarbete när de har vetskap om varför uppgifterna ska göras.

### **Anette**

*Med hjälp av NVC blir det lättare att se vad jag förmedlar till andra... eleverna vågar lita på de vuxna i skolan står på deras sida för att skapa en god miljö för alla*

### **Christina**

*talat om väldigt tydligt varför man reagerar som man gör*

### **Diana**

*feedback, träna på att göra det så mycket som möjligt... De blev motiverade eftersom de visste varför de skulle göra saker... Eleverna blev nöjda och glada i skolan... ville ha mer läxor och uppgifter, de ville arbeta... Blivit bättre på att lyssna...*

### 4.5.1 Giraffspråket minskar behovet av att värdera

Vad eleverna gör och vad de säger bekräftas med ord utan statiska värderingar. En bekräftelse kan till exempel ske genom upprepning av det eleven sagt. Det är viktigt att återkoppla till eleverna utan att döma eller värdera. Ord så som bra, dåligt, fint eller fult är statiska begrepp vilka kan påverka elevers självkänsla och självuppfattning. Statiska värderingar, både positiva och negativa stoppar lärandet. Med Giraffspråket ges istället feedback så att elever lär sig självvärdering.

### **Berit**

*Jag lägger inte in så mycket egna värderingar... Är min tröja fin? – Tycker DU att din tröja är fin? Ja du tycker att din tröja är fin... barn i behov av särskilt stöd utvecklas med detta tankesätt inte utpekade som "Den där".*

### **Christina**

*... sällan som konflikter bara lämnas man hör båda delarna utan att försöka lägga värdering mer på det... stor utveckling hos barn i behov av särskilt stöd...*

### **Diana**

*... feedback, träna på att göra det så mycket som möjligt... elever som får statiska bedömningar om att de är duktiga eller svaga stoppar lärandet... Eleverna blev nöjda och glada i skolan... ville ha mer läxor och uppgifter, de ville arbeta... Blivit bättre på att lyssna...*

## 4.6 Giraffspråket – förkunskaper och utbildning

För att praktisera Giraffspråket i vardagen krävs övning. Informanterna får någon form av handledning under arbetstid för att utvecklas inom området. Det kan ske genom att personalen får hålla i gruppstärkande övningar, träna på olika situationer för att sedan diskutera hur man kunde gjort annorlunda. Mer handledning behövs dock eftersom Giraffspråket är ett verktyg som måste underhållas. Det är lätt att missförstå och missuppfatta Giraffspråket, att börja tänka egoistiskt, enbart gå efter sina egna behov. Det kan uppstå problem med att veta ifall det blir rätt eller fel om utbildning saknas.

### **Anette**

*... handledningen i NVC är berikande, ger personalen en modell att förhålla sig... nödvändigt att träna NVC... riskeras att missförstå som någon sorts laissez faire-hållning... kontinuerliga samtal och diskussioner i kollegiet... viktigt att pedagogerna får en god introduktion... I början gjorde NVC mig ängslig eftersom jag inte visste om jag gjorde rätt... krävs ett teoretiskt ramverk för att få en överblick, dels praktisk handledning... önska tätare handledningstillfällen... grupp... men också individuellt... vilja att vi hade möjlighet att analysera problem för att se hur vi skulle kunna utnyttja NVC som verktyg på ett mer medvetet sätt...*

### **Berit**

*... moment med empatisk kommunikation... Gamla kollegor som säger att sådär sa ju du när du vi jobbade ihop... workshop där föräldrarna fick göra små övningar...*

### **Christina**

*Alla i personalen får handledning då och då... skulle satsa på en gemensam längre utbildning... de som kommer nya skulle fått en längre utbildning... kan bli väldigt egocentriskt, det är mina behov och jag... låg väldigt nära mina egna tankar om hur man jobbar med barn... aldrig känts främmande för mig*

### **Diana**

*... utbildare/tränare för att alla pedagoger skulle få en kunskapsgrund... handleder och utbildar pedagogerna... Svårt och jobbigt därför att man ska lära sig kanske någonting nytt... måste tänka efter...*

### **Eva och Elsy**

*Vi har läst någon bok om det... haft mer samtal i gruppen*

## 4.7 Giraffspråket – tidskrävande eller inte?

Hur mycket tid arbetet med Giraffspråket kräver är svårt att veta. Åsikterna går isär från att vara tidssparande till att stjäla tid som annars skulle gått till inläring av ämneskunskaper. Det är mer tidskrävande initialt än senare och det tar mycket tid att lösa konflikter på det här sättet vilket resulterar i stress. Diana anser att pedagoger tycker att Giraffspråket är svårt och jobbigt, men att det inte tar tid.

### **Berit**

*tidskrävande i början...*

### **Christina**

*Det är ingen Quick fix... det tar lång tid med de yngre barnen men med de äldre går det fortare eftersom de är bättre på att uttrycka sig då de lärt sig hur de ska göra. tid tas från kunskapsdelen, inläringen av kunskap*

### **Diana**

*tar ingen extra tid eftersom det är en metod- eller ett förhållningssätt...*

### **Eva och Elsy**

*behövs mer tid för att lösa konflikter... tar lång tid och ibland har man som pedagog inte den tiden... tid att hinna sitta med varje barn ... gå igenom och prata mer om hur man känner och hur man mår*

## 4.8 Giraffspråket professionaliserar

Med hjälp av Giraffspråket får pedagoger ett gemensamt språk vilket underlättar hantering av olika situationer, eftersom pedagoger då har samma utgångsläge. På så vis professionaliserar Giraffspråket yrket. Pedagoger ser resultat hos elever och utveckling hos pedagoger. varje dag ställs pedagoger inför nya utmaningar och med hjälp av Giraffspråket hanteras konflikter. Giraffspråket stärker pedagoger.

### **Anette**

*NVC är ett sätt att förkovra mig den del av yrket som handlar om relationer... ett sätt att professionalisera och lyfta min yrkesroll... I läraryrket ställs man dagligen inför dilemman och känslor av otillräcklighet och frustration som man behöver hantera på ett konstruktivt sätt och där känner jag mig hjälpt av NVC... Med hjälp av NVC blir det lättare att se vad jag förmedlar till andra... NVC är en bra väg till ett gott samarbete...*

### **Christina**

*När man har NVC som inställning ser man varje dag som ny, det man tidigare misslyckats med kan man klara nästa dag...*

### **Diana**

*man blir stärkt i sin kompetens... jag kan hantera en konflikt... Jag kan liksom vara jag och vara autentisk i min roll som lärare*

## 4.9 Giraffspråket och andra metoder

Några av verksamheterna arbetar parallellt med Giraffspråket utifrån olika modeller som de anser vara bra förhållningssätt, modeller eller komplement till Giraffspråket.

Några kopplar sitt arbete med LIP, och hävdar att det i deras verksamhet fungerar som komplement till Giraffspråket. CPS är enligt vissa informanter besläktat med Giraffspråket och att arbetet med CPS dokumenteras.

### **Eva och Elsy**

*lösningssinriktat förhållningssätt LIP... LIP med den här kommunikationsformen kan man ju liksom koppla till*

### **Christina**

*CPS, Collaborative Problemsolving känner vi ligger väldigt nära NVC det är många som har kopplat ihop det...*

## 4.10 Sammanfattning

Sammanfattningsvis visade studien att Giraffspråket beskrivs som ett förhållningssätt, både yrkesmässigt och privat. Det är ett språk som kan användas i konflikthanteringssyfte men har även många andra användningsområden, till exempel inom vården. Resultatet pekar på att Giraffspråket stämmer väl överrens med styrdokumentens värdegrund. Giraffspråkets kärna ligger i känslor och behov. Grundläggande är att människors agerande och handlingar är ett uttryck för känslor. Bakom varje känsla finns ett behov som antingen är tillgodosett eller inte.

I pedagogisk verksamhet där Giraffspråket ligger till grund för kommunikation sker utveckling hos både personal och elever. När pedagoger argumenterar för elevers uppgifter utifrån Giraffspråket ökar elevers motivation till skolarbete. Giraffspråket är relationsstärkande mellan elever och pedagoger. När det praktiseras är det av största vikt att statiska värderingar och bedömningar inte förekommer, det vill säga att kommunikationen sker utan värdeladdade bedömningar.

Giraffspråket ger personal i verksamheten en gemensam grund och teoretiskt ramverk vilket bidrar till bättre relationer samt professionaliserar yrket. Resultatet visar att utbildning, övning och handledning är nödvändigt för att praktisera Giraffspråket på ett medvetet och genomtänkt sätt.

Meningarna går isär huruvida Giraffspråket tar mycket tid i verksamheten, studien visar att det inte nödvändigtvis behöver vara så. LIP och CPS är två metoder eller modeller som i vissa verksamheter kopplas samman med användandet av Giraffspråket. Modellerna kan ses som komplement till Giraffspråket.

## 5. Diskussion

I avsnittet analyserar och diskuterar vi den metod som använts samt det resultat som framkommit under studien och kopplar det till litteratur och teorier.

### 5.1 Metoddiskussion

Samtliga informanter är kvinnor som arbetar eller har arbetat inom någon form av pedagogisk verksamhet. Det är möjligt att studien fått ett annorlunda resultat om möjlighet funnits att intervjua män inom den aktuella verksamheten. Män och kvinnor kan i vissa fall tänka och kommunicera på olika sätt vilket gör det intressant att reflektera över. Friberg (2012a) menar att flickor inte ger order till varandra i samma uträkning som pojkar, det visar i forskning att beteendet kvarstår även i vuxen ålder. Studien pekar dock på att resultatet skulle sett liknande ut oavsett informanternas kön, eftersom Giraffspråket enligt informanterna är ett förhållningssätt som inte har med könsroller att göra.

Trots att skolorna utgår från Giraffspråket i sin verksamhet är det mindre än hälften av informanterna som har utbildning inom området. Möjligen skulle resultatet blivit annorlunda om alla haft en likvärdig utbildning. Studien pekar på att svaren från informanterna med utbildning inom giraffspråket är mer djupgående än svaren från informanterna som saknar utbildning. Informanterna uppger dock att de redan tidigare haft ett liknande förhållningssätt utan att de varit medvetna om benämningen Giraffspråket.

Eftersom vi är tre skribenter har det i vissa fall möjligen försvårat arbetet och förlängt processen. Att vara många innebär fler tolkningar och åsikter att ta hänsyn till. Vårt val att genomföra alla intervjuer tillsammans för att ge oss själva en större trygghet medför en risk att informanten kan uppleva något slags maktövergrepp på grund av numerärt underläge. Trost (2010) skriver att det är något som måste undvikas, med hänsyn till det skulle intervjuerna möjligtvis gynnas av ett annorlunda genomförande med endast en ansvarig intervjuare per tillfälle.

Det blev med tiden lättare att förutse vilka alternativa svar som kunde ges och därför även lättare att förbereda eventuella följdfrågor. Kvaliteten på de första intervjuerna skulle kunnat öka om vi varit mer förberedda på eventuella svårigheter som kan uppstå i en intervjusituation. När vi reflekterat över vårt utförande har vi insett att det på förhand vore möjligt att tänka ut alternativa följdfrågor till informanterna och möjligtvis prova på rollen som intervjuare genom att genomföra övningsintervjuer.

## **5.2 Giraffspråket som förhållningssätt**

Ett resultat av studien visar att Giraffspråket är ett förhållningssätt i livet. Informanterna förklarar att det är ett förhållningssätt i livet. Berit berättar under vår intervju att ”det är ju liksom ett förhållningssätt i livet, det är en syn på livet”. Rosenberg (2003) menar att Giraffspråket är ett sätt att förhålla sig, därigenom utvecklas empati, respekt, en ömsesidig önskan av att ge samt att det även utvecklar lyssnandet. Vi anser att Giraffspråket är, på samma sätt som informanterna menar, ett förhållningssätt i livet. Vi tror att man genom förhållningssättet ökar en empatisk förmåga och ömsesidig respekt gentemot andra människor vilket är en viktig del i vårt framtida yrke som pedagoger.

### **5.2.1 Giraffspråket som kommunikationsverktyg**

Informanterna menar att Giraffspråket är ett sätt att kommunicera, där fokus ligger både på att lyssna och att uttrycka sig. Rosenberg (2003) menar att Giraffspråket handlar om att stärka språket och kommunikationen på ett sådant sätt att vi förblir mänskliga, även under svåra förhållanden. Giraffspråket kan användas som verktyg i många situationer, inte endast när en konflikt ska hanteras. Giraffspråket kan enligt Rosenberg (2003) användas för att empatiskt lyssna på sig själv, fördjupa personliga relationer men det kan även med fördel användas inom politik och andra yrkesområden. Enligt informanterna innebär Giraffspråket på samma sätt som Rosenberg (2003) beskriver ett sätt att kommunicera på, med empati samt att samverka med människor i sin omgivning. Vårt framtida yrke som pedagoger bygger på daglig kommunikation med både elever och övrig personal inom verksamheten. Vi tror att Giraffspråket kan ge oss verktyg att kommunicera på ett sätt som utvecklar både oss som pedagoger och våra framtida elever.

Studien visar att Giraffspråket mycket väl kan användas i pedagogisk verksamhet. Informanterna förklarar att eleverna inte undervisas explicit i Giraffspråket utan att pedagogerna istället kommunicerar med eleverna på ett sådant sätt att de tar till sig formen för Giraffspråket i sin egen kommunikation. De berättar att eleverna tar efter det som de ser att lärare och andra vuxna gör. Vi tror att det är till vår fördel som pedagoger om elever tar efter Giraffspråket i sin egen kommunikation eftersom vi tror att det främjar hantering av konflikter och förebygger beteende som inte är acceptabelt inom skolans verksamhet. För att lyckas att överföra det till eleverna måste vi själva kommunicera på samma sätt vilket vi anser till en början vara svårt.

### 5.3 Respektfull kommunikation

Vi tror att Giraffspråket går att använda i livets alla situationer, eftersom det är ett förhållningssätt. Att metoden används vid andra situationer är något Widstrand (2006) stödjer, hon menar dock att det är framförallt vid konfliktsituationer där missförstånd ska undvikas Giraffspråket lämpar sig bäst.

Genom att vi som blivande pedagoger bemöter elever på ett respektfullt sätt lär de sig att själva bemöta andra på liknande sätt. En informant menar att ”det handlar mycket om respekt alltså det blir väldigt respektfullt mot andra och det lyfter en hjälpsamhet om någon har skadat sig och behöver hjälp”. Giraffspråket handlar om respekt vilket Weirsøe (2004) stödjer, hon menar att pedagoger börjar inse att arbetet som görs med barnen grundas på ömsesidighet och respekt gentemot varandra. Vi håller med informanten och Weirsøe att Giraffspråket är respektfullt eftersom metoden går ut på att lyssna och se efter andras behov.

I läroplanen för grundskolan, förskoleklassen och fritidshemmet 2011 står det att ”utbildningen ska förmedla och förankra respekt för de mänskliga rättigheterna och de grundläggande demokratiska värderingar som det svenska samhället vilar på” (Skolverket, 2011:7). Göthlin och Widstrand (2012) anser att Giraffspråket lever upp till grundskolans läroplan om grundläggande demokratiska värderingar samt att det är ett respektfullt sätt att hantera och förstå konflikter.

Studiens resultat visar att elever genom Giraffspråket lär sig att till stor del själv lösa konflikter genom kommunikation istället för att ta till våld, studien pekar även på att elever får större respekt för kommunikation som verktyg. Göthlin & Widstrand (2012) menar att Giraffspråket kan hjälpa människor framåt, till en lösning i en konflikt. De anser att språket ger stöd som behövs för att handla med demokratiska värderingar gentemot den andre parten. Giraffspråket menar Smith (2001) är en väg mot att skapa kontakt med omgivningen genom kommunikation, mer än att lösa en aktuell konflikt. Precis som resultatet visar stödjer även vi att kommunikation hjälper elever framåt i en konflikt. Vi anser att medling är ett bra verktyg att nå dit. Utmaningen för oss som blivande pedagoger är att våga lägga över ansvaret hos eleverna och låta dem lösa konflikten. Marklund (2007) menar att genom låta eleverna medla och kommunicera med varandra utan en vuxens närvaro, lär de sig att lösa sina konflikter.

Förmåga att samverka med elevers föräldrar är för oss blivande pedagoger viktigt och betydelsefullt. I läroplanen för grundskolan står det att arbetet ska ske i samverkan med hemmet och föräldrarna. Skolan ska kunna ge föräldrarna stöd åt barns utveckling (Skolverket, 2011).



## 5.4 Giraffspråkets kärna – känslor

Resultatet av studien visar att känslor är Giraffspråkets kärna. Informanter förklarar att det med Giraffspråket blir lättare att se sina egna känslor, och förstå sina handlingar.

Informanterna menar att vid arbete med Giraffspråket läggs fokus på känslor. Informanter berättar att de arbetat mycket kring känslor just för att barnen ska bli medvetna om dem samt att de ska lära sig att alla känslor är tillåtna. Det är okej att vara arg, glad eller ledsen och med det betyder inte att man får göra eller bete sig hur som helst när man är i den känslan. ”Vi har ju jobbat ganska mycket med känslor ... jag tänkte just för känslorna har ju jättestor betydelse i detta så för några år sedan hade vi känslor som tema och pratade varje känsla hur det känns det att var arg och hur är man när man är arg och att det är tillåtet att vara arg, man måste få visa sina känslor”. Vi anser att känslor är något som är svårt att uttrycka och som behöver tränas på. Genom att utöka vårt ordförråd om vilka känslor som finns tror vi att det kan ge en ökad möjlighet att lyckas uttrycka rätt känsla och därmed även komma fram till vad det är som ligger bakom.

När barn och elever har lärt sig om sina känslor ökar möjligheten att lösa konflikter på ett sätt där båda parter behov blir tillfredsställda. Weirsøe (2004) framhäver att använda sig av Giraffspråket hjälper en att bli tydligare på att uttrycka sig själv och på så vis lär sig respektera andras känslor samt behov. Som blivande pedagoger har vi i uppdrag att förmedla och förankra respekt för individer. Lyckas vi att uttrycka känslor på ett beskrivande sätt tror vi att vårt uppdrag underlättas och respekt gentemot andras känslor och behov främjas.

### 5.4.1 och behov

Weirsøe (2004) menar att i varje känsla finns det ett bakomliggande behov. Känslorna uppkommer då behovet antingen är tillgodosett eller inte. Genom att utgå från Giraffspråket finns möjlighet att se vad som ligger bakom en handling eller ett agerande. ”Det innebär en stor utmaning att få kontakt med sina behov och uttrycka dem just som sådana och inte som kritik och klagovisor” (s.47). Under vår studie har vi själva provat att uttrycka våra behov, men upptäckt att det är ett svårt moment. Vi tror därför att det kan vara svårt för bland annat elever att kommunicera utan att handla på ett oacceptabelt sätt. Vi vill hävda att det krävs mycket träning för att lyckas hitta de behov som ligger bakom en handling eller ett agerande, vilket vi tror att pedagoger och elever tillsammans kan träna på inom skolans verksamhet.

En av grundpelarna inom Giraffspråket är kommunikation utan värdering, eftersom det alltid finns ett bakomliggande behov till varför saker sker. En informant berättar att ”bakom varje känsla som inte är positiv så är det nått behov som inte tillgodosett”. Widstrand (2006) menar att när bedömningar sker av andra, eller sig själv, ligger de verkliga behoven gömda och det finns en stor risk att motparten försvarar sig.

Informanten tror, genom att visa sina egna behov för eleverna kan det ge dem tillit till vuxna på skolan vilket i sin tur medför att relationer byggs. Att denna relation byggs är viktigt, inte minst för eleverna själva. Vi anser precis som informanten att det är viktigt att eleverna får en bra relation till de vuxna inom verksamheten. Däremot tror vi att det är av största vikt att som pedagog förhålla sig personlig till sina elever, men inte privat, vilket kan enligt oss kan vara en svår avvägning eftersom Giraffspråket går ut på att tala om sina känslor och behov.

Giraffspråket fokuserar på behov som ligger bakom en handling, istället för handlingen i sig. Informanterna menar att det minskar risken för att peka ut barn som ”den där, eller den som alltid gör sådär”. Enligt en informant ses varje dag som en ny, fokus läggs inte på det som tidigare skett, informanten förklarar att

Det är ju att man på nått vis har man den här inställningen så tycker jag att man ser varje dag som en ny dag det vi misslyckades med igår det kan vi lyckas med idag, alltså man har någon slags tro på att det här går att det går att förändra det går att ändra ett beteende och det går att ändra ja kunskaper också då förstås det är väl de som det ger plus att förhoppningsvis då också för eleverna ett bra sätt att kommunicera med varandra och inte ta till våld.

Att Giraffspråket fokuserar på att det alltid finns ett behov som ligger bakom en känsla och handling är något som vi inte vill motsätta oss. Informanter menar att man genom Giraffspråket ser varje dag som en ny och om något misslyckas, ses det som att det går att lyckas med nästa dag. Vi tror inte att det generellt har med Giraffspråket som förhållningssätt att göra, utan det är något som många människor tänker på även om de inte har samma förhållningssätt. Giraffspråket kan dock vara ett verktyg för att se framåt och tänka positivt om man har svårt att lyckas med det på annat sätt.

## 5.5 Giraffspråket ökar motivationen

Då eleverna inte möts av någon värdering när känslor uttrycks kan det ge resultatet att de börjar visa känslor utan att känna någon rädsla. I vårt kommande yrke som pedagoger är det viktigt att inte bemöta eleverna med värdering, eller på ett dömande sätt. Smith (2001) stödjer delen att lära sig visa känslor då det resulterar i att människor i min omgivning börjar lyssna på en mer.

En informant förklarar att statiska värderingar och bedömningar stoppar lärandet, ”Nu säger forskning till och med. Det är inte bara det att det är ett bedömande svar som gör att de blir beroende av lärarens omdöme. Utan till och med stoppar lärandet när man säger så”. En informant menar att istället för att säga ”nu får du vara tyst” är det bättre att säga ”nu vill jag att du lyssnar för det är viktigt för mig att du hör vad som ska hända härnäst”.

Hakvoort (2012) menar att elevernas resultat i skolan ökar när de får undervisning i konflikthantering. Resultaten av konflikthanteringsundervisning ökar även elevernas sätt att kommunicera, samarbeta och skapa sunda relationer, vilket är viktiga komponenter för ett gott klassrumsklimat. Att eleverna utvecklas i kommunikation och samverkan till följd av sådan undervisning är något vi tror stämmer. Ser man som pedagog framstående resultat hos eleverna, tror vi att undervisning i konflikthanteringsundervisning bör starta i de tidiga åldrarna.

Med Giraffspråket förklarar och motiverar du som pedagog varför man ger eleverna uppgifter, och genom att eleverna förstår varför de måste göra någonting, så ökar deras motivation till skolarbete. Att Giraffspråket resulterar i större motivation hos eleverna är någonting som Göthlin & Widstrand (2012) stödjer, de menar att eleverna utvecklar en större motivation till att läras och utvecklas. Diana har även hon upplevt att hennes klass blev mer motiverade och engagerade i skolan, ”det blev otrolig skillnad i motivationen hos klassen, på tre veckor hade det hänt någonting, jag förstod det inte då men alltså barnen ville inte gå hem”. Göthlin & Widstrand (2012) menar att ett resultat av inriktningen kan vara eleverna får en större motivation att prestera i skolan men även att eleverna själva lär sig värdera hur de mår samt hur individer i deras närvaro mår. Vi håller till viss del med om att genom att motivera varför uppgifter görs kan man som pedagog öka elevens intresse för skolarbete. Däremot att det enbart har att göra med Giraffspråket är något vi ställer oss frågande till. Vi menar att om pedagogen förklarar varför eleverna ska göra något är skäl nog till att få dem mer motiverade.

### 5.5.1 Giraffspråket minskar behovet av att värdera

Studien visar på vikten av att inte lägga ett värde i det en person säger. En informant förklarar

Att inte döma någon utifrån det personen säger, den här människan vill mig illa eller förutsäga att den här människan gör såhär därför att den vill ha den eller det ... det är just att förstora tanken liksom, för vi är så snabba på att säga såhär är det. För det vet jag, jag vet precis, jag vet genast vad det är.

Enligt Rosenberg (1999) finns risk att blockera medkänsla och respekt i kommunikationen då man dömer människor som inte delar våra egna värderingar.

## 5.6 Giraffspråket - Förkunskaper och utbildning

Informanterna är eniga om att övning, utbildning och handledning krävs för att utveckla Giraffspråket som förhållningssätt. Däremot har intervjuerna visat att det inte sker i den grad som behövs. Enligt Weirsøe (2004) behövs både undervisning, arbete och motivation för att lära sig Giraffspråket. En informant berättar ”det är helt nödvändigt att träna NVC för att gamla mönster som sitter i ryggraden inte ska ta över. Kontinuerliga samtal och diskussioner i kollegiet behövs också för att hålla förhållningssättet levande”. Hakvoort (2012) menar att kunskap och utbildning inom konflikthantering behövs för både elever och pedagoger för att ge dem verktyg att lösa konflikter som uppstår. En informant menar att ”i min mening är det viktigt att pedagogerna får en god introduktion för att avdramatisera NVC och undvika luddiga tolkningar av hur NVC kan se ut i praktiken”. Weirsøe (2004) skriver att de som vill lära sig Giraffspråket måste vara inställd på en lång läroprocess eftersom det krävs mycket träning. Genom att vi själva under studien testat på att kommunicera utifrån Giraffspråket har vi fått en ökad förståelse för det informanterna berättat om nödvändigheten av utbildning och handledning i Giraffspråket. Vi anser att det är av största vikt att handledning och utbildning sker eftersom det kan vara en svårighet att kommunicera på detta sätt utan det. Vår studie som skett under en begränsad tid har gett oss ytterligare förståelse för den tid det tar att lära sig tala Giraffspråk. Men vi tror att man kan lyckas med det om man är engagerad och villig att lära sig, men vi tror även att utbildning och handledning är viktigt för att hålla det levande.

Att lära sig Giraffspråket tar lång tid, det är ingenting man lär sig över en natt (Weirsøe, 2004). De pedagoger som intervjuats hade hört talas om Giraffspråket men endast två hade utbildning i det. Två av pedagogerna hade när de introducerades för Giraffspråket reflekterat över att de alltid tänkt och handlat på det sätt som kommunikationsmodellen står för. Giraffspråkets grundare Rosenberg påpekar att Giraffspråket inte innehåller något nytt utan någonting som alltid funnits (Smith, 2001). Resultatet av studien visar att endast en skola gav all utbildning i Giraffspråket, det trots att studien visar nödvändigheten av utbildning och träning.

Pedagoger som lär ut förhållningssättet måste ha kunskap om ämnet. På en av förskolorna erbjöds pedagoger en introduktionskurs efter ett år, för att på så sätt få en god grund att stå på. ”Det krävs motivation och en viss portion undervisning och ihärdigt arbete” (Weirsøe 2004:135).

Studiens resultat visar att rektorn på en skola enbart läst sig till information om modellen. Skolan påstår att de profilerar sig utifrån förhållningssättet, men att de inte utbildar nyanställd personal inom ämnet. Rektorns önskan är dock att en satsning på gemensam utbildning ska ske. Pedagogers utveckling sprider Giraffspråket till elever i verksamheten vilket medför positiva förändringar. Majoriteten av informanterna är eniga om att önska utbildning och handledning i större uträkning än de får idag. Att pedagoger och övrig personal på en skola som har Giraffspråket som förhållningssätt inte får grundläggande kunskaper och utbildning i det är underligt. Vi har svårt att förstå hur de som arbetar på en sådan skola ska upprätthålla sin ”profil” om personalen inte får den utbildning som krävs.

Studien pekar på att metoden till en början är svår att lära sig. En informant menar att det är svårt att avgöra om man handlar rätt eller fel i en situation. Det stärker vårt resultat om vikten av träning och återkoppling. Flera informanter uppgav att Giraffspråket är lätt att missförstå, att nybörjare i ämnet tror att metoden går ut på att vara snäll mot varandra. En nackdel med Giraffspråket är hur enkelt det är att sätta sig själv i första hand, att man enbart ser det som en

metod att uttrycka egna behov och inte lyssna till omgivningen. Som resultat menar informanterna att verksamheten kan bli drabbad. Weirsøe (2004) menar däremot att pedagoger som enbart ser andras behov och sitt eget löper en stor risk att bli utbrända.

## **5.7 Giraffspråket - Tidskrävande eller inte?**

Huruvida Giraffspråket tar mycket tid från undervisning har informanterna delade åsikter om. Dels menar några av informanterna att det tar mycket tid från verksamheten, medan en annan informant menar att Giraffspråket tvärt emot, inte tar någon tid alls. Widstrand (2006) stödjer att det inte tar någon tid och menar vidare att

Det är mycket vanligt att man förleds att tro att empatiskt lyssnande tar så mycket tid att det inte är någon idé att försöka. Då glömmen man bort hur lång tid och hur mycket energi, tjat, gnatt och argumentering tar. Och hur många gånger överenskommelser bryts därför att de inte var ömsesidiga och man får lägga ner ännu mer tid för att förhandla om (Widstrand, 2006:27).

Hakvoort (2012) menar att pedagogers uppgift är att lära eleverna att hantera konflikter som uppstår, inte att som pedagog själv lösa dem. Vi tror att genom Giraffspråket har man som pedagog möjlighet att lyckas lära eleverna att själva lösa sina konflikter på ett respektfullt sätt utan att använda pedagoger som konfliktlösare. Vi tror dock att det ibland kan vara nödvändigt för pedagoger att lösa en konflikt eftersom det finns de konflikter som kan vara svåra för eleverna att själva lyckas lösa.

Det kan vara tidskrävande att sätta sig in i motpartens behov och känslor. Studien visar dock att det inte tar extra tid, eftersom Giraffspråket är ett förhållningssätt. Det som tar tid är det initiala arbetet när man ska lära sig att förhålla sig till Giraffspråket samt när språket görs till sitt eget. Tidsaspekten är något vi själva funderat mycket på. Tar det tid eller inte? Vi kan inte avgöra vem det är som har rätt i frågan, men däremot vill vi hävda att det tar tid, både att lära sig språket och sedan använda det för att lösa konflikter. Samtidigt anser vi att det tar tid oavsett vilken metod som används för hantering av konflikter.

Pedagoger som anser att arbetssättet är tidskrävande syftar på arbetet när konflikten ska lösas. Inget barn ska lämna en konflikt utan att situationen är löst. Både läroplan för grundskolan och läroplan för förskolan betonar att alla pedagoger ska utgå från barns behov (Skolverket, 2011,2010a). Pedagoger tar sig tid att stötta elever för att lösa konflikter när de uppstår, det är viktigt för att ta reda på elevernas behov.

## 5.8 Giraffspråket professionaliserar

Pedagoger ställs dagligen inför situationer som till exempel konflikter mellan barn och kollegor, bristande motivation hos elever och oförstående föräldrar. Situationerna blir lättare att hantera och förhålla sig till med Giraffspråket som förhållningssätt. Vi tror att Giraffspråket kan öka förståelse för andras åsikter och tankesätt, genom det tror vi att det blir lättare att hantera svåra situationer som uppstår. Vi tror även att det är möjligt att hantera svåra situationer trots ett annorlunda förhållningssätt. Vi tror inte att Giraffspråket är det enda sättet att professionalisera läraryrket utan vi anser att det beror på hur man som pedagog överlag förhåller sig.

Har kollegiet ett gemensamt språk ges ökad genomslagskraft och det underlättar hanteringen av situationer om det finns en gemensam grund. Colnerud och Granström (2002) menar att det är viktigt att i verksamheten ha ett utvecklat gemensamt språk eftersom det kan underlätta kommunikation inom kollegiet. De menar även att lärare kan utveckla sin professionalitet och växa i yrkesrollen genom ett väl utvecklat yrkesspråk och yrkesetik.

Studien visar att Giraffspråket, i en pedagogisk verksamhet, betyder att lyssna empatiskt till sig själv och till elever. En informant berättar att hon känner sig hjälpt av Giraffspråket när hon ställs inför dilemman och känslor av otillräcklighet, vilket enligt henne händer dagligen i läraryrket. Det som informanten ovan nämner ger oss en mycket positiv bild av Giraffspråket. Vår önskan är att även vi, som blivande lärare, hittar ett verktyg eller förhållningssätt som kan ge oss stöd i vårt yrke oavsett om det är Giraffspråket eller någon annan metod.

## 5.9 Giraffspråket och andra metoder

Studien visar att Giraffspråket i vissa fall kompletteras av andra metoder. Verksamheter vi undersökt arbetar parallellt utifrån andra metoder som enligt dem anses vara bra förhållningssätt, modeller och komplement till Giraffspråket.

Informanter berättade att de använder LIP som komplement till Giraffspråket. Vi anser att LIP och Giraffspråket har vissa likheter men även skillnader. Måhlberg & Sjöblom (1994) menar att LIP inte fokuserar på problem utan fokuserar istället på lösning, det som fungerar bra. Till skillnad från Giraffspråket där fokus enligt Weirsøe (2004) läggs på behov, eftersom att lösning inte alltid tillgodoser det faktiska behovet.

En informant uppger att CPS används som komplement till Giraffspråket. Genom CPS kartläggs, enligt informanten, elever utifrån de färdigheter som saknas och ett schema görs över hur dessa förmågor ska tränas. Studien pekar på att CPS och Giraffspråket inte går hand i hand eftersom Giraffspråket fungerar som ett kommunikationsverktyg och förhållningssätt medan CPS istället handlar om att kartlägga elever, framförallt de elever som är i behov av särskilt stöd, och deras förmågor.

## 5.10 Sammanfattning

Resultatet visar att Giraffspråket är ett sätt att kommunicera empatiskt med sig själv och med omvärlden men att det även är ett förhållningssätt i livet. Giraffspråket är känt för att vara en konflikthanteringsmetod, dock är det inte enbart när en konflikt uppstår metoden kan användas.

Giraffspråkets grundpelare är behov och känsla, det finns alltid ett behov bakom varje handling. Att se sina känslor, behov och varför en specifik handling görs kan vara problematiskt, men då underlättar Giraffspråket för oss. Med hjälp av språket inriktas man på de känslor och behov som ligger bakom, istället för att enbart fokusera på handlingen. Genom att använda sig av Giraffspråket utvecklas respekt för omvärldens känslor och vad de behöver, men utveckling sker även i att själv uttrycka vad man känner och behöver.

Giraffspråket bidrar till ökad studiemotivation och ökat engagemang hos elever. Pedagoger måste förklara syftet med undervisningen. Ytterligare en effekt av användningen är att elever vågar visa känslor öppet eftersom de lärt sig att de inte kommer mötas av någon värdering, att möta någon med ett respektfullt beteende är någonting Giraffspråket bidrar med. Som pedagog möts man dagligen av konflikter och andra situationer som måste hanteras, i de situationerna känner pedagoger sig stärkta och hjälpta av Giraffspråket. En förhoppning med Giraffspråket är att elever ska lyckas lösa konflikter genom kommunikation istället för med våld.

För att behärska Giraffspråket krävs träning och handledning, att lära sig språket sker kontinuerligt, inte över en natt. Användning av Giraffspråket i vardagen kräver ingen extra tid eftersom det är ett förhållningssätt. Inläringen av språket kan vara tidskrävande.

Det är viktigt att elever får känna att konflikter blir lösta, oavsett hur lång tid det tar. Pedagoger måste utgå från vad det enskilda barnet är i behov av. Jämförs Giraffspråket med andra metoder går det att urskilja vissa likheter med LIP, Lösningssinriktad pedagogik. Collaborative problemsolving är däremot inte förenligt med Giraffspråket.



## 6. Vidare forskning

En intressant aspekt att forska vidare på inom området vore att djupare undersöka hur tillämnning av Giraffspråket främjar elevers kunskap om och i hantering av konflikter. Det hade även intresserat oss att vidare undersöka och jämföra Giraffspråket med andra konflikthantering- och kommunikationsmodeller för att hitta likheter och skillnader samt hur och om det går att kombinera olika modeller för att uppnå bästa resultat.

## 7. Slutord

Pedagoger inom för- och grundskolan ska enligt styrdokumentet för respektive verksamhet förmedla och förankra respekt för mänskliga rättigheter och även främja aktning för varje individs egenvärde (Skolverket, 2011, 2010a).

Konflikter är en del av skolans vardag. Pedagoger behöver därför verktyg för att på ett gott sätt ha möjlighet att lösa konflikter, vi anser därför att konflikthantering borde ha en given och större del i lärarutbildningen, vilket tyvärr inte var fallet inom den utbildning vi gått.

Vi anser att Giraffspråket är ett bra verktyg för att kommunicera, hantera konflikter och sätt att förhålla sig i livet. Genom att tillämpa Giraffspråket i den pedagogiska verksamheten ökar inte bara elevers kunskap om konflikthantering och kommunikation utan det ökar även deras studiemotivation.

”Giraffspråket är en enkel modell som rymmer stora möjligheter att positivt påverka sättet att tänka och handla gentemot andra människor” (Weirsøe, 2004:16).

## 8. Referenser

- Andersson, B. (1994). *Som man frågar får man svar: en introduktion i intervju- och enkätteknik*. (2. uppl.) Stockholm: Rabén Prisma.
- Colnerud, G. & Granström, K. (2002). *Respekt för läraryrket: om lärares yrkesspråk och yrkesetik*. ([Ny, rev. och uppdaterad utg.]). Stockholm: HLS förl.
- Dysthe, O. (2003). Om sambandet mellan dialog samspel och lärande. I O. Dysthe (red.) *Dialog, samspel och lärande* (s.7-27). Lund: Studentlitteratur.
- Esaiasson P, Gilljam M, Oscarsson H, och Wängnerud L. (2007). *Metodpraktikan: konsten att studera samhälle, individ och marknad*. (3., [rev.] uppl.) Stockholm: Norstedts juridik.
- Friberg, B. (2012b). Centrala färdigheter. I B, Friberg. & I, Hakvoort. (red.). *Konflikthantering i professionellt lärarskap*. (2., [rev. och uppdaterade] uppl.) (s.89-127) Malmö: Gleerups.
- Friberg, B. (2012a). Grundläggande konfliktkunskap. I B, Friberg. & I, Hakvoort. (red.). *Konflikthantering i professionellt lärarskap*. (2., [rev. och uppdaterade] uppl.) (s.55-88) Malmö: Gleerups.
- Gren, J. (2007). *Etik i pedagogiskt vardagsarbete*. (3. uppl.) Stockholm: Liber.
- Göthlin, M. & Widstrand, T. (2012). Nonviolent Communication. I B, Friberg. & I, Hakvoort. (red.). *Konflikthantering i professionellt lärarskap*. (2., [rev. och uppdaterade] uppl.) (s.129-150) Malmö: Gleerups.
- Hakvoort, I. (2012). Skolans uppdrag och konflikthantering. I B, Friberg. & I, Hakvoort. (red.). *Konflikthantering i professionellt lärarskap*. (2., [rev. och uppdaterade] uppl.) (s.19-54) Malmö: Gleerups.
- Hareide, D. (2006). *Konfliktmedling*. Lund: Studentlitteratur.
- Holmgren, A. (2010). Lärargrupperns arbete med bedömning för lärande. I C, Lundahl. & M, Folke-Fichtelius. (red.). *Bedömning i och av skolan: praktik, principer, politik*. (1. uppl.) (s.163-181) Lund: Studentlitteratur AB.
- Holm, U. (2001). *Empati: att förstå andra människors känslor*. (2., [uppdaterade och utök.] utg.) Stockholm: Natur och kultur.
- Irisdotter Aldenmyr, S., Paulin, A. & Grönlien Zetterqvist, K. (2009). *Etik i professionellt lärarskap*. (1. uppl.) Malmö: Gleerup.
- Kostiainen. A. (2012). Medling i skolan. I B, Friberg. & I, Hakvoort. (red.). *Konflikthantering i professionellt lärarskap*. (2., [rev. och uppdaterade] uppl.) (s.181-201) Malmö: Gleerups.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. (2. uppl.) Lund: Studentlitteratur.

- Larsson, L. (2008). *Skapa möten och kontakt genom medling: att agera tredje part med nonviolent communication*. Svensbyn: Friare liv konsult.
- Marklund, L. (2007). *Skolmedling i teori och praktik*. Licentiatavhandling Uppsala: Uppsala Universitet, 2007. Uppsala
- Måhlberg, K. & Sjöblom, M. (2009). *Lösningssinriktad pedagogik: för en roligare skola*. (4., rev. uppl.) Stockholm: Mareld.
- Rosenberg, M.B. (1999). *Nonviolent communication: a language of compassion*. Encinitas: PuddleDancer Press.
- Rosenberg, M.B. (2003). *Nonviolent communication: ett språk för livet*. Svensbyn: Friare liv konsult.
- Smith, A. (2001). *Giraffspråket: känslans kommunikation - en väg till kontakt och förändring*. Höganäs: Kommunlitteratur.
- Stukát, S. (2005). *Att skriva examensarbete inom utbildningsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.
- Svenska akademien (1998). *Svenska akademiens ordlista över svenska språket*. (12. uppl.) Stockholm: Norstedts ordbok [distributör].
- Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer*. (4., [omarb.] uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Weirsøe, B. (2004). *Empatisk kommunikation: giraffspråket i pedagogiken*. Lund: Studentlitteratur.
- Widstrand, T. (2006). *Nonviolent communication: för att inspirera till ömsesidig respekt i skolan*. ([Ny, rev. utg.]). Täby: Center for Nonviolent Communication.

## 8.1 Elektroniska källor

- Brottsförebygganderådet (2013)  
Hämtat: 2014-04-02 kl.: 10:48  
Från: <http://statistik.bra.se/solwebb/action/index>
- Konflikt. (2014). I Nationalencyklopedin.  
Hämtad: 2014-04-02 kl.: 12:44  
Från: [www.ne.se/konflikt](http://www.ne.se/konflikt)
- Psykologiguiden (2014) *Psykologilexikon*  
Hämtad: 2014-05-12 kl.: 10:02  
Från: [www.psykologiguiden.se/www/pages/?lookup=cps-modellen](http://www.psykologiguiden.se/www/pages/?lookup=cps-modellen)
- Skolverket (2012) *Bedömning och diagnos kräver uppföljning*.

Hämtad: 2014-06-03 kl:13:35

Från <http://www.skolverket.se/skolutveckling/forskning/bedomning/undervisning/bedomning-och-diagnos-kraver-uppfoljning-1.182943>

Skolverket, (2010b) *Formativ bedömning - bedömning för lärande*.

Hämtad: 2014-06-03 kl: 13.25

Från: <http://www.skolverket.se/skolutveckling/forskning/bedomning/undervisning/formativ-bedomning-1.100681>

Skolverket (2010a) *Läroplan för förskolan 1998 (rev.)*

Hämtad: 2014-05-08 kl: 16:12

Från: <http://www.skolverket.se/publikationer?id=2442>

Skolverket (2011). *Läroplan för grundskolan, förskoleklassen och fritidshemmet 2011*.

Hämtad: 2014-04-02 kl:12.24

Från: <http://www.skolverket.se/publikationer?id=2575>

Sveriges Riksdag (2010) *Skollag 2010:800*

Hämtad: 2014-04-02 kl:14.23

Från: [http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Skollag-2010800\\_sfs-2010-800/?bet=2010:800#K6](http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Skollag-2010800_sfs-2010-800/?bet=2010:800#K6)

Unicef (2009). *Barnkonventionen*

Hämtad: 2014-04-02 kl: 14.00

Från: <http://unicef-porthos-production.s3.amazonaws.com/barnkonventionen-i-sin-helhet.pdf>

Vetenskapsrådet (2002) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning [Elektronisk resurs]*. (2002). Stockholm: Vetenskapsrådet.

Hämtad: 2014-06-03 kl:12.07

Från: [http://www.cm.se/webbshop\\_vr/pdf/etikreglerhs.pdf](http://www.cm.se/webbshop_vr/pdf/etikreglerhs.pdf)

## 9. Bilaga

### Intervjufrågor

1. Vad är din roll i skolan/förskolan?

---

---

---

2. Hur länge har du arbetat här?

---

---

---

3. Har du tidigare arbetat utifrån NVC?

---

---

---

4. Finns det möjlighet att utveckla pedagogernas kunskap och färdigheter inom NVC? Hur?

---

---

---

---

---

---

5. Hur kommer det sig att ni valt att inrikta er på just NVC?

---

---

---

---

---

---

6. Vad innebär NVC för dig?

---

---

---

---

---

---

7. Kan du ge exempel på hur du tillämpar NVC i den dagliga verksamheten?

---

---

---

**8. Hur arbetar ni med NVC på organisationsnivå?**

---

---

---

---

---

---

**9. Vilka för & nackdelar finns med NVC?**

---

---

---

---

---

---

**10. Hur dokumenteras och utvärderas arbetet med NVC?**

---

---

---

---

---

---

**11. Vad har NVC gett för resultat & effekter?**

- Utifrån elevperspektiv

---

---

---

---

- Utifrån pedagogperspektiv

---

---

---

---

- Utifrån organisationsperspektiv

---

---

---

---

**12. Om du hade alla förutsättningar, hur skulle du då vilja använda NVC?**

---

---

---

---

---