



Examensarbete

Hösten 2010

Sektionen för lärarutbildningen

Konflikter i skolan

En kvalitativ studie om hur pedagoger uttalar sig om
konflikthanteringsarbete i skolan.

(Conflicts in school – A qualitative study about teachers
commentaries of their conflict management in school.)

Författare

Jimmi Väliälö

Malin Persson

Handledare

Ann-Elise Persson

Abstract

Vårt syfte med detta arbete är att synliggöra vilka konflikthanteringsmetoder sex pedagoger på skolor i en mellanstor kommun i sydöstra Sverige säger sig arbeta med. Pedagogerna är verksamma inom årskurs 1-3 samt fritidshemmet. Syftet är också att redogöra för pedagogernas erfarenheter och åsikter om den konflikthanteringsmetod som möjligtvis används. Vi vill även synliggöra vilka faktorer som kan bidra till konflikter i skolan. De forskningsfrågor vi arbetar utefter är: Vilka konflikthanteringsmetoder används? Upplever pedagogerna att arbetet ger resultat? Vilka slags konflikter upplever pedagogerna finns mellan elev/elev och elev/pedagog i skolan?

Arbetet ger en översikt av hur konflikthantering kan se ut i skolan, vilka faktorer som kan påverka konflikter och dess uppkomst samt hur man som pedagog arbetar med konflikthantering i skolan. Genom intervjuer med verksamma pedagoger har vi sökt svar på ovanstående frågor.

Sammanfattningsvis pekar resultaten av vår undersökning på att de skolor som deltagit i undersökningen arbetar medvetet med konflikthantering genom olika metoder. Likaså ser orsaker till konflikter likvärdiga ut på samtliga skolor trots att de använder olika metoder för att förebygga konflikter. Däremot finns det skillnader i resultatet som konflikthanteringsarbetet ger, då endast en av pedagogerna som medverkat i undersökningen anser sig kunna se resultat av den konflikthanteringsmetod som används av denna person.

Nyckelord: Försvarsmekanismer, konfliktbeteende, konflikter, konflikthanteringsmetoder, likabehandlingsplan.

Jimmi Välitalo

Handledare: Ann-Elise Persson

Malin Persson

INNEHÅLL

1 INLEDNING.....	7
1.1 Bakgrund.....	7
1.2 Syfte och problemformulering.....	8
1.3 Studiens upplägg.....	8
2 LITTERATURGENOMGÅNG.....	9
2.1 Definitioner.....	9
2.1.1 <i>Konflikt</i>	9
2.1.2 <i>Etik och moral</i>	10
2.2 Skolans roll i konflikthantering.....	10
2.3 Olika sorters konflikter.....	12
2.4 Konflikthandlingar och konflikthantering.....	14
2.5 Konfliktnivåer.....	15
2.6 Försvarsmekanismer och konfliktbeteende.....	16
2.7 Orsaker till konflikter.....	21
2.8 Etiska värden i konflikter.....	24
2.9 Konflikthanteringsmetoder.....	24
2.9.1 <i>Edman Ståhls konflikthanteringsmodell</i>	25
2.9.2 <i>Social och Emotionell Träning</i>	25
2.9.3 <i>Medling</i>	27
2.9.4 <i>Emotionell Intelligens-trappan</i>	29
2.9.5 <i>Lösningssinriktad pedagogik</i>	30
3 TEORI.....	33
4 METOD.....	35
4.1 Metodövertagande.....	35

4.1 Val av metod.....	36
4.2 Undersökningsgrupp.....	37
4.3 Etik.....	38
4.4 Genomförande.....	39
4.5 Bearbetning.....	39
4.7 Tillförlitlighet.....	40
5 RESULTAT.....	43
5.1 Pedagogers definition av konflikt.....	43
5.2 Konfliktorsaker i skolan.....	43
5.3 Konflikthanteringsmetoder.....	44
5.4 Pedagogernas uppfattningar om konflikthanteringsmetoderna.....	46
5.5 Elevers utveckling genom konflikthanteringsarbete.....	48
6 ANALYS AV RESULTAT.....	49
7 SAMMANFATTNING OCH DISKUSSION.....	53
7.1 Sammanfattning.....	53
7.2 Diskussion.....	53
7.2.1 Pedagogers arbete med konflikter.....	53
7.2.2 Orsaker till konflikter.....	55
7.3 Metoddiskussion.....	58
7.4 Tillämpning.....	58
7.5 Fortsatt forskning.....	59
8 SAMMANFATTNING.....	61

REFERENSER

BILAGOR

1 INLEDNING

1.1 Bakgrund

Konflikter är ett ständigt förekommande fenomen i skolverksamheten, oavsett vart man än kommer. Pedagoger har olika sätt att arbeta med konflikthantering och det kan vara ett väldigt krävande arbete för alla involverade. Thornberg (2006) menar att konflikter tillhör skolans vardag. De sker både mellan elev/elev och mellan pedagog/elev.

”Konflikter är viktiga lärtillfällen för elever, och därför blir lärares kunskaper om konflikter och konflikthantering en viktig del av deras lärarkompetens”. (Thornberg 2006, sid. 194).

Vi har valt att skriva vårt examensarbete om detta ämne för att vi finner konflikter och dess arbete intressant och inte minst användbart i skolvärlden. Vi har båda märkt att det finns svårigheter inom konflikthanteringsarbetet då konflikter har en förmåga att se annorlunda ut vart man än kommer och beroende på hur konflikten yttrar sig och hur man hanterar konflikter och ser på konflikthantering som en del av undervisningen. Vårt intresse för arbetet med konflikter väcktes tack vare en specialisering i vår utbildning, då vi läste mobbning och konflikthantering. Vi fick då en inblick i hur man kan arbeta med konflikter på ett konstruktivt och framförallt givande sätt och vi fick kunskaper om hur man kan bemöta konflikter och se dem som en del av vardagen.

Enligt Lpo 94 (Lärarnas Riskförbund, 2007/2008) ska skolan vara en trygg miljö för eleven där den kan utveckla social gemenskap och bli bemött med respekt. Skolan skall vara en plats som skapar en vilja och lust att lära och för att kunna åstadkomma detta anser vi att ovanstående begrepp är viktiga delar i skolans uppdrag. För att skolan skall vara en trygg miljö krävs det att lärare liksom elever innehar kunskaper om hur konflikter gestaltas och hanteras. I Lpo 94 står följande:

”Läraren skall

- klargöra och med eleverna diskutera det svenska samhällets värdegrund och dess konsekvenser för det personliga handlandet,
- öppet redovisa och diskutera skiljaktiga värderingar, uppfattningar och problem,
- uppmärksamma och i samråd med övrig skolpersonal vidta nödvändiga åtgärder för att förebygga och motverka alla former av kränkande behandling.” (Lärarnas Riskförbund, 2007/2008, s. 17).

1.2 Syfte och problemformulering

Syftet med denna undersökning är att synliggöra vilka konflikthanteringsmetoder sex verksamma pedagoger i årskurs 1-3 samt på fritidshem på skolor i sydöstra Sverige säger sig arbeta med samt att redogöra för pedagogernas erfarenheter och åsikter om den konflikthanteringsmetod som möjligtvis används och att synliggöra vad konflikter i skolan handlar om.

- Vilka slags konflikter upplever pedagogerna att det finns mellan elev/elever och elev/pedagog i skolan?
- Vilka konflikthanteringsmetoder säger sig pedagogerna använda?
- Upplever pedagogerna att arbetet ger resultat?

1.3 Studiens upplägg

Vi har nu redogjort för vårt syfte och de frågeställningar som vi utgår från i denna undersökning och även varför detta ämne intresserar oss.

Studien är uppdelad i ett flertal olika kapitel och nästa kapitel innefattar den litteraturgenomgång som vi anser är relevant information om dels hur en konflikt definieras, hur den kan gestaltas och hur vi människor beter oss i konfliktsituationer samt vilka försvarsbeteende vi tar till när vi känner oss trängda. Litteraturen visar även vad författarna anser om skolans roll i konflikthantering och vad likabehandlings- och läroplaner säger. Avslutningsvis redogörs det för ett antal olika konflikthanteringsmetoder som återfinns i litteratur och på de skolor vi har besökt.

Det tredje kapitlet som finns i studien handlar om den teori som vi har utgått från, vårt tankesätt kring undervisning samt hur vi ser på kunskap.

Vidare så återfinns information om den metod vi valde för att genomföra undersökningen och de tankar och funderingar så har funnits kring denna. Till sist redovisas det resultat som vi har sammanställt från intervjuundersökningarna som har genomförts och en analys över detta resultat med en avslutande sammanfattning och diskussion.

2 LITTERATURGENOMGÅNG

Vi kommer under detta kapitel beskriva vad olika författare säger om konflikter och hur ens beteende är kopplat till de konflikter man möter. Vi har valt att dela upp kapitlet under olika rubriker för att underlätta läsningen.

2.1 Definitioner

2.1.1 Konflikt

Ordet konflikt kommer ursprungligen från det latinska ordet *conflictus* vilket betyder motsättning, tvist eller sammanstötning (Maltén, 1998). Enligt Ellmin (2008) uppstår en konflikt när det finns aktiviteter som är oförenliga med varandra. De Bono (1986) menar att olika värderingar, handlingar och intressen skapar friktion som leder till konflikt. Carlander (1990) nämner att en konflikt även finner sin grogrund i otillfredsställda behov och feltolkade situationer samt i hot och tvång. Thornberg (2006) definierar en konflikt som en ”interaktion i vilken två eller flera motsätter sig varandra genom ord, känslor eller handlingar (sid, 198)” Ellmin (2008) menar att en konflikt i sig varken är positiv eller negativ men beroende på hur den hanteras kan konflikten utvecklas åt olika håll. Utas Carlsson (2001) menar att en konflikt inte är något man ska fly ifrån, utan att man utvecklas med en konflikt och därför är det positivt med konflikter. Hon anser att det är vår oförmåga att hantera konflikter som gör att vi flyr dem.

Grünbaum & Lepp (2005) definierar konflikt på tre olika sätt. Den första definitionen av en konflikt är när flera parter har olika behov, intressen, värderingar eller mål som kan leda till aggressivt handlande trots att det inte måste innebära det. Den andra definition som författarna gör är att en konflikt ”kan ses som en farlig möjlighet” (Grünbaum & Lepp, 2005, s. 62). Med detta menar författarna att det finns destruktiva konflikter som kan användas till att utöva makt mot andra individer för att uppnå ett självständigt mål utan hänsynstagande till andra inblandade. Den tredje definition av konflikt som författarna gör är att många konflikter grundar sig i kommunikationsstörningar på grund av språkligt missförstånd.

2.1.2 Etik och Moral

Johansson och Johansson (2003) definierar etik som något aktivt som händer mellan människor i interaktion. Författarna menar att det ofta talas om etik och moral som ett sammansatt ord och att den vanliga uppfattningen är att moral syns i det man gör och att etik är det man tänker om det man gjort.

2.2 Skolans roll i konflikthantering

Enligt Skolverket (2009) skall det i alla verksamheter som är verksamma inom skolvärlden så skall huvudmännen för verksamheterna ansvara för och se till att det finns en likabehandlingsplan. Denna likabehandlingsplan styrs genom lagen mot diskriminering och annan kränkande behandling mot barn och elever som trädde i kraft 2006. Likabehandlingsplanens uppgift är att främja barns och elevers lika rättigheter oavsett kön, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, sexuell läggning eller funktionshinder samt att förebygga och förhindra kränkande behandling eller trakasserier.

Enligt Skolverkets nyhetsbrev (2009) (arbetet med likabehandling måste ständigt pågå) kom det år 2009 en ny diskrimineringslag som förutom likabehandlingsplanen även innefattar en årlig plan mot kränkande behandling. Med den nya lagen vill Skolverket att skolorna skall arbeta mer aktivt med dessa frågor och problem, och har då genom den nya lagen infört att skolorna skall arbeta fram en ny årlig plan varje år. Detta skall skolorna göra för att aktualisera diskriminering och kränkande behandling i skolan samt för att synliggöra skolornas aktuella situation som ständigt ändras.

Enligt Skolverket (2009) så finns det ett flertal punkter som skall uppfyllas och arbetas utefter i skolornas arbete med likabehandlingsplanen. Några av dessa punkter och föreskrifter är att likabehandlingsplanen tydligt skall uttrycka att verksamheten och dess ledning tar avstånd från kränkande behandling och diskriminering, att det beskrivs hur verksamheten hanterar akuta händelser och även hur uppföljning och dokumentering av dessa sker, att det framkommer hur elever och lärare medverkar och lägger upp arbetet. Det skall även framkomma i likabehandlingsplanen hur kompetensutvecklingen hos de verksamma lärarna utvecklas och planeras samt att det skall beskrivas i planen hur arbetet uppföljs och utvärderas.

”Skolan har en viktig uppgift när det gäller att förmedla och hos eleverna förankra de grundläggande värden som vårt samhällsliv vilar på. Människolivets okränkbarhet, individens frihet och integritet, alla människors lika värde, jämställdhet mellan kvinnor och män samt solidaritet med svaga och utsatta är de värden som skolan skall gestalta och förmedla.” (Skolverket, 2006, s. 3)

Enligt Skolverkets (2006) ”läroplan för det obligatoriska skolväsendet, förskoleklassen och fritidshemmet, Lpo94”, hädanefter namngett som Lpo94, menar vidare att skolan skall fostra individen till att bli ansvarstagande och rättvis samt att eleven skall tillgodose de kunskaper och värden som behövs för att kunna bege sig ut i samhället senare i livet. Enligt Lpo94 är det lärarens uppgift och skolans mål att lära eleverna att ta avstånd från kränkande behandling och människoförtryck samt att sträva efter att varje elev kan sätta sig in i andra människors livssituationer.

Ellmin (2008) menar att de aktuella läroplaner som finns för skolverksamheten inte specificerar sig i några konflikthanteringsfrågor. Det står i läroplanerna hur man skall bemöta, samspela och kommunicera med andra människor och det är även kopplat till den värdegrund som skolverksamheten vilar på. Detta är något som Ellmin menar är nödvändigt för att kunna handskas med konflikter, då ett demokratiskt förhållningssätt skall ligga som grund i arbetet. Författaren nämner även att läroplanen från år 1980 var mer specifik i arbetet med konflikthantering, men menar att konflikthanteringsfrågor bara är en del i arbetet med konflikthantering då sociala färdigheter och trygghet i skolan är ett mycket bredare område och därmed även kräver en bredare kunskap.

Szklarski (2004) menar att skolan är en del av samhället och varefter samhällets klimat förändras, förändras också skolans. Författaren menar att samhällsförändringarna har lett till ett hårdare och tuffare klimat i samhället vilket har påverkat både skolans och elevernas förhållande. Szklarski menar att det nu förekommer fler rapporter om våld i skolan, däribland mobbning som han menar är en form av långvarig konflikt. Han menar att det inte är konstigt att skolornas handlingsplaner för mobbning till stor del handlar om konflikter och konflikthantering, och vidare menar författaren att det nära sambandet mellan mobbning och konflikter bidrar till att sambandet mellan värdegrunden och konflikter tydliggörs.

Enligt Utas Carlsson (2001) är en av skolans viktigaste uppgifter att utbilda eleverna med kunskaper om hur man hanterar motgångar och konflikter. Författaren anser att det är viktigt att eleverna får ta del av känslomässigt sett, bra lösningar och på det sättet får en positiv

upplevelse av konfliktlösningen. Enligt Uta Carlsson genererar de goda upplevelserna självförtroende och styrka.

Thornberg (2006) menar att det är av stor betydelse att lärare och pedagoger arbetar medvetet med konflikter och konflikthantering även med barn i de yngre åldrarna. Författaren beskriver konflikthantering som ”lärtillfällen” för eleverna, och dessa lärtillfällen förekommer när man tillsammans med eleverna arbetar för att kunna lösa konflikter på ett konstruktivt sätt samt för hur eleverna utvecklar sina sociala färdigheter, att kunna läsa av andra elever och hantera konflikter i framtiden.

Szklarski (2004) menar att läraren har en stor roll i elevernas konflikthantering, både som en person som är delaktig i konflikten och som en part som observerar och försöker styra konflikten åt rätt håll. Hanteras konflikten konstruktivt kan den bidra till goda sociala kontakter i skolan menar författaren. Enligt Szklarski visar dock hans forskningsresultat (Szklarski, 1996) på att eleverna sällan är nöjda med hur lärare hanterar dels konflikterna som de själva är delaktiga i, dels de som är mellan eleverna där läraren står som tredjepart. Forskningen visar att lärarna inte så ofta går på djupet med uppstådda konflikter, den visar även att samverkansinriktad konflikthantering inte är särskilt vanlig hos barn eftersom försonande gester medför en risk att bli bortstött eller förlöjligad.

2.3 Olika sorters konflikter

Den konflikt som vi är vanast vid är den interpersonella konflikten som uppstår mellan människor som till exempel har olika mål eller intressen. Denna interpersonella konflikt kallar Uta Carlsson (2001) konflikter på mikronivå. Det finns även de konflikter som vi har inom oss som kallas för intrapersonella konflikter. Dessa intrapersonella konflikter kan handla om att man vill göra något man inte borde eller hur man är och hur man vill vara (Maltén, 1998). Ellmin (2008) menar dock att intrapersonella konflikter lätt kan övergå i konflikter mellan människor, alltså interpersonella konflikter, speciellt i en miljö där människor har så mycket kontakt med varandra som man har i skolan. Även Szklarski (2004) menar att konflikter inom en kan leda till interpersonella konflikter, liksom konflikter mellan människor kan leda till en intrapersonell konflikt.

Systemkonflikter är de konflikter som uppstår mellan till exempel det administrativa och det pedagogiska styrsystemet i skolan. Maltén (1998) menar att det pedagogiska styrsystemet följer läroplaner medan det administrativa styrsystemet styrs av föreskrifter, regler och förordningar vilket författaren menar kan synas genom att elever i skolan ska lära sig att samarbeta men samtidigt bedöms individuellt. Även här menar Ellmin (2008) att en sorts konflikt kan övergå i en annan, i detta fall är det en systemkonflikt som på grund av känslor som orsakas av konflikten till exempel stress, otillräcklighet övergår till att även bli en intrapersonell konflikt. Ellmin konstaterar dock att det inte finns tillräckligt med forskning mellan de olika konfliktnivåernas samband i skolans värld.

Thornberg (2006) anser att det även finns kognitiva konflikter och att dessa ska räknas till de intrapersonella konflikterna. Enligt Thornberg är en kognitiv konflikt när en människa har en viss föreställning om något som sedan inte stämmer med de nya erfarenheterna människan får. Författaren menar att en sådan konflikt kan användas som en drivande faktor för lärande eftersom människan då den ställs inför kognitiva konflikter upplevs som otillfredsställda och då söker efter klarhet för att få ihop en hel bild av sin omvärld.

Till konflikter på interpersonell nivå räknar Maltén (1998) också konflikter på gruppnivå och ur dessa kan man särskilja många olika sorters konflikter. Enligt författaren är dessa följanden: *Pseudokonflikter eller kommunikationskonflikter* som uppstår till följd av missförstånd beroende på många olika orsaker, till exempel brister i information, beskrivningar eller genom kommunikativa brister så som språksvårigheter eller kroppsspråk. *Sakkonflikter* där man kan vara oeniga om till exempel vad man får och inte får göra, hur arbete skall fördelas, vilka regler som skall följas. I *rollkonflikter* kan det handla om vem som gör vad hemma, förväntningar på individer som inte uppfylls, rollen som förälder respektive yrkesutövare. *Intressekonflikter* kan uppstå när människor har olika behov, förväntningar eller mål. *Värde och värderingskonflikter* handlar ofta om politiska och ideologiska värderingar, etiska och moraliska frågor eller otydliga mål. *Strategikonflikter* kan handla om frågor hur man ska gå till väga i ett arbete, vilket sätt är bäst, går fortast med mera. Hammar Chiriac och Hempel (2008) i sin bok som även dem har en liknande ordning för konflikter på gruppnivå som ovanstående, men de har lagt till *relationskonflikt* där individerna har svårt för att finna sig i vad den andre personen gör eller säger.

Utas Carlsson (1999) menar att det även finns etniska konflikter. Konflikter mellan människor från olika kulturer, olika skikt i samhället eller med olika religiösa bakgrunder. Dessa konflikter startas oftast av att den grupp som individen tillhör hotas på något sätt.

2.4 Konflikthandlingar och konflikthantering

Ellmin (2008) beskriver sex olika sorters konflikthandlingar. *Öppna, dolda, samarbetsinriktade, antagonistiska, konstruktiva och destruktiva konflikthandlingar.*

Öppna och dolda konflikthandlingar innefattar konflikter som är antingen erkända eller förnekade. Öppna konflikthandlingar är de konflikter som är erkända och bearbetas i samband med att konflikterna uppstår. Man bearbetar konflikten på ett öppet sätt, för att inte riskera att det övergår till en dold konflikt. Dolda konflikthandlingar är övriga konflikter som inte hanteras i samband med att de uppstår, utan konflikten förnekas. Enligt Ellmin (2008) så kan de dolda konflikthandlingarna delas upp i passivt motstånd, negativism och manipulation. Passivt motstånd är den mest defensiva konflikthandlingen, och visas genom exempelvis isolering eller vägran att delta och samarbeta. Negativism handlar om att man har en negativ inställning och en dålig attityd. Manipulation handlar om, som namnet uttrycker sig om att manipulera folk i sin omgivning. Man sprider rykten, baktalar andra och kan även involvera känslomässig utpressning. Maltén (1998) menar att många människor ser konflikter som negativa, och har därför inställningen att det är bättre att undvika konflikten, eller att ignorera den. Författaren menar att det kan bero på inställningen hos det svenska folket och att man har genom en fostran, både i hemmet och i skolan, inte gett barnen de kunskaper som behövs för att kunna hantera en konflikt på ett öppet och konstruktivt sätt.

Samarbetsinriktade och antagonistiska konflikthandlingar innefattar enligt författaren konflikter som är antingen samarbetsinriktade eller fientliga. Samarbetsinriktade konflikthandlingar innebär att man som deltagare söker gemensamma lösningar på konflikten, medans antagonistiska konflikthandlingar utspelar sig genom fientlighet. Ellmin (2008) nämner även att det inte är ovanligt att dessa typer av konflikthandlingar i grund och botten handlar om rasism och främlingsfientlighet. Författaren menar även att de konflikter som förekommer har förvärrats och därmed även rasistiska påhopp och ett grövre språk som inte främjar samhällets värderingar.

Ellmin (2008) menar att *konstruktiva och destruktiva konflikthandlingar* är ett bredare område, och kan ses som en sammansättning av de ovanstående konflikthandlingarna. Konstruktiva konflikthandlingar är både öppna och samarbetsinriktade och behandlas således både öppet och gemensamt i gruppen. Man arbetar efter att finna en gemensam lösning tillsammans och konstruktiva konflikter kan ses som konflikter med en positiv utveckling. Destruktiva konflikthandlingar är en sammansättning av dolda och antagonistiska konflikthandlingar och medför en negativ utveckling. En destruktiv konflikthandling kännetecknas genom att konflikten trappas upp och blir värre desto längre den pågår. Det kan exempelvis förekomma våld, utpressning eller rasistiska påhopp inom detta område.

Szklarski (2004) anser att ett av villkoren för utveckling och förändring är konflikter. Han menar vidare att de flesta människor är för en utveckling men ändå rädda för konflikterna som leder oss vidare. Författaren drar slutsatsen att rädslan för konflikter inte grundar sig i själva konflikten utan rädslan för vilka konsekvenser konflikterna för med sig, det vill säga destruktiv konflikthantering. Thornberg (2006) menar att en konflikt inte är destruktiv, utan att det är sättet man hanterar konflikten på som avgör om det blir en destruktiv eller konstruktiv konflikt. Enligt Szklarski (2004) kan man se på en konflikt som man ser på en naturkraft som måste hanteras och kontrolleras för att inte få förödande konsekvenser.

Szklarski (2004) menar att en destruktiv hantering av konflikter kan leda till förlorad vänskap och samhörighet samt en djup besvikelse bland parterna. En del människor tror att en konflikt kan försvinna om man ignorerar den. En konflikt som blir ignorerad kan inte bara försvinna utan utvecklas snarare till en destruktiv konflikt eftersom det krävs att man hanterar konflikten för att den ska kunna utvecklas konstruktivt.

2.5 Konfliktnivåer

Ellmin (2008) talar om att en uppdelning av olika konflikter. Dana (1990) har tidigare talat om tre olika nivåer rörande konflikter. Ellmin (2008) har sedan lagt till en ytterligare nivå. Konflikterna kan delas upp i fyra olika nivåer, beroende på svårighetsgrad och frekvens.

Nivå 1: *Smågräl och tjafs*. Detta är den mest förekommande konflikten, och även den minst allvarliga. Ellmin (2008) menar att dessa konflikter sällan skadar relationer, men menar också att det inte bygger upp några positiva relationer. Flera ständigt återkommande och

ignorerande konflikter på denna nivå kan trappas upp till nästa nivå om de inte hanteras rätt eller med direkt verkan.

Nivå 2: *Sammandrabbningar*. Detta är konflikter som inte har hanterats på ett korrekt sätt och därmed leder till en sammandrabbning mellan individerna som är involverade. Konflikter på denna nivå är mer sällsynta, men samtidigt allvarligare och det krävs mer kraft och kunnande för att hantera dem på ett korrekt sätt.

Nivå 3: *Kriser*. Detta är den sista och mest allvarliga nivån utifrån Danas (1990) modell. Här har konflikten pågått så länge att de inblandade inte längre klarar av att hantera situationen själva, och det krävs ett ingripande av en tredje part. Ellmin (2008) menar att det i detta läge kan vara bra att ta hjälp utav någon utomstående som kan vara opartisk och har tid att reda ut konflikten. Grünbaum & Lepp (2005) menar att en tredje part är en eller flera personer som inte är delaktiga i den pågående konflikten, men som hjälper till och ingriper för att ordna upp situationen. När det gäller konflikter mellan elever så är det vanligaste att en lärare ingriper och figurerar som tredje part, men en tredje part kan även utgöras av rektor eller kurator beroende på hur allvarlig konflikten anses vara.

Nivå 4: *Bestraffningsåtgärder*. Denna nivå har Ellmin (2008) kompletterat till de redan existerande konfliktnivåerna. Denna nivå är den mest sällsynta, allvarliga och mest tragiska nivå som förekommer inom konfliktsituationer. Nu är eget ingripande eller anlitan till en tredje part redan utnyttjade och det handlar istället om att myndigheten eller den rådande makten får bestraffa enskilda individer som är involverade. Det kan till exempel handla om avstängning från skolan, flytt till annan skola eller en anmälning för mobbning mot enskild individ.

2.6 Försvarsmekanismer och konfliktbeteenden

När vi hamnar i en konflikt tar vi ibland till försvarsmekanismer eller anpassningsmekanismer för att klara oss och förvara oss själva. Försvarsmekanismerna kan ibland försvåra en konfliktsituation genom att vi reagerar olämpligt när vi inte riktigt vet hur vi ska bemöta situationen (Maltén 1998). Maltén menar att om man vill arbeta förebyggande med konflikter och lösa dem innan konflikterna blir för allvarliga är det viktigt att ha kunskap om hur vi bemöter och vilka beteenden vi uppvisar vid en konflikt. Även Ellmin (2008) menar att det är

grundläggande att förstå hur man tolkar och handlar i konfliktsituationer för att kunna hantera konflikterna. De viktigaste försvarsmekanismerna att känna till enligt Maltén (1998) är följande:

- *Regression:* När en person ställs inför en konflikt bemöter man den på ett omoget sätt, ungefär som ett barn. Man skriker, kastar saker omkring sig, hoppar upp och ner. Man kan också spela hjälplös och hoppas att andra ska tycka synd om en. Man vill inte inse att saker och ting förändras.
- *Överkompensation:* Den som överkompenserar försöker dölja sina svagheter genom att visa sig duktig inom andra områden. Man är skrytsam, utför dumdristiga och djärva handlingar och vill verka finare än vad man är.
- *Projektion:* Använder man projektion som en försvarsmekanism har man svårt för att erkänna sina egna svagheter, men man påtalar gärna andras. När något går fel är det inte ens eget fel utan de man har arbetat med.
- *Bortträngning:* Man vill inte erkänna för andra att man har bekymmer. Man förtränger sina problem eller förminskar dem så att de inte längre är ett problem.
- *Förskjutning:* Man låter sina problem gå ut över fel person. Egentligen är jag arg på min chef på jobbet men ilskan går ut över mina barn när jag kommer hem.
- *Rationalisering:* När något går dåligt kommer man ofta med undanflykter till varför det blev som det blev. Går det till exempel dåligt på ett prov i skolan kan man skylla det på att man inte hade böckerna som skulle läsas osv. Man skyller gärna på olika omständigheter än ser sin egen del i motgångarna.
- *Identifikation:* Man gör som andra gör, det inger trygghet. Man vill inte hamna utanför gruppen och handlar därför likadant som de andra i gruppen även om man inte vill det egentligen.
- *Reaktionsbildning:* Man vågar inte visa sina riktiga känslor, så även om man är arg inombords eller tycker illa om någon visar man inte det för personen utan tvärtemot är väldigt trevlig.

- *Intellektualisering*: Istället för att visa vad man känner så för man intellektuella diskussioner. Det man tänker och det man känner hålls isär. Man kan upplevas som avståndstagande och svår att komma nära.

Utas Carlsson (2001) menar att försvarsmekanismerna finns för att vi människor ska kunna hantera våra impulser eller situationerna som har uppstått när vi handlat impulsivt men även för att kunna hantera situationer som åsamkas oss. Författaren tar även upp begreppet *bortträngning* och menar att vi människor inte vill se det som är obehagligt. Hon beskriver att hon har sett detta tidigare i sina undersökningar att barn aktivt försöker att inte tänka på det som är obehagligt. Utas Carlsson menar att det då handlar mer om förträngning än om bortträngning. Författaren tar även upp begreppet *inlärld hjälplöshet*. De människor som lägger personlig vikt eller otillräcklighet vid sitt misslyckande löper större risk för att känna sig hjälplösa och nere än de som möter på sina motgångar på motsatt sätt. Utas Carlsson drar sen paralleller till elever i skolan som föds med negativ information, våld på olika nivåer i samhället som de inte kan göra något åt ökar känslan av maktlöshet, särskilt om de också ser att vi vuxna inte kan lösa problemen. Känslan av maktlöshet spärrs sen på av misslyckade konflikthanteringar och författaren menar att detta gör att eleverna troligtvis inte ens kommer att försöka. Hon anser dock att vi kan lära eleverna att tänka på ett sätt som gör att de kan handskas med problem, motgångar och uppgifter på ett mer positivt sätt.

Crum (1991) har en annan teori om hur vi handlar vid konflikter. Enligt Crums teori delas människors handlande in i geometriska figurer, trianglar, fyrkanter och cirklar som står för ett visst synsätt vid hantering av konflikter. De människor som tillhör trianglarna reagerar snabbt, är aktiva och beslutsamma och vill få en snabb lösning vilket ofta kan leda till att konflikten utvecklas destruktivt, antingen slåss man för sin sak eller så försöker man fly. Fyrkanterna är inte lika aggressiva i sitt handlande som trianglarna men fortfarande handlingsfasta och säkra på sin sak. Till skillnad från trianglarna är fyrkanterna väldigt ihärdiga och försöker inte undvika situationen men ger inte heller något aktivt motstånd. Även fyrkanternas sätt att hantera konflikter innebär en risk för att konflikten utvecklas destruktivt. Cirklarna är de människor som tar sig tid att lyssna och förhandla. Cirklarna samarbetar gärna och deras reaktion på konflikter kan ha olika intensitet och vara riktad mot olika håll. Viljan att samarbeta, lyssna och förhandla gör att cirklarna skapar villkor som gör att konflikten kan utvecklas konstruktivt. Vi kan dock förändra våra förhållningssätt gentemot konflikter och

även trianglar och fyrkanter kan utveckla kunskaper om och använda sig av konstruktiv konflikthantering.

Stensaasen och Sletta (1997) har utvecklat en modell med fem olika kategorier för hur vi hanterar konflikter när vi ställs inför dem. Kategorierna har blivit uppkallade efter olika djur så att barnen ska ha möjlighet att känna igen sig i dem. Den första kategorin är *ugglan*, vilket innebär att man är lyhörd för andras synpunkter, men även beskyddande om ens egna behov. Ugglan är samverkansinriktad och vill att allas behov blir tillgodosedda. Konflikten ska få en positiv lösning. Den andra kategorin är *räven*, räven påminner om ugglan men inte fullt ut. För räven är det viktigt att båda parter anser sig gå vinnande ur konflikten. Detta uppnås genom att kompromissa. Den tredje kategorin är *teddybjörnen*, teddybjörnen är konflikträdd och anpassar sig efter situationen. Teddybjörnen anser att det är viktigare att vara omtyckt än att vinna konflikten. Den fjärde kategorin är *sköldpaddan*, sköldpaddan vill inte hamna i konflikter och drar sig undan från de grupper där det förekommer. Sköldpaddan gömmer sig i sitt skal och är konflikträdd. Den femte och sista kategorin är *hajen*, hajen är självcentrerad och tänker enbart på sina egna behov. Att gå vinnande ur situationen är viktigare än att behålla relationen till motparten. Att förlora en konflikt är inget alternativ för hajen.

Szklarski (1996) har i sin forskning undersökt hur konflikthantering bland elever i skolan blir tydlig. Genom sitt material har författaren delat in konflikthanteringen i tre kategorier, *offensiv konflikthantering*, *defensiv konflikthantering* och *enande konflikthantering*. Författaren menar att det finns en del beteenden som kännetecknar en destruktiv konflikthantering och av dessa är den *kampinriktade* hanteringen den mest utpräglade och en del av den *offensiva konflikthanteringen*. Forskningen visar att det är vanligt att barns konflikthantering är kampinriktad. Bland de taktiker som barnen använder sig av finns *fysisk press*, vilket kan innebära sparkar knuffar och slag, *psykisk press* som innebär att man vill försvaga motparten och det kan ske genom gruppträck, hot och ett självsäkert beteende, *aggressiv argumentation* som syftar till att man ska vinna över motståndaren genom att övertala honom/henne. En kampinriktad konflikthantering kännetecknas av det egna jaget i centrum, behovscentrerad, aggression och att konfliktorsaken ibland hamnar i skymundan. Aggression kan visa sig i form av förolämpningar, trakasserier, hot och fysiskt våld. Att komma ur konflikten som den vinnande parten är viktigare än att lösa orsaken till konflikten och på grund av detta kan stridigheterna fortsätta länge trots att den ursprungliga orsaken till

konflikten inte är aktuell längre. Det kanske svåraste elementet av en kampinriktad konflikt är dess risk för upptrappning.

Maltén (1998) menar att en konflikt kan trappas upp genom att man först ignorerar konflikten. Författaren anser att förr eller senare kommer konflikten att komma fram till ytan igen och då blir mer svårhanterlig. Låter man konflikten fortgå kommer den att uppmärksammas av fler individer trots att de inte är direkt inblandade. Risken finns att dessa individer tar ställning för eller emot de inblandade i konflikten och på detta sätt trappas den upp.

Szklarski (1996) delar in defensiv konflikthantering i fem olika kategorier: flykt, vädjan om hjälp, skingring, undanflykt och anpassning. När barnen tar till *flykt* som konflikthantering betyder det att barnen fysiskt lämnar platsen där konflikten pågår eller att man säger att man inte vill prata om det. En del barn försöker även distrahera motparten för att på så sätt avleda uppmärksamheten på konflikten och få motparten att tänka på något annat. *Vädjan om hjälp* innebär att barnen ber en utomstående om hjälp, ofta läraren, för att slippa undan från konflikten och mer obehag. *Skingring* används som en taktik för att få slut på konflikten. Konflikten lämnas som den är och får ingen lösning. Därför anses skingring inte vara en effektiv metod av barnen. Personen som går in och skingrar de som är i konflikt kan vara både lärare och barn. *Undanflykt* är den metod som är vanligast i konflikter mellan lärare och barn. Tanken är att man vill förminska konfliktens allvar genom att bortförklara, ljuga eller hitta på ursäkter och på så sätt förhoppningsvis slippa konsekvenser. *Anpassning* är en metod som enbart förekommer mellan lärare/barn. Metoden baseras på att man helt enkelt ger upp och rättar sig efter den andres krav för att slippa obehagliga konsekvenser.

Enligt Szklarski (1996) kännetecknas enande konflikthantering av att de inblandade parterna visar hänsyn mot varandras behov. Även här menar författaren att man kan urskilja olika kategorier ur enande konflikthantering. *Förhandling* innebär att de inblandade parterna diskuterar fram en lösning på konflikten. De inblandade visar respekt för varandras åsikter och tankar och i slutändan är det vanligt med någon form av kompromiss. *Källgranskning* är en metod som går ut på att en tredje part kliver in och avgör konflikten vilket accepteras av de andra inblandade. Även i *medling* löser man konflikten genom att ta in en tredje part som för en diskussion med de andra inblandade. Alla får lov att säga sin mening och medlaren kommer med sina förslag om hur konflikten kan lösas. *Konsilians* betonar själva försonandets

handlingar som viktiga. Be om ursäkt och skaka hand är viktigare än att lösa situationen, man visar då att man har förståelse för den andras känslor och tankar.

2.7 Orsaker till konflikter

För att kunna analysera och bearbeta en konflikt anser Ellmin (2008) att det är viktigt att finna de bakomliggande orsakerna till konflikten. Författaren har kartlagt olika orsaker till konflikter och utifrån denna kartläggning delat upp konfliktorsaker i särskilda delar som skall kunna användas av pedagoger som ett hjälpmedel vid analysering av konflikter och hur de startade. Vi kommer redogöra för några av dessa bakomliggande orsaker som författaren tar upp, då vi finner vissa orsaker som mer relevanta än andra.

Den första faktorn som författaren tar upp är sett ur *individens perspektiv*. Orsaker till konflikt kan vara kopplat till känslomässig eller social utveckling som i sin tur innefattar ett flertal andra faktorer. Författaren beskriver att individuella orsaker till konflikter kan kopplas till barnets självinsikt, självförtroende, självtillit samt självkänsla. Detta är bara ett underlag för analys av en konflikt och får därför ses ur situationen som man avser att analysera.

En annan faktor som kan påverka konflikten och dess uppkomst är *arbetets innehåll*. Ellmin menar att en konflikt kan uppstå när ett behov eller målsträvan hindras, och menar därför att arbetets innehåll och skolarbetets upplägg kan vara en orsak bakom konflikter. Bristande engagemang från både elever och lärare kan vara en av orsakerna till en konflikt inom denna faktor, då undervisningen inte tillfredställer de behov som eleverna har och medför en negativ inverkan på klassrumsklimatet.

Den sista faktorn som vi kommer redogöra för är *den yttre och inre skolmiljön*. Ellmin (2008) menar att skolmiljön kan vara en orsak till konflikter, då miljön inte nödvändigtvis tillför den trygghet och stimulans som eleverna behöver. En tråkig miljö för eleverna kan bidra till en ökning av konflikter på grund av att eleverna har tråkigt och inte blir tillgodosedda den stimulans av meningsfulla aktiviteter som krävs. Författaren menar att en trevlig skolmiljö, både inom- och utomhus, bidrar till ett ökat positivt samspel på ett annat sätt än vad mindre trevliga miljöer gör.

Enligt Ogden (2003) är beteendeproblem i skolan en bidragande faktor till att barn hamnar i konflikter. Med beteendeproblem menar Ogden beteenden som stör ordningen i skolan och

bryter mot de förväntningar, normer och regler som skolan har samt bidrar till konflikter mellan eleverna som i sin tur leder till en dålig inlärningsmiljö. Det innefattar elever som ofta hamnar i konflikter och bråk, är dåliga på att samarbeta, inte presterar lika bra som andra elever och som kan verka självcentrerade. Begreppet beteendeproblem har under årens lopp definierats på många olika sätt. En del har syftat till psykogena inlärningssvårigheter och en del lägger tonvikten på barnens emotionella och sociala förmågor i samspel med andra. Ogden menar att beteendeproblem i skolan är socialt betingat och beroende på kulturellt rådande normer samt är det ett resultat av samspel med andra. Faktorer som kan tyda på beteendeproblem kan vara svårigheter med att kontrollera sitt temperament, impulsiva handlingar och uppmärksamhetssvårigheter. Dessa faktorer är vanligast bland pojkar med beteendeproblem. Ogden anser att det är först när barnet även är aggressivt och inte går att kontrollera som de verkliga problemen uppstår. Lärare och elever tar avstånd från barnet när det inte går att kontrolleras och barnet blir socialt isolerad vilket i sin tur medför att barnets inläring av kunskaper och sociala färdigheter hindras.

Ogden (2003) framhäver att det finns ett samband mellan beteendeproblem i skolan och bristen på social kompetens. De elever som anses vara problemelever i skolan anses ha bristande sociala förmågor. Ogden definierar social kompetens som följande:

Social kompetens är relativt stabila kännetecken i form av kunskaper, färdigheter och förhållningssätt, som gör det möjligt att etablera och vidmakthålla sociala relationer. Den leder till en realistisk uppfattning om den egna kompetensen och är en förutsättning för att individen ska kunna hantera sociala sammanhang och uppnå socialt accepterade eller etablera nära och personliga vänskapsförhållanden (Ogden, 2003, s.223)

Författaren menar även att inom begreppet social kompetens finns det olika färdighetsområden, bland annat empati, prosociala färdigheter, samarbetsfärdigheter, sociala kommunikationsfärdigheter, problemlösningsfärdigheter, social sensitivitet, självkontroll och självhävdelse. Vi kommer här nedan gå närmare in på begreppen empati, självkontroll och självhävdelse därför att vi anser att det är av relevans för arbetet. *Empati* beskrivs av Ogden som en förmåga att leva sig in i hur andra har det samt att visa hänsyn och respekt för andra. Empati kan enligt Ogden ses som en av hörnstenarna i en god relation som grundar sig i inlevelse och förståelse för den andres behov och känslor. Däremot kan det vara svårt för andra att avgöra om barns handlingar är ett uttryck för empati eller om det speglar något annat. *Självkontroll* innebär att man kan styra över känslor och beteende i pressade situationer

som till exempel när man får kritik eller blir retad men även att kunna vänta på sin tur och kompromissa. Ogden menar att självkontroll är ett annat ord för impulskontroll. Impulskontroll är inte bara att kunna styra över heta känslor utan även att kunna uttrycka ett situationspassande känsleregister. *Självhävdelse* innebär att man kan skapa sociala kontakter som att skaffa sig vänner, delta i aktiviteter, kunna se positivt till den egna personen, och ha förmåga att uttrycka sina åsikter även om de går emot andras. De barn som har en positiv självhävdelse har lättare för att stå emot grupstryck och påtala när något verkar oriktigt eller orättvist. De barn som har en negativ självhävdelse kan verka dominerande och uppmärksamhetsökande.

Szklarski (1996) menar att en stor del av de konflikter som dyker upp i skolan mellan barnen beror på att någon har brutit mot de samlevnadsregler som finns. Även oärlighet, svek och retningar ligger till stor del grund för konflikter. Szklarski har delat in konfliktorsaker i fyra huvudkategorier: principrelaterade orsaker, objektrelaterade orsaker, individrelaterade orsaker och situationsrelaterade orsaker. *Principrelaterade orsaker* är i sin tur uppdelade i förtroenderelaterade och integritetsrelaterade orsaker. *Förtroenderelaterade orsaker* till konflikter kan vara att man anser att någon har brutit det förtroende man hade för personen genom till exempel lögn eller svek. Integritetsrelaterade konflikter beror på att en person upplever att integriteten har blivit kränkt till exempel genom maktutövning eller utnyttjande.

Objektrelaterade konflikter startas av att någon vill ha det föremål som en annan har. Det kan handla om leksaker, kläder eller pengar. Barnen i Szklarskis undersökning (1996) beskriver att det är mänskligt att vilja ha andras föremål och författaren menar då att barnen uppvisar en sorts girighet. Objektrelaterade konflikter kan också ha sitt ursprung i vardagliga uppgifter som barnen inte vill genomföra som till exempel läxor och hushållsuppgifter. Konflikter kan även uppstå på grund av en särskild person. Konflikten bottnar i att ett barn vill vara kompis med en person som redan har en vänskapsrelation med en annan, för barnen är det viktigt att få ha sin kompis för sig själv. Det uppstår en ägandekonflikt när en tredje part kommer in i situationen.

Enligt Szklarski (1996) är *individrelaterade orsaker* till konflikter grundade i personliga bedömningar som till exempel vem som är roligast eller bäst. Författaren menar att denna konfliktorsak är den mest förekommande bland barnen i hans undersökning. Synsätt som jag

har rätt, du har fel är också orsaker till konflikter då barnen anser att deras egna åsikter är viktigare än andras.

Situationsrelaterade orsaker till konflikter är enligt Szklarski (1996) konflikter som inleds genom ett missförstånd. Det finns egentligen ingen orsak till konflikten men på grund av feltolkningar och kommunikationsbrister i olika sammanhang och av olika personer så skapas en konflikt.

2.8 Etiska värden i konflikter

Szklarski (2004) menar att för att man ska kunna lösa konflikter så kan man inte endast luta sig mot prövade metoder, olika taktiker och förhållningssätt utan man måste även se till de grundläggande moraliska värderingar som var och en utvecklats, däribland etiska synvinklar. Författaren menar att värdefrågor både kan ligga till grund för konflikter och komma fram vid konflikthanteringen när man ställs inför olika värdeladdade ställningstagande. Vidare menar Szklarski att konstruktiv konflikthantering ska ses som en angelägen beståndsdel i skolans moraliska utövning och att fortbildning inom konstruktiv konflikthantering bör utgöra ett syfte för den moraliska fostran som skolan ska stå för. Skolan uttalar sig tydligt i sitt mål att förmedla och gestalta etiska värden, författaren anser att kunskaper i konstruktiv konflikthantering kan ses som ett redskap som hjälper skolan att nå sitt mål.

Johansson och Johansson (2003) anser att skolans värld är en plats där värdekonflikter uppstår och förändras över tid. Författarna anser därför att skolan är ett väsentligt område där etiska ställningstagande kan studeras.

2.9 Konflikthanteringsmetoder

Under denna rubrik följer en beskrivning av fyra olika konflikthanteringsmetoder som vi finner relevanta för denna undersökning. Ett antal av de konflikthanteringsmetoder som beskrivs under denna rubrik är återkommande i undersökningen och andra är relevanta då vi ville visa att det finns metoder som används både i förebyggande syfte samt metoder som används då konflikter väl har uppstått.

2.9.1 Edman Ståhls konflikthanteringsmodell

Edman Ståhl (1999) beskriver en konflikthanteringsmodell som är strukturerad efter olika beståndsdelar. För att nämna några av dessa beståndsdelar så finns det bland annat platsen, tiden, deltagarna och återberättandet. Detta är bara ett urval ur de delar som återfinns i modellen, och vi kommer här redogöra för delen som kallas för återberättandet. Edman Ståhl nämner att detta är den del som tar mest tid, men som man samtidigt kan ha stor nytta av när den används inom skolvärlden. Speciellt användbar är delen när barnen själva har lärt sig att arbeta utefter den. Återberättandet handlar om att de individer som är involverade i en konflikt skall få berätta hur de själva har uppfattat händelsen, hur de kände under konfliktens gång och även varför man tror att övriga inblandade handlat på det sätt som de gjort. Edman Ståhl lägger vikt vid att när man väl inför denna modell i klassrummet så är det viktigt att man som pedagog i början är med som samtalsledare och därigenom guidar eleverna genom återberättandet. När man agerat samtalsledare så övergår pedagogen till en handledare, där man har möjlighet att vara med och hjälpa eleverna genom återberättandet om det behövs. Nästa steg innebär att pedagogen tar en roll som åhörare, och sitter därmed med vid återberättandet men utan att ingripa. Det slutliga målet är att man som pedagog skall fungera som en uppföljare, då man inte behöver vara med vid själva återberättandet men att man är uppmärksam på hur det har gått, till exempel genom att samtala med de involverade eleverna efteråt för att klargöra att alla är nöjda med varandras arbete. Författaren menar vidare att detta inte utplånar de konflikter som kan uppstå, men det ger barnen en förståelse för hur andra känner och har också ett hjälpmedel att använda för att lösa konflikterna på ett konstruktivt sätt.

2.9.2 Social och Emotionell Träning.

Social och emotionell träning är en metod som är framtagen av Birgitta Kimber, speciallärare, leg. psykoterapeut och doktorand KI och är anpassad till elever mellan 6-16 år. Hädanefter kommer denna metod förkortas till S.E.T. Materialet som heter *livsviktigt* är anpassat till barn som behöver en lite enklare version och har en lugnare inläringstakt. Programmet syftar till att utveckla barns/elevs emotionella och sociala förmågor. Emotionell intelligens betyder att man kan tyda sina egna och andras känslor samt att kunna använda sig av sin kunskap vid rätt tillfälle. Enligt Kimber (2001) menar att de som har utvecklat sin

känslomässiga intelligens är trevliga att ha runt sig och får andra att må bra genom att de kan styra sina känslor och är lyhörda för andras. Författaren menar att brist på emotionell intelligens kan betyda att man inte förstår sig på sina egna och andras känslor och på så sätt inte kan hantera dem, vilket kan leda till utagerande beteende. Man kan uppfattas som otrevlig och ibland så pass mycket att människor runt omkring en försöker undvika en. De barn/elever som inte har utvecklat känslomässig intelligens känner sig som offer i situationer de inte kan hantera. Med detta som bakgrund menar Kimber att det är viktigt att arbeta med social och emotionell utveckling för att förbygga konflikter.

SET- programmet är uppbyggt att följa fem olika moment som man tränar två gånger per vecka upp till skolår 6 och sedan trappas man ner till en gång i veckan. Övningarna i momenten har olika svårighetsgrad, även de trappas upp. De fem momenten som tränas är följande: *självkännedom, att hantera sina känslor, empati, motivation och social kompetens*. Kimber menar att de lärare som arbetar med metoden måste känna till programmets uppbyggnad och hur det är menat att man ska arbeta med det för att nå önskad effekt. I detta ingår att man ska arbeta med programmet regelbundet, mellan 1-2 gånger i veckan under en lång period, eleverna ska förstå varför de arbetar med programmet och varje övning bör förklaras så att eleverna förstår vad de lär sig. Övningarna ska ske både under skoltid men kan även förekomma som läxa vilket bidrar till att även föräldrar blir involverade i arbetet vilket är viktigt. Föräldrarna ska även bli informerade om vilka moment ens barn arbetar med för att kunna medverka. Läraren måste föregå med gott exempel på önskvärt beteende och förhållningssätt i skolan och lyfta fram de goda exemplen hos elever som visar social och emotionell kompetens. När en konflikt uppstår ska läraren be eleverna att tänka efter vad de har lärt sig och om de kan använda sig av det för att lösa konflikten. Elevernas aktivitet under SET- lektionerna är avgörande för hur lyckade de blir, men eleverna har rätt att *passa* när det gäller att svara på frågor. Efter varje lektion är det viktigt att eleverna får en stund att reflektera över vad de har gjort och lärt sig.

Materialet man använder sig av är en arbetsbok till varje elev där det finns övningar som introduceras av läraren. Till elevböckerna finns storböcker med en del av bilderna som förekommer i elevböckerna. Läraren har även en bok för lärarhandledning där övningarna beskrivs och vad övningarna syftar till att utveckla.

SET- metoden har under hösten 2010 fått kritik från Ginsberg (Lärarnas Nyheter, 2010) överläkare i psykiatri vid Psykiatri Sydväst i Huddinge och forskare på Karolinska institutet, som har anmält Stockholm stad till Skolinspektionen. Ginsberg menar att metoden som är tänkt att förebygga psykisk ohälsa snarare är en risk för de elever som varit med om trauma och i värsta fall så kan övningar från SET- metoden utlösa självdestruktivt beteende. Ginsberg menar vidare att det finns moment som liknar gruppterapi och att sådant inte ska utföras av personer som inte har kunskap om området eftersom man kommer in på väldigt känsliga ämnen som kan påverka barnens känsloliv (Lärarnas Nyheter: "Överläkare i psykiatri: SET kan leda till självmord).

2.9.3 Medling

Grünbaum & Lepp (2005) menar att medling, som är en konflikthanteringsmetod är en metod som bygger på en skuld- och straffri miljö. För att kunna använda sig av medling som metod så krävs det att alla involverade är frivilligt deltagande och att de olika parterna respekterar varandra. Författarna menar att man genom denna metod eftersträvar "vinna/vinna-lösningar" (Grünbaum & Lepp, 2005, s. 71.), och med detta menas att alla parter skall få ut någonting utav lösningen. De involverade skall bli sedda och lösningen man eftersträvar skall vara accepterad av alla involverade, så att inte någon individ blir lämnad utanför eller missnöjd. I medling använder man sig av en så kallad medlare, som är den som ansvarar för att metoden går rätt till och ser till att parterna i konflikten blir nöjda med lösningen. Den person som fungerar som medlare skall därför vara helt opartisk och medlingen skall även ske konfidentiellt.

Grünbaum & Lepp redogör för medling i fem olika steg. Vi kommer här nedan att redogöra för de olika steg som ingår i medling enligt författarna.

Det första steget i medling är *förklaring av reglerna*. Detta gör man för att deltagarna i metoden skall vara medvetna om vad som gäller, och då medlingen sker frivilligt så börjar man med att göra individerna medvetna om detta. Övriga regler som tas upp under första steget är att medlaren eller medlarna är opartisk, och tar därför inte ställning till någon av de inblandade och man tar även upp att medlingen sker konfidentiellt så att parterna är medvetna om att ingen annan kommer att få reda på vad som har sagts. Som medlare kan det även vara

bra att redogöra för parterna hur upplägget kommer se ut, och man kan därmed även ta upp att man som medlare kommer att ställa frågor till individerna genom att prata med dem en i taget och ifall det skulle inträffa att den andra individen avbryter så kommer de bli ombedda att hålla sig till reglerna. Innan medlingen startar kan man även informera om att det inte är medlarens uppgift att lösa konflikten, utan att man som medlare finns närvarande för att hjälpa individerna att komma fram till lösningar som alla är nöjda med.

Det andra steget är *kartläggning av konflikten*. I detta steg är det medlarens uppgift att ta reda på vad som har hänt och hur de inblandade har uppfattat och påverkats av händelsen. Medlaren inleder därför med att ställa frågor till individerna, och den första frågan som skall ställas är; *vad hände?* När denna fråga är ställd för individerna redogöra enskilt vad de har uppfattat som hänt och hur konflikten startade. När händelseförloppet är avklarat så ställs nästa fråga som är; *hur påverkades du av händelserna? Vad kände du då och hur känner du dig nu?* När de olika parterna i konflikten fått redogöra för hur de påverkades så skall medlaren stämma av med personerna så att det som uppfattats är korrekt innan man går vidare till nästa steg.

Det tredje steget i medlingen är *lösningsförslag*. I detta steg är det parternas uppgift att komma med förslag på hur de kan lösa konflikten och även ge förslag på hur de skall göra i fortsättningen för att konflikten inte skall upprepas. Som medlare är det inte ens uppgift att hjälpa till med förslagen då man skall behålla sitt opartiska förhållningssätt, men om det behövs så kan man försöka och ge förslag som individerna kan utgå från.

Det fjärde steget är *beslut om åtgärder och avtal*. I detta steg är det medlarens uppgift att tillsammans med parterna komma fram till ett beslut som alla är nöjda med. Det beslut eller överenskommelse som man kommer fram till här skall vara genomförbart för parterna och de skall acceptera beslutet som tas. Som medlare kan man även föreslå att man skriver ett avtal tillsammans med parterna som skall hållas, och måste därför accepteras av parterna innan man genomför avtalet.

Det sista steget i medlingen är *uppföljning*. En uppföljning av medlingen planerar medlaren tillsammans med parterna, som skall ske inom en viss tid då man kontrollerar så att parterna har hållit deras överenskommelse. Uppföljningsmötet sker för att underlätta för parterna att hålla deras avtal och beslut om åtgärder.

Utas Carlsson (2001) menar att det inte alltid är aktuellt att använda medling som konflikthanteringsmetod, till exempel när det handlar om våld eller mobbning. Enligt författaren ska medlaren inte uttala sig om konfliktens innehåll eller de inblandades sätt att agera utan hålla sig neutral. Utas Carlsson anser att det är viktigt att förklara att medling skiljer sig från fostran där till exempel läraren agerar för att få bort oönskade beteenden och handlingar och överför sina egna eller skolans värderingar på eleverna. För att medlingen ska få önskad effekt krävs det att de inblandade är lugna och att man har lugnt omkring sig. Författaren menar att det därför är viktigt att låta barnen lugna ner sig och bestämma en plats och en tid för när man ska ta upp det som hänt.

2.9.4 Emotionell Intelligens-trappan

Denna metod förkortas vanligtvis som EQ-trappan. EQ står för Emotionell Intelligens, och är ett uttryck som förekommer på fler platser än den som kommer beskrivas här. Wennberg (2000) har utformat en metod som heter EQ-trappan, och grundar sig i just detta uttryck. Detta är en metod som skall hjälpa elever att kunna sätta ord på och veta vilka känslor som de känner.

EQ-trappan är utformad i fem olika steg, och varje steg innefattar något specifikt. Det första steget som Wennberg beskriver är *självkänedom*. Detta innebär att man har möjlighet att se och även förstå våra känslor. Författaren menar att det är viktigt att man har kunskap om sina känslor, både för sin egen skull och för andras. Har man inte kunskap om vilka känslor som förekommer och hur de uttrycker sig så kan detta leda till misstolkningar och obehaglighet. Inom detta steg så utgår allt arbete från känslor. Vilka känslor finns det, hur vet man vilka känslor som förekommer samt arbete som beskrivning av hur man känner och att kunna sätta ord till sina känslor. Det behandlar även områden så som självkänsla, självförtroende och försvarssystem.

Det andra steget som beskrivs är *empati*. Detta steg innefattar empatins innebörd, som är att kunna sätta sig in i andra människors känslomässiga liv. Förutom just empati behandlar detta steg även kroppsspråk och hur man kan känna igen det. Tolkningar av kroppsspråk är värdefullt att ha förståelse inom då all kommunikation inte enbart sker verbalt. Man skall genom detta steg bli mer medveten om hur man uppträder i olika situationer och bli medveten om vad ens kropp förmedlar till andra.

Det tredje steget är *ansvar*, och innefattar det ansvar man tar som person. Att ta ansvar vid en särskild händelse och känna att man borde ta ansvar för något som man har gjort är sådant som tas upp. Författaren beskriver även sådant som kan hända när ansvar har gått över styr, vad som händer om man inte tar ansvar för sina handlingar samt behärskning av sin aggressivitet.

Det fjärde steget som beskrivs är *kommunikation*. I detta steg beskriver Wennberg hur man kan använda sin medvetenhet vid kommunikation med andra. Är man medveten om sitt eget sätt att hantera känslor och kommunicera med andra kan man därmed välja vad man säger till personen som gör att den inte tar skada av det. Manipulation är ett begrepp som också tas upp i detta steg och beskriver hur man kan manipulera andra och hur andra kan manipulera en själv om man inte är medveten om det kan hända.

Det femte och sista steget är *problem- och konflikthantering*, och här redogörs för hur konflikter kan starta och några olika sorters konflikter som förekommer. Konflikthantering under detta steg innebär att man tränar sig i att kunna uttrycka sina egna känslor utan att värdera motpartens förhållningssätt. Godhet är ett begrepp som förekommer under detta steg och beskriver hur man kan uppträda vid en konflikt samt det ideal som är skapat av människan att man skall vara god och hjälpsam mot andra människor. Författaren redogör för olika konflikträdsor som kan förekomma när en människa ställs inför en konflikt och hur man då reagera och handlar i konflikten. Det sista som författaren nämner under detta steg är det ”stoppljus” som många skolor arbetar med. Detta stoppljus innebär att man skall stanna upp, fundera på vad som hänt och hur man känner angående detta och till sist skall man pröva den lösning man kommit fram till.

2.9.5 Lösningssinriktad pedagogik

Måhlberg och Sjöblom (2002) har utvecklat en metod som belyser lärarens och elevernas förhållningssätt ur ett nytt perspektiv. Metoden, som heter lösningssinriktad pedagogik, förkortat som ”LIP”, utvecklades från början i USA och har sedan genomgått olika utvecklingsstadier för att komma dit den är idag. Denna metod innefattar inget särskilt sätt att bemöta och arbeta med konflikter i skolan, utan metoden grundar sig i pedagogens förhållningssätt mot problemlösning i skolan.

Författarna nämner tre grundregler som finns inom metoden, och som påvisar metodens flexibilitet samt att det skall vara individens behov som ligger i fokus vid problemlösning. Den första grundregeln är; *om det inte är trasigt så laga det inte*. Detta innebär att man skall visa respekt för individen samt att det är upp till individen att avgöra om det finns ett problem och om så är fallet även kunna be om hjälp för att lösa det. Den andra grundregeln är; *gör mer av det som fungerar*, och innebär att när man har ett klimat i skolan som fungerar för alla inblandade så finns det ingen anledning att ändra på det. Den tredje och sista grundregeln är; *om det inte fungerar, gör något annorlunda*. Detta innebär att man inte behöver överge allt man har jobbat med tidigare bara för att det inte fungerar för stunden, det är istället dags att pröva något litet annorlunda. Man byter ut eller lägger till en liten del av det man arbetat med tidigare.

Måhlberg och Sjöblom beskriver att man genom en lösningsinriktad pedagogik försöker se de tillfällena som fungerar bra, och att man inte fokuserar då situationer går dåligt. Genom denna metod skall man inte tillrättavis en elev så fort individen något går fel, utan man skall istället lyfta de tillfällena som fungerar bra för eleven. Positiv feedback och uppmuntran är begrepp som är återkommande, och det är detta som man skall fokusera och lägga sin tid på enligt författarna. Författarna nämner också att man inte skall bortse eller förtränga de problem som uppstår, men menar att man genom denna metod inte skall ge eleven förslag på hur personen skall lösa problemet. Det en individens uppgift att lösa det problem som uppstått men som pedagog kan man uppmuntra eleven till ett positivt beteende genom feedback och uppmuntran vid de tillfällena som det fungerar bra. Det är pedagogens förhållningssätt gentemot problem i skolverksamheten och eleverna som ligger i fokus i denna metod.

Författarna beskriver även en mängd olika frågor som är omformulerade så att det skall passa deras metod och tänkande. Frågor som kan ställas vid samtal personal emellan eller mellan personal och förälder brukar fokusera på vad problemet är, men enligt författarna skall frågan istället fokusera på när det fungerar bra för eleven och vid vilka tillfällena som det inte är några problem.

3 TEORI

Vi anser att den sociala utvecklingen sker i samspel med andra. Hur vi hanterar de konflikter som uppstår beror till stor del på vilka sociala färdigheter vi själva bär på och vilka vi har fått uppleva genom andra. Den proximala utvecklingszonen blir aktuell i de fall där barnet/eleven inte klarar av att hantera konfliktsituationen utan behöver hjälp av en mer kunnig person, elev eller lärare. Med den hjälpen utvecklas barnet och får mer redskap för att nästa gång kunna lösa konflikten på egen hand.

Ett av våra syften med denna undersökning är att undersöka vilka faktorer som kan ligga till grund för konflikter. Efter att ha sammanställt litteraturdelen så framgår det att en av orsakerna till att konflikter uppstår beror på bristande sociala förmågor. Enligt Vygotskijs teori (Säljö, 2000), att vi utvecklas i socialt samspel med andra, anser vi att det uppstår en problematik när barnet/eleven har en bristande social förmåga och då inte har samma sociala tillhörighet och chans att utvecklas genom det sociala samspelet. Därför menar vi att det är av vikt att förstå vilka förmågor som konflikthanteringsmetoden inriktar sig på att utveckla och på det sättet kunna anpassa konflikthanteringsmetod efter vilka behov eleverna har.

Vår teoretiska utgångspunkt grundar sig i Vygotskijs (Säljö, 2000) tankar om sociokulturellt lärande och den proximala utvecklingszonen. Enligt Säljö (2000) utvecklas människor i samspel med andra redan från när vi föds. Med hjälp av personer i vår omgivning förstår vi hur omvärlden fungerar. Genom samspel på olika sätt, till exempel genom lek, lär sig barnen att agera på det sätt som omgivningen inspirerar till och tillåter, med andra ord medieras kunskap. Hur vi utvecklas påverkas även av hur miljön vi befinner oss i ser ut, det vill säga var vi bor, går i skolan samt vilka människor som befinner sig i ens livsvärld.

Den proximala utvecklingszonen beskrivs av Stensmo (2007) som det avstånd som finns mellan vad en individ kan åstadkomma på egen hand och vad den kan åstadkomma med hjälp av en mer kunnig person. Det innebär att en vuxen eller en mer kunnig elev kan hjälpa barnet att nå längre i sin utveckling. Stensmo menar att det en individ kan genomföra idag med hjälp av en annan kan individen klara självständigt imorgon.

4 METOD

Under detta kapitel beskrivs vilken metod vi har valt för att genomföra vår undersökning samt vilka val vi stod inför och även en beskrivning av de pedagogerna som varit delaktiga i undersökningen.

4.1 Metodövervägande

Vi diskuterade innan genomförd undersökning vilka alternativ det fanns gällande den undersökningsmetod som skulle användas. En av de alternativa metoder som kunde användas till undersökningen var enkätundersökning. Vi ansåg dock att denna metod troligen inte skulle ge oss det resultat som vi var ute efter, då en enkätundersökning medför att spontana följdfrågor är uteslutet och tolkningen av frågorna kan bli annorlunda beroende på vem som svarar på dem. Genom att göra en enkätundersökning finns det också en risk att de informanter som man har inte svarat på frågorna och man blir därmed utelämnad till svar som behövs för att sammanställa undersökningen. Enligt Bjurwill (2001) kan svaren bli missvisande i de fall när enkätpersonerna inte svarat på alla frågor eller inte svarat alls.

En annan alternativ metod som diskuterades innan genomförd undersökning var observationsmetoden, men även denna uteslöts från vår undersökning. Genomförande av en observation hade kunnat ge oss önskat resultat, men det fanns även en chans att skolorna eller klasserna som observeras inte arbetar med konflikthanteringsmetoder under observationstillfället. Vi liksom Patel & Davidson (2003) anser att observationer är en mycket tidskrävande metod. Vi ansåg att det skulle försvinna mycket tid från den redan begränsade planeringen vi hade.

Vår studie utgår från en fenomenologisk ansats (Kvale & Brinkmann, 2009), där antagandet görs att kunskapen finns i människans medvetandebaserade bild och upplevelser av verkligheten. Genom kommunikation får vi reda på informanternas upplevelser och erfarenheter av konkreta objekt, och det är detta som utgör grunden för den bearbetning som sker av det insamlade materialet. Enligt Kvale och Brinkmann (2009) skall forskaren bortse från sina egna uppfattningar och kunskaper om det som är aktuellt i undersökningen. Det är forskarens uppgift att beskriva det som framkommer under intervjun snarare än att analysera eller förklara. Bjurwill (1995) menar att man som forskare enligt fenomenologin skall vara reflekterande kring det vi upplever och tar till oss samt att man skall vara självkritisk i den

mening att våra föreställningar av världen kontinuerligt kommer att omprövas innan vi kan veta något säkert.

4.2 Val av metod

Syftet med vår undersökning är som tidigare nämnts att undersöka och synliggöra vilka konflikthanteringsmetoder som används på sex skolor i sydöstra Sverige. Utöver detta vill vi genom arbetet även belysa vilka erfarenheter de verksamma pedagogerna har angående den valda konflikthanteringsmetoden och deras uppfattningar om hur metoden fungerar för dem samt att undersöka vilka konflikter som pedagogerna upplever som förekommande.

För att göra detta så valde vi att använda oss av intervjuer i vår undersökning. Vi anser att en intervjuundersökning är den lämpligaste metoden för att redogöra för vårt syfte i undersökningen, då syftet är att synliggöra vilka konflikthanteringsmetoder pedagogerna säger sig använda samt vad de anser om dessa metoder. Genom intervjuer har vi som forskare möjlighet att ställa spontana följdfrågor samt att vi inte behöver följa vårt underlag så strikt som exempelvis en enkätundersökning om det inte stämmer överrens med situationen man befinner sig i.

Genom att utföra undersökningen genom intervjuer kan vi även få en större inblick i situationerna som de medverkande pedagogerna befinner sig i. Vi valde att utföra intervjuerna på pedagogernas arbetsplats för att vi då har möjligheten att samtala med pedagogerna och vi får samtidigt möjligheten att själva se hur skolorna ser ut. Bjurwill (2001) avråder från att göra telefonintervjuer eftersom man ska ha gott om tid på sig för intervjun och kunna se varandra i ögonen. Författaren menar också att det är viktigt att man är noggrann vid nedskrivning av intervjuerna, och menar att språkliga redigeringar får lov att göras men själva innehållet får inte lov att ändras.

Vi har genomfört en kvalitativ undersökning med hjälp av intervjuer. Widerberg (2002) menar att det finns särskilda kännetecken som utmärker en kvalitativ intervju, och menar att en intervju som är helt strukturerad och som utförs utan ändringar på ett flertal olika personer inte är en kvalitativ intervju. Författaren menar att en kvalitativ intervju använder sig av det samtal som skapas mellan forskaren och informanten. Som forskare skall man i en kvalitativ intervju utveckla det samtal som förekommer, och man kan belysa viktiga delar och spinna

vidare på informantens berättelse eller upplevelse kring ämnet. Som forskare skall man följa upp det som sägs under intervjun och försöka tydliggöra informantens förståelse av det man forskar kring.

Patel & Davidson (2003) menar att man genom en kvalitativ undersökning skall använda sig av en låg grad av standardisering. Detta innebär att frågorna som ställs under intervjun ger informanterna möjlighet att svara med egna ord och genom egna upplevelser. Patel & Davidson nämner även att man kan välja att genomföra den kvalitativa intervjun med en hög eller låg grad av strukturering. Vi har genom våra intervjutillfällen valt att använda oss av en låg grad av strukturering, för att detta ger oss möjlighet att ställa de frågor som känns naturliga i sammanhanget och behöver därför inte styras av de frågor som använts till underlag för intervjun. Som det tidigare har nämnts så menar Widerberg (2005) att det är viktigt att man försöker lyfta informantens förståelse kring ämnet och de frågor man utgår från, och det har vi försökt göra genom våra intervjuer. Följdfrågor är något som har fallit in naturligt i sammanhanget och det medför även att det blir ett naturligt samtal med informanten i fråga.

4.3 Undersökningsgrupp

Den undersökningsgrupp som har varit delaktiga i vår undersökning är fem fritidspedagoger och en lärare som är verksamma inom skolverksamheten i sydöstra Sverige. Läraren i undersökningen kommer hädanefter namnges som Ida. Fritidspedagogerna namnges som Lena, Marie, Stina, Caroline och Kajsa. De pedagoger som varit delaktiga i undersökningen visade ett särskilt intresse för ämnet som behandlas och tyckte att det var intressant att vara med i undersökningen. Undersökningsgruppen är utspridd i sydöstra Sverige, både i stadsmiljö och glesbygd, och sammanlagt har pedagoger från sex skolor deltagit i undersökningen.

De pedagoger som har varit delaktiga i undersökningen har varit i varierande ålder och även yrkeserfarenhetens längd varierar. Någon av de intervjuade pedagogerna var relativt ny i skolverksamheten och någon annan pedagog har många års erfarenhet av arbete i skola eller fritidshem.

4.4 Etik

De berörda informanterna i vår undersökning delgavs innan genomförd intervju vad undersökningen skulle handla om samt hur deras deltagande såg ut. Informanterna fick informationen att deras deltagande var frivilligt samt att deras utsagor skulle behandlas konfidentiellt vilket innebär anonymitet i undersökningen bortsett från examinator eller annan lärare som kan kräva att delges av det insamlade materialet.

Vi har utgått från de forskningsetiska principerna inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning som har sammanställs av Vetenskapsrådet (2002) vid bearbetning av det material som vi fått in. De fyra olika krav som vi utgått från är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet, detta fick informanterna information om i den intervjuguide som skickades ut före intervjuerna ägde rum. Vi kommer här nedan sammanfatta vad dessa innebär;

Informationskravet innebär att man skall informera de personer som är deltagande i undersökningen vad deras uppgift är i arbetet och under vilka villkor som de deltar. Personen skall även bli informerad om att deltagande är frivilligt och att personen har rätt att avbryta undersökningen om så önskas och det skall även framkomma andra aspekter som kan påverka personens deltagande i undersökningen.

Samtyckeskravet innebär att man som forskare skall ha undersökningsdeltagarens samtycke, som frivilligt ställer upp i undersökningen.

Konfidentialitetskravet innebär att den deltagande personen skall vara konfidentiell i undersökningen. Enskilda personer skall inte kunna få tillgång till materialet som samlats in under undersökningen, och skall kunna vara anonyma i resultatet. Deltagarna i vår undersökning fick information om att materialet kommer att behandlas konfidentiellt men att examinator eller annan lärare från högskolan skall kunna bearbeta materialet vid önskemål.

Nyttjandekravet innebär att materialet som insamlats eller uppgifter om de deltagande personerna enbart får användas för forskningsändamål. Således får det insamlade materialet eller personuppgifter endast utlånas eller överlåtas till andra forskare som har samma förpliktelser som ursprungligen utlovats.

4.5 Genomförande

Vi sökte kontakt med pedagogerna genom telefonsamtal till deras skolor, dels till rektorerna och dels till pedagogerna direkt. Genomförandet av intervjuerna har skett på samtliga pedagogers arbetsplatser, då pedagogerna har avsatt tid från övrig skolverksamhet till att ställa upp och delta i vår undersökning. Genomförandet skedde genom att vi som forskare bestämde en tid med pedagogen som skulle delta i intervjun, och hade redan innan besöket sänt ut en intervjuguide (Bilaga 1) som beskrev vårt syfte med undersökningen samt hur den skulle gå till och innefattade även de forskningsetiska principer som vi följer under undersökningens gång. Pedagogerna fick samtidigt ett underlag inför intervjun med ett antal frågor som låg till grund för intervjun. När intervjun genomfördes var vi båda närvarande och använde oss av en bandspelare under intervjuns gång för att på ett så korrekt sätt som möjligt kunna återberätta vad informanten sagt. Vi var redan innan intervjuerna ägde rum medvetna om att användandet av bandspelare under intervjuerna medförde ett tidskrävande arbete, men vi ansåg att det var det mest effektiva sättet att genomföra undersökningen på för att få fram ett resultat och framförallt för att undvika missuppfattningar eller misstolkningar från de pedagoger som ställde upp i undersökningen.

Under de samtal som skedde med personerna som skulle medverka i undersökningen angående tider för intervjuerna så meddelade vi personerna att intervjuerna var beräknade att hålla på i cirka 45 minuters tid. Eftersom intervjuerna skedde som samtal med pedagogerna så varierade tiderna, men de flesta av intervjuerna varade i ungefär 45 minuter. Ett par av intervjuerna avslutades snabbare än så, detta beroende på att intervjupersonerna berättade olika saker som därmed tog olika lång tid.

4.6 Bearbetning

Bearbetningen av det insamlade materialet skedde genom olika steg. Det första steget var att efter genomförd intervju lyssna igenom intervjun på det inspelade band vi hade. Efter detta så arbetade vi tillsammans med att lyssna på intervjun samt att skriva ner vad som sades av både oss och personen som vi hade intervjuat. Patel och Davidson (2003) nämner att det är en fördel att man som forskare inleder analyserna av materialet så fort som möjligt för att undvika misstolkningar av materialet. Detta hade vi i åtanke genom undersökningen och valde därför att sammanställa vårt insamlade material när tillfället fanns, och oftast skedde detta

direkt efter genomförd intervju. Enligt Kvale och Brinkmann (2009) så finns det olika sätt att använda sig av och att sammanställa de utskrifter som vi valde att göra. Författarna menar att man väljer det sätt som passar till arbetet, om man väljer att ange pauser och skriva ordagrant eller om man väljer en mer skriftspråklig utskrift. Vi valde att göra utskrifterna från intervjuerna precis så som pedagogerna uttalade sig, men utelämnade pauser och störningsmoment som intervjuerna omgavs av.

När detta var färdigt valde vi att skriva ut alla intervjuerna och namnge pedagogerna med fingerade namn, och detta gjordes för att underlätta uppdelning av resultaten samt att kunna beskriva personerna med verkliga namn. Utskrifterna av intervjuerna gick igenom och delades upp med de delar som var likvärdiga mellan pedagogerna, delar som skiljde sig åt mellan pedagogerna samt särskilda delar som vi tyckte var anmärkningsvärda och viktiga att redogöra i resultatet.

Resultatet redovisas under olika rubriker för att underlätta för läsaren, samt för att kunna få en överblick om vad som beskrivs under varje rubrik. Vi har även format rubrikerna så att de skall kunna kopplas till vårt syfte med undersökningen. Vi har namngett dessa som, pedagogers definition av konflikt, konfliktorsaker i skolan, konflikthanteringsmetoder, pedagogernas åsikter om konflikthanteringsmetoderna och elevers utveckling genom konflikthanteringsarbete.

4.7 Tillförlitlighet

Patel & Davidson (2003) menar att en undersöknings tillförlitlighet, eller reliabilitet, handlar om hur en undersökning står emot slumpinflytanden. En undersökning med hög eller god reliabilitet innebär att tillvägagångssättet ger likartade resultat vid olika tillfällen. Då vi har genom vår intervjumetod undersökt ett särskilt arbetssätt hos verksamma pedagoger, så kan resultatet i undersökningen se annorlunda ut beroende på undersökningens personens roll i skolan. Resultatet från undersökningen påvisar att de svar som getts i undersökningen är tämligen lika, och på så sätt anser vi att reliabiliteten är relativt hög. Huruvida reliabiliteten är perfekt eller inte kan diskuteras, då pedagoger arbetar på olika sätt med konfliktarbete beroende på vem man frågar och vid vilket tillfälle man frågar dem.

Vidare menar Patel & Davidson att validitet är ett annat sätt att undersöka arbetets tillförlitlighet. Validitet innebär att man som forskare undersöker det som är tänkt att undersökas. Författarna menar att validitet i en undersökning kan påverkas genom exempelvis forskarens kunskaper kring ämnet i fråga och genom en hög eller god validitet i en undersökning har man tillfört en bra täckning över arbetet. Vi anser att validiteten i undersökningen är god, då intervjuerna med pedagogerna har innefattat det som varit relevant i undersökningen. När man som forskare genomför en kvalitativ forskningsundersökning så är samtalet mellan forskare och informant en viktig del av undersökningen då man är ute efter informantens förståelse och kunskaper kring ämnet. Vi som forskare har därför försökt att få till ett avslappnat samtal genom intervjuerna som har genomförts men samtidigt försökt hålla validiteten på en hög nivå genom att styra frågorna in på det relevanta ämnesrådet om de varit på väg åt ett annat håll.

5 RESULTAT

Under detta kapitel kommer vi redogöra för resultaten som framkommit från undersökningen. Utgångspunkten för resultatredovisningen sker utifrån syfte och frågeställningar. Vi har delat upp resultatredovisningen i olika kategorier, dels för att underlätta läsningen samt för att tydliggöra kopplingarna till syfte och frågeställningar.

5.1 Pedagogers definition av konflikt.

Stina, Caroline, Ida och Lena var överens om att en konflikt är när några personer har meningsskiljaktigheter mellan varandra. Man har olika uppfattningar och dessa uppfattningar leder till ett bråk, man kan inte komma överens. Lena nämner även att en konflikt kan vara både verbal och fysisk. Marie menar att en konflikt är när två eller flera personer har olika åsikter kring en sak eller ett fenomen, och då personerna inte har möjlighet att förstå och sätta sig in i hur den andra personen tänker eller tycker. Kajsa menar att en konflikt kan vara ett mindre bråk, men det som utmärker själva konflikten är att den trappas upp och fler och fler blir involverade. Hon menar även att en konflikt måste lösas eftersom att eleverna inte kan fungera riktigt förrän den är löst. Ida anser att en konflikt inte behöver vara något negativt utan kan leda till något positivt.

Det behöver inte bli något negativt av det utan det är ganska nyttigt med konflikter för då växer man. (Ida, lärare)

5.2 Konfliktorsaker i skolan.

Alla pedagoger var överens om att en konfliktorsak i skolan handlar om regler som skall följas. Pedagogerna nämner att det kan vara antingen regler som är uppsatta av skolan eller att eleverna inte kommer överens angående deras egna regler vid exempelvis bollspel eller lekar.

Många vill ha sina egna regler och ser det utifrån sig själv och det faller inte alla i god smak, det är då konflikterna blir. (Caroline, fritidspedagog)

Pedagogerna är även överens om att många konflikter uppstår kring saker som finns i skolan, det kan handla om exempelvis leksaker, bollar och annat som eleverna inte är överens om

vems rättighet det är att använda saken. Kajsa påpekade även att konflikter som ursprungligen kommer hemifrån eller från elevens fritid som inte har rätts ut där kan uppstå i skolan.

Pedagogerna var eniga om att knuffar, vare sig det sker medvetet eller inte, är en stor konfliktorsak i skolan. Sådana konflikter är väldigt vanliga vid situationer då eleverna skall infinna sig i en kö. Lena menar att en konflikt kan uppstå omedvetet, om exempelvis en elev råkar knuffa till en annan. Detta uppfattas då av den andra eleven som en medveten knuff trots att det inte var det och då är konflikten igång. Kajsa menar däremot att en elev som blir knuffad av personen som står bakom i kön lika gärna kan knuffa till personen framför, hon nämner att barnet ser sin chans att utmärka sig.

Pedagogerna benämner även sociala problem som en orsak till konflikter. Kajsa menar att de barn som har sociala problem oftast utmärker sig själva i konfliktsituationer och Marie menar att barn som har problem med att ta kontakt med andra ofta använder sig av fel metod, till exempel kan detta barn dra i håret på en annan elev eftersom att kommunikationen brister. Hon menar även att barn som har problem med deras impuls kontroll kan bidra till konflikter, ett exempel på detta är att barnet kan sätta krokben för en annan elev vilket utlöser en konflikt. Kajsa menar att konflikterna i skolan kräver mycket energi både från eleverna och från personalen, samtidigt som hon påpekar att det är viktigt.

Pedagogerna är inte överens om hur mycket tid som läggs på att lösa de konflikter som uppstår i skolan. Tiden som pedagogerna anser läggs ner på konfliktlösning varierar från tio till 70 minuter per dag. Alla pedagoger var överens om att det inte var något som de hade funderat över, och kunde därför inte ge några exakta svar utan uppskattade tiden. Kajsa anser att tiden som används till konfliktlösning varierar beroende på vilken årskurs man undervisar i. Hon menar att det blir svårare att lösa konflikter desto äldre eleverna blir. Ida menar att hon ibland inte tänker på att det är konflikthantering hon utför när det handlar om mindre konflikter som bara tar några minuter att lösa.

5.3 Konflikthanteringsmetoder

Ett flertal av pedagogerna använde sig av S.E.T. som konflikthanteringsmetod. Tiden som den aktuella konflikthanteringsmetoden hade använts varierade bland pedagogerna, men några av pedagogerna hade bara använt sig av metoden sedan några månader tillbaka då det togs beslut

av skolområdet att inleda arbetet med metoden. Stina hade däremot använt sig av metoden under tre till fyra års tid, och är också den enda av pedagogerna som tillsammans med sina kollegor tagit initiativ att inleda arbetet med metoden. På samtliga skolor som använder sig av S.E.T. så var pedagogerna överrens om att de avlägger en lektion i veckan för konflikthanteringsarbete.

På Lenas, Kajsas och Carolines arbetsplats arbetar samtlig personal på skolan med S.E.T. Caroline menar att det finns positiva sidor med att samtlig personal arbetar med samma metod, då alla lärare och pedagoger måste ansvara för alla elever, man kan inte blunda för konflikter som uppstår på exempelvis raster, bara för att ens egna elever inte är inblandade. Lena nämner att man ser alla barn som sina barn. Oavsett om konflikten som uppstår är kring ens egna elever eller någon annans så ingriper man och försöker lösa konflikten. Hon menar att personalen på skolan är sammansvetsade och arbetar efter samma mål. Kajsa nämner att arbetet med metoden innebär att all personal följer samma system och att man har det att falla tillbaka på.

Man behöver inte köpa hela, men ändå att man har en samsyn och jobbar åt samma håll.
(Kajsa, fritidspedagog)

På Stinas skola är det inte alla som arbetar med S.E.T. utan en del arbetar även efter metoden EQ. Stina anser att S.E.T.-metoden är bra eftersom den kan användas ända från F-klassen upp till årskurs nio och att det finns material för alla åldrar.

Ida berättar att hon på en tidigare arbetsplats fått utbildning i EQ, som står för Emotionell Intelligens och att hon använder sig av den metoden på sin nuvarande arbetsplats och har använt sig av metoden under fyra till fem års tid. Skolan hon arbetar på har ingen gemensam konflikthanteringsmetod, men Ida nämner att de andra lärarna också har fått utbildning i EQ-metoden och använder sig av det ibland.

Jag vet att de har jobbat med det lite i grupper här och jag gör det med emellanåt här också i denna grupp. Men det är inte så uttalat, att vi har sagt att vi ska jobba med samma. (Ida, lärare)

Marie använder sig av lösningsinriktad pedagogik i sin undervisning och har arbetat med det i cirka två år. Hela skolan använder sig av lösningsinriktad pedagogik och har tillsammans läst böcker som de sedan har diskuterat. Beslutet att använda sig av metoden kom ifrån personalen

och rektorn på skolan som hade upplevt metoden i en annan verksamhet och var mycket positivt inställd till detta. Marie nämner att personalen själva känner sig positiva till metoden eftersom den fokuserar på det positiva och det som fungerar. Tidigare så fanns det ett samarbete mellan klasserna som nu har gått förlorat, men Marie säger att de arbetar med metoden och olika värdegrundsfrågor en gång i veckan samt när situationen kräver det.

5.4 Pedagogernas uppfattningar om konflikthanteringsmetoderna

En pedagog anser att konflikthanteringsmetoden fungerar bra för alla barnen. Lena menar att om man känner barnen och på så sätt vet hur de fungerar är metoden bra, men man kanske får anpassa efter åldern på eleverna.

Vissa övningar är kanske för känsliga i just den barngrupp som jag har. Det kanske funkar i femman men inte i fyran exempelvis. Att lite beroende på vad som har hänt nyligen så kanske man inte gör vissa övningar och vissa saker ändrar man om lite. Så på så sätt passar ju inte alla övningar alla barn och därför är vi väldigt noggranna med att den som jobbar med det ska känna barnen. (Lena, fritidspedagog)

En annan pedagog anser att det inte är en metod som passar alla elever eftersom alla elever är olika och då kan behöva olika sätt att hantera konflikter på. Hon anser dock att det är bra för helheten att man jobbar med något speciellt. Caroline menar att alla barn har sitt sätt att lösa konflikter på och ju bättre man känner barnet desto lättare blir det att lösa konflikten.

Man utgår från barnet när man löser en konflikt. Sen alla konflikter går inte att lösa, det gör de inte och det måste man vara medveten om. (Caroline, fritidspedagog)

Kajsa upplever att eleverna tycker det är roligt att arbeta med metoden, de får rita och skriva och får läxa hem vilket de tycker är roligt. Men Kajsa poängterar att man måste lägga det på rätt nivå och smitta av sin entusiasm till eleverna. Caroline anser att S.E.T-metodens innehåll är likartat med hur hon har arbetat på fritidshemmet och med eleverna tidigare. Hon är ifrågasättande mot metoden på grund av den kritik den har fått i media och har en önskan om att arbeta på ett annat sätt. Hon berättar att även föräldrarna ska vara aktiva när man arbetar med S.E.T.

Sen vet jag ju att ett par föräldrar har reagerat mycket på att föräldrarna i de äldre klasserna får läxa också som de ska svara på. Sen vet jag inte hur obligatoriskt det är, men jag kan inte tänka mig att det är obligatoriskt för föräldrarna. (Caroline, fritidspedagog)

Kajsa menar att det är viktigt att få med föräldrarna i arbetet med konflikter, och att detta sker genom att eleverna får med sig läxor hem som görs tillsammans med deras föräldrar. Det är viktigt att man får en samsyn på arbetet.

Caroline är även ifrågasättande mot användandet av ”pass” inom metoden, som går ut på att eleverna skall få säga detta ord om det är något de inte vill svara på under samtalen. Hon menar att en del elever kan ha det svårt hemma, och därför inte vill dela med sig av detta i klassrummet. Om eleven då säger ”pass” vid många tillfällen så kommer övriga elever ifrågasätta varför eleven gör så och Caroline anser att det är något som dessa elever inte skall utsättas för. Det framkommer även att elever har sagt ”pass” vid konfliktlösning, och hon ställer sig då undrande till hur de skall lösa de konflikter som uppstår.

Lena anser att det är en nackdel att de som arbetar med S.E.T-metoden är menade att följa materialet till punkt och pricka. Att använda den del av materialet som passar elevgrupperna är något som pedagogerna är överrens om, och alla de pedagoger som använder sig av denna metod menade att de själva anpassade materialet efter egna önskemål och inte följer de anvisningar som finns exakt som det skall göras.

Marie anser att deras metod fungerar för alla elever. Det är en metod som innebär att man inte skall skuldbelägga någon samt att man försöker se det positiva hos alla elever, och lyfta detta till deras fördel. Däremot menar hon att när de inledde arbetet med metoden så uppstod det missförstånd, både hos personal och hos föräldrar. Metoden, som skall innebära positiv förstärkning sågs som att personalen inte vågade säga ifrån till eleverna. Hon anser att man som lärare måste få visa när man blir arg, för om man inte gör det så kan de ske missförstånd hos eleverna då de får svårigheter att läsa av läraren vid olika situationer.

Ida som arbetar med EQ anser att det inte alltid fungerar att sitta tillsammans med allihop och diskutera, utan att man beroende på konfliktsituation får anpassa arbetet. Ibland är det mer lämpat med enskilda samtal med eleverna och ibland fungerar gruppsamtal bra. Hon nämner att det är viktigt att känna av hos eleverna hur man skall utforma arbetet. Fördelen som Ida upplever med metoden är att eleverna blir medvetna om att det finns många känslor och blir även medvetna om att vuxna också kan ha olika känslor. Hon nämner att eleverna genom diskussioner och övningar blir mer medvetna om sig själva och sin omvärld.

5.5 Elevers utveckling genom konflikthanteringsarbete

Lena och Caroline anser att de har arbetat för kort tid med metoden för att kunna se någon utveckling hos eleverna, men Lena nämner att det trots den korta tiden som de arbetat med metoden är en fördel att man som lärare kan återkoppla till vad man tidigare diskuterat tillsammans med eleverna. Kajsa menar att den metod hon arbetar med ger resultat på längre sikt. Hon berättar att metoden är evidensbaserad samt att den skall, enligt forskning ge resultat.

Stina som har arbetat med metoden en längre tid menar att det är många som misströstar över att det inte ger något direkt resultat. Hon tror på det i förlängningen eftersom det är en metod som man arbetar med långsiktigt. Man ger eleverna ett visst tankesätt, och även om man inte märker det under det första året så märks det senare.

Ser inte vi resultatet om vi säger att man jobbar i en F-2 del så kan man se resultatet senare.
Jag som kan följa eleverna längre så kan man se att det sker en förändring, och förhoppningsvis så är det denna metod som har gett effekt. (Stina, fritidspedagog).

Ida som arbetar med EQ känner att barnen behöver längre tid på sig än den tid som de har tillsammans med henne. Men hon anser att man sår ett frö samt att de kommer en liten bit på vägen. Ida menar att elevernas arbete kring hur man uppträder vid en konflikt samt vilka känslor som förekommer är svårt att använda, då eleverna befinner sig i riktiga konfliktsituationer. När diskussioner förs i klassrummet är det lätt för eleverna att beskriva hur man skall uppträda vid en konfliktsituation.

Marie, som arbetar med lösningsinriktad pedagogik anser att hon kan se en förändring i elevgruppen. Hon nämner att de brukar arbeta motivationshöjande och har ett slutmål, och tack vare detta så kan eleverna se målet och arbetar åt rätt håll.

6 ANALYS AV RESULTAT

Pedagogernas definition av vad en konflikt innebär var väldigt likartade. Det fanns gemensamma inslag av vad en konflikt är och vad den innebär samtidigt som pedagogerna skiljde vissa saker åt. Något som var förvånande var att endast en av pedagogerna benämnde att en konflikt inte måste innebära något negativt för de involverade utan att det lika gärna kan leda till något positivt samt att man utvecklas.

Resultatet visar att pedagogernas uppfattning av hur mycket tid som läggs på att lösa konflikter skiljer sig åt. Svaren varierar mellan tio minuter till 70 minuter varje dag. Orsak till detta kan vara som Ida nämner, att pedagogerna inte uppmärksammar att det är konflikthantering när det handlar om mindre konflikter som går snabbt att lösa. Vi anser att mindre konflikter inte uppmärksammas på samma sätt som allvarligare händelser eftersom små konflikter är vanligt förekommande i skolan och pedagogerna därför inte behöver lägga så mycket tid på att lösa dessa. En av pedagogerna menar att det krävs mer tid för konflikthantering ju äldre eleverna blir. Vi menar att en av orsakerna till detta kan vara att elevernas konflikter inte längre handlar om saker eller regler i så stor utsträckning utan istället fokuseras på vänskapsrelationer och känslor vilket gör att konflikterna blir känsligare och tar längre tid att lösa.

Enligt resultatet så framkommer det att konflikter i skolan ofta handlar om regler. Vilka regler som gäller på bandyplanen, fotbollsplanen, spelregler, lekar eller regler som skolan kommit fram till. En av orsakerna till att konflikter uppstår kring regler som gäller olika slags sporter kan vara att de elever som är aktiva inom sporten följer gällande regler medans andra inte har kunskap om dessa. Konflikten uppstår på grund av bristande kommunikation, förmåga att kompromissa och förståelse för andras behov eleverna emellan. Konflikter uppstår även kring olika slags saker i skolan. Pedagogerna anser att eleverna inte kommer överrens om vem som har rätt att nyttja sakerna. Även detta anser vi kan bero på en bristande förmåga att se till andras behov och en form av egoism. Många av pedagogerna anser att konflikter även uppstår på grund av missförstånd, till exempel vid olika kösituationer då eleverna står trångt och råkar knuffa till varandra. Det visar sig att eleverna då tolkar knuffen som en medveten handling, vilket vi menar hade kunnat undvikas genom en bättre kommunikation och empatisk förmåga.

Några pedagogerna nämner sociala problem och impuls kontroll som en orsak till konflikter, elever som använder sig av fel metod då de vill ha kontakt med andra elever. Vi är förvånade

över att det bara är två pedagoger som benämner sociala problem som orsak till konflikter eftersom att övriga konfliktorsaker som också framkommer grundar sig i en bristande social förmåga.

Andra konfliktorsaker som tagits upp är exempelvis missförstånd vid kösituationer, vilka regler som skall gälla samt vems rättighet det är att använda särskilda saker. Vi anser att dessa orsaker också kan anses vara sociala problem, då kommunikationen mellan eleverna brister eller när missförstånd uppfattas som medvetna handlingar. Skulle man då som pedagog gå in djupare på varför konflikterna uppstår så tror vi att många av de förekommande konfliktorsakerna grundar sig i elevernas sociala kompetens.

På de flesta skolor vi besökte arbetade man med S.E.T - metoden, vilken fokuserar just på utveckling av elevernas sociala och empatiska förmåga. Metoden är en förebyggande metod som är långsiktig och därför menar tre av pedagogerna som nyligen börjat arbeta med metoden att de inte direkt kan se några resultat på att metoden fungerar. Vi ställer oss undrande till hur lång tid man kan förvänta sig ska gå innan man kan förvänta sig att se något resultat av arbetet, då även pedagogen som använt sig av denna metod under flera års tid hänvisar till konfliktorsaker av samma karaktär som de andra pedagogerna. Endast en av pedagogerna som använder sig av S.E.T. ställde sig kritisk till metoden efter att ha tagit del av metodens innehåll samt den kritik som metoden fått i media. Pedagogen förhåller sig kritisk mot metoden och uttrycker en önskan om att arbeta på något annat sätt. Detta kan ha en inverkan på pedagogens kritiska förhållningssätt gentemot metoden. Övriga pedagoger som använder sig av denna metod menade att de inte följer materialet fullt ut men att det som de använder sig av var ett bra material som eleverna tyckte om. Vi finner det anmärkningsvärt att endast en av pedagogerna reflekterat kring detta då kritiken som metoden har fått handlar om att metoden kan vara direkt skadlig mot de elever som upplevt traumatiska händelser tidigare. Möjligen kan detta bero på att pedagogerna inte följer materialet från pärm till pärm utan väljer ut vilka övningar de ska utföra med eleverna och därmed kan anpassa innehållet efter vilka elever som ingår i gruppen.

Den av pedagogerna som kan se att sin metod ger resultat är Marie som arbetar med lösningsinriktad pedagogik. Hon menar att hon kan se resultat på grund av att de arbetar målinriktat och att eleverna då vet vad de arbetar mot att uppnå. Vi anser att det är en fördel för eleverna att veta vad som är målet samt att det kan ge en motivation och förståelse för vad

som skall uppnås och varför. Vi menar att det finns en möjlighet att S.E.T.- metoden inte är lika tydlig i fråga om vad målet är och därför är svårare både för eleverna och för pedagogerna att utvärdera. Samtidigt anser vi att det kan vara svårt för elever att förstå och knyta an till det känslomässigt utvecklande arbete som sker genom metoden.

7 SAMMANFATTNING OCH DISKUSSION

Här följer en sammanfattningar av de resultat som framkommit samt en diskussion där resultaten från undersökningen och den tidigare litteraturen kopplas samman, samt vad våra uppfattningar om undersökningen är.

7.1 Sammanfattning

Resultaten från undersökningen visar att konflikthanteringsarbete är något som förekommer på samtliga besökta skolor. Konflikthanteringsmetoderna som används varierar, men alla pedagoger uppger att de använder sig av en särskild metod för att främja konflikthanteringsarbetet i skolan. Pedagogernas erfarenheter och uppfattningar kring metoderna varierar men det mest förekommande är att erfarenheterna från konflikthanteringsmetoderna var goda även om de flesta inte kunde se något direkt resultat av arbetet. De konflikter och konfliktorsaker som pedagogerna upplever som vanligast i skolverksamheten var snarlika med varandra även om ett fåtal svar skiljde sig från mängden.

7.2 Diskussion

7.2.1 Pedagogers arbete med konflikter

Vår undersökning visar att alla berörda skolor arbetar medvetet med konflikthantering. Det förekom tre olika sorters konflikthanteringsmetoder på skolorna, där S.E.T-metoden var den metod som flest skolor använde sig av. I inledningsstadiet av undersökningen var vi osäkra på om konflikthanteringsmetoder skulle förekomma på alla skolor som vi skulle komma att besöka. Enligt våra erfarenheter från arbetet i skolverksamheten så är konflikthantering ett vanligt förekommande fenomen, men det är inte alla skolor som arbetar medvetet med särskilda metoder riktade mot konflikthantering. En del skolor säger sig arbeta med konflikthantering men det syns inte i verksamheten att det förekommer.

Flera författare (Utas Carlsson, 2001; Thornberg, 2006; Szklarski, 2004) menar att det är viktigt att pedagoger arbetar medvetet med konflikter i skolan. Utas Carlsson anser att det är av stor betydelse att eleverna får ta del av konfliktlösning som medför en positiv uppfattning av konflikter. Genom att eleverna får delta i konstruktiva konfliktlösningar så ökas deras självförtroende och styrka. Även Thornberg menar att konstruktiv konflikthantering i skolan

bidrar till lärtillfällen för eleverna då de utvecklar sina sociala färdigheter och får kunskaper om att hantera kommande konflikter i framtiden. Maltén (1998) menar att det är vanligt att människor ser konflikter som något negativt och därmed undviker att hantera dem, enbart för att man inte besitter de kunskaper som behövs för att hantera en konflikt på ett konstruktivt sätt. En av pedagogerna som deltog i vår undersökning anser att konflikter inte behöver vara negativa utan att de istället kan utvecklas till något positivt som gör att man växer som person. Vi blev förvånade över att det bara var en pedagog som benämnde konflikter som något positivt, då arbetet som sker genom konflikthantering borde resultera i att de konfliktlösningar som uppstår bidrar med något positivt i klassrummet.

S.E.T-metoden som var den mest förekommande metoden på besökta skolor är en metod som inriktar sig på social och emotionell träning för eleverna. Genom olika övningar skall eleverna utveckla sina sociala och emotionella färdigheter samt att lära sig att hantera sina känslor. Arbetet med metoden skall ge resultat på lång sikt och kan inledas redan i förskoleklassen och arbetas med upp till årskurs nio. Materialet som används i undervisningen är utformat efter ett särskilt mönster och skall användas från pärm till pärm, men enligt de pedagoger som deltagit i denna undersökning så framkommer det att ingen av dessa följer rekommendationerna. Denna metod har nyligen fått kritik riktad mot sig i ett stort skolområde och blivit anmäld till skolinspektionen då en del övningar anses vara av terapeutiskt slag och kan vara skadliga för de elever som upplevt traumatiska händelser. Några pedagoger i vår undersökning kommenterade kritiken som metoden fått, varav en var mer insatt i detta än andra. Vi anser det vara troligt att alla pedagoger känner till kritiken men gjort valet att inte ta upp det under intervjun av olika skäl. Vi anser det också vara troligt att detta ligger till grund för att alla pedagoger som använder sig utav metoden väljer att inte följa materialet som det är tänkt, utan istället sortera ut det som de inte finner vara lämpligt för deras elevgrupper.

Trots att pedagogerna inte kan se något resultat hos eleverna så verkar de flesta vara nöjda med metoden. En anledning till att pedagogerna uppgav att de inte kunde se något resultat av arbetet kan vara att tre av fyra pedagoger som använder sig av denna metod nyligen hade inlett arbetet, medans en av pedagogerna hade arbetat med metoden under tre till fyra års tid. Vi har förståelse för att de flesta av dessa pedagoger inte kan se något resultat av deras konflikthanteringsarbete men ställer oss kritiska mot att den pedagog som jobbat längst med metoden inte heller ser något resultat. Vi anser att det är riskabelt att pedagogerna lutar sig åt det faktum att arbetet är långsiktigt då vi anser att detta kan medföra att pedagogerna inte

ställer de krav som behövs på utvecklingen hos eleverna. Vi ställer oss frågande till om metoden är för komplex för eleverna. Kan eleverna se vad målet är för alla övningar som de genomför? Hur länge är pedagogerna villiga att vänta på resultat och vad händer om resultatet helt uteblir? Vi liksom pedagogen Kajsa anser däremot att det är positivt att det finns en gemensam metod att arbeta efter, men vi anser att det även måste finnas plats för kritisk reflektion hos pedagogerna.

Den pedagog som använder sig utav lösningsinriktad pedagogik ansåg att hon kunde se resultat i den elevgrupp som hon arbetar i. Enligt henne så arbetade de efter mindre mål som eleverna hela tiden var medvetna om, och det kan vara en av orsakerna till varför denna pedagog ser resultat av arbetet med metoden. Även om en jämförelse mellan lösningsinriktad pedagogik och S.E.T-metoden inte ger en rättvis bild av hur de fungerar så anser vi att den lösningsinriktade pedagogiken kan ha sin fördel genom dessa mindre mål som eleverna medvetet arbetar mot.

Som vi tidigare nämnt så anser vi att människor utvecklas i socialt samspel med andra. Stensmo (2007) beskriver Vygotskijs proximala utvecklingszon som innefattar det avstånd som finns mellan vad en individ kan åstadkomma på egen hand och vad denna individ kan åstadkomma med hjälp av någon mer kunnig person. Den här personen kan både vara en elev eller en lärare, och vi anser att detta är något som man skulle kunna använda sig av i arbetet med konflikter. Vi menar att man skall använda sig av de elever som har en god social förmåga till att hjälpa de elever som behöver vidare utveckling. Yngre barn har lätt för att ta efter äldre elever, och oftast brukar detta synliggöras vid de tillfällen som elever tar efter ett negativt beteende. Vi menar att detta naturliga beteende, att efterhära andra, istället kan ses som en positiv tillgång då man kan använda det till att utveckla de yngre elevernas sociala förmågor.

7.2.2 Orsaker till konflikter

Pedagogerna i vår undersökning var eniga om att en av de större konfliktorsakerna i skolan handlar om regler. Detta innefattar både regler som är uppsatta av skolan samt regler som är uppsatta av eleverna själv vid till exempel bollspel eller lekar. Maltén (1998) benämner denna sorts konflikter som sakkonflikter som sker på en interpersonell nivå. Denna interpersonella nivå ses som den mest förekommande och sker mellan människor med olika mål eller

intressen. Sakkonflikter är de konflikter som berör exempelvis vilka regler som skall följas eller vad man får eller inte får göra. Vi anser att de individrelaterade orsaker till konflikter som Szklarski (1996) nämner också har ett samband med ovan nämnda konflikter då det handlar om personliga bedömningar samt att ens egna åsikter värderas högre än andras.

Pedagogerna är även överens om att konflikter uppstår på grund av oenighet vid fördelning av saker. Detta kallar Szklarski (1996) för objektrelaterade konflikter som i princip handlar om vem som har rätt att använda sakerna som finns i skolan. Szklarski nämner även situationsrelaterade konflikter som uppkommer på grund av bristande kommunikation och feltolkningar. De här konflikterna kunde de flesta av pedagogerna i vår undersökning redogöra för, särskilt i de situationer när eleverna står i kö och råkar knuffa till varandra. Det uppstår då ett missförstånd hos eleverna som tolkar att knuffen är medveten, vilket hade kunnat undvikas om det hade funnits en fungerande kommunikation eleverna emellan. Även Maltén (1998) tar upp denna sort av konflikt men kallar den för pseudokonflikt, vilket innebär missförstånd som orsakas av brister i kommunikationen. Szklarski (1996) nämner även att barn använder sig av fysisk press, vilket innebär sparkar, slag och knuffar som ingår i den vanligast förekommande konflikthanteringsmetod som barn använder sig av, den kampinriktade. Enligt Szklarski så kännetecknas en kampinriktad konflikthantering även av att den är behovscentrerad och att orsaken till konflikten ibland hamnar i andra hand för att det är viktigare att komma vinnande ur konflikten än att lösa den. Detta sätt att hantera konflikter känns även igen i Stensaasen och Slettas (1997) modell för konflikthantering i rollen som *hajen*. För *hajen* är det viktigare att vinna konflikten än att behålla sina vänskapsrelationer.

I vår undersökning var det endast ett fåtal pedagoger som tog upp sociala problem som en orsak till konflikter. Vi anser att alla interpersonella konflikter i grunden orsakas av någon sort av sociala problem eftersom människan befinner sig i sociala situationer då interpersonella konflikter uppstår. Pedagogerna nämnde endast de barn som har problem med att ta kontakt på rätt sätt och svårt för att kontrollera sina impulser eller som på annat sätt utmärker sig från övriga elever. Vi anser att denna kategorisering inte är nödvändig då elever som befinner sig i skolan ständigt ingår i sociala situationer och samspel med andra och därför förr eller senare kommer att hamna i en konflikt med någon. Det behöver inte nödvändigtvis vara något utmärkande socialt problem hos en enskild elev som är en bidragande faktor till att

en konflikt utlöses utan det är det sociala spelrum som skolan utgör som bidrar till att konflikter uppstår.

Ogden (2003) definierar beteendeproblem i skolan som ett beteende som bryter mot de normer och regler som finns i skolan och som i sin tur leder till en sämre inlärningsmiljö för eleverna. Författaren menar att detta är ett socialt fenomen som uppstår i samspel med andra och menar att de elever som anses vara problemelever har en bristande social kompetens. Denna sociala kompetens är ett stort begrepp som innefattar ett flertal olika färdighetsområden som exempelvis empati, samarbetsfärdigheter, självkontroll och självhävdelse.

Vi anser att det är motsägelsefullt att påstå att de elever som har en bristande social kompetens anses vara problemelever. Om man ser till de färdigheter som S.E.T-metoden samt EQ-trappan är menade att utveckla så ingår social kompetens och empati i denna utveckling. Då undrar vi varför skolor väljer att använda sig utav en sådan metod, om det inte är för att man anser att alla elever har problem inom just dessa områden och att det är på grund av det som konflikter uppstår. Metoderna är utformade på ett sådant sätt att alla elever tränas i samma sak trots att undervisningen i skolan skall vara individanpassad. Uppläggen i metoderna borde således vara anpassade för varje elev och inte utgå från att alla elever behöver samma träning inom dessa områden.

Enligt Szklarski (2004) är det många som tror att en konflikt försvinner om man ignorerar den. Författaren menar att konflikten då istället riskerar att utvecklas till en destruktiv konflikt, även om den inte var så allvarlig när den startades. En av de deltagande pedagogerna nämnde att de små konflikter som endast tar några minuter att lösa inte ses som konflikthantering. Vi anser att det många gånger räcker med några minuter för att lösa vardagliga konflikter men att det är viktigt att vi som pedagoger är uppmärksamma på att alla elever är nöjda med de lösningar som man kommer fram till, annars finns risken för att konflikten ligger kvar och gror och då utvecklas till en destruktiv konflikt precis som Szklarski nämner. Dessa mindre konflikter benämner Ellmin (2008) som smågräl och tjafs. Han menar att dessa konflikter är de oftast förekommande och minst allvarliga, men att de trots detta måste hanteras på rätt sätt med direkt verkan för annars finns risken att de trappas upp och då blir svårare att hantera. Maltén (1998) menar också att det är viktigt att lösa en konflikt innan den blir allvarligare och därmed mer svårhanterlig, men att man som lärare

även om det handlar om mindre konflikter måste besitta de kunskaper som behövs för att kunna hantera dem på ett konstruktivt och givande sätt. Som lärare måste man då ha kunskap om vilka beteenden som förekommer samt vilka försvarsmekanismer som människor intar vid konflikter.

Vi menar liksom Maltén att man behöver ta tag i de konflikter som uppstår så fort som möjligt och inte förminska situationens allvarlighet. Har man som pedagog insikt i de olika försvarsmekanismer och beteenden som människor kan inta vid en konfliktsituation har man större möjlighet att hantera konflikten på ett konstruktivt sätt samt en större möjlighet att individanpassa konflikthanteringen så att den passar alla elever.

7.3 Metoddiskussion

Metoden som vi har använt oss av har gett oss svar på vad pedagogerna anser och hur de uttalar sig om konflikthanteringsarbetet och har därmed gett oss det resultat som vi var ute efter. För att få en mer ingående och riktig bild av hur konflikthanteringsarbetet i de undersökta skolorna ser ut och fungerar anser vi att det hade varit bra att komplettera med observationer. Då arbetets tid har varit begränsad ansåg vi att den möjligheten inte fanns då vi anser att det krävs åtskilliga veckor för att genomföra dessa observationer och att få ett riktigt resultat. Vi önskar att vi hade haft mer tid på oss, dels för att kunna intervjua fler pedagoger, men även för att kunna komplettera undersökningen med intervjuer av elever och observationer av konflikthanteringsarbetet i skolan både under avsatt konflikthanteringstid och i den ordinarie verksamheten.

7.4 Tillämpning av undersökningen i arbetslivet.

I princip alla yrkeskategorier som man kan finna inom skolans väggar ställs dagligen inför olika slags konflikter. Denna studie ger en översikt av olika konfliktorsaker, beteenden, försvarsmekanismer och hanteringsmetoder som kan vara värdefull kunskap när vi ställs inför en konflikt. För att kunna lösa en konflikt konstruktivt anser vi att denna kunskap är nödvändig, att kunna se till individen och de olika roller vi antar vid konflikter kan underlätta och leda till en positiv lösning. Som verksam pedagog måste man verka för en bra miljö för

elever och personal och vi menar att detta arbete hjälps av kunskaper inom olika konflikthanteringsmetoder.

7.5 Fortsatt forskning

Efter att ha genomfört denna undersökning har vi insett vilket enormt område det är vi har tagit del av. Det finns många olika synvinklar och områden inom konflikthantering som har behandlats tidigare och som även kommer att behandlas i framtiden. Under tiden som vi har genomfört undersökningen har vi insett att det finns flera andra delar som även hade varit av intresse att forska kring då vi genom detta arbete bara har behandlat en liten del av hela området. Vi anser att det hade gett en mer nyanserad och djupare bild av konflikthanteringsarbete i skolan om man även hade inkluderat elevernas uppfattningar och erfarenheter. Därför menar vi att detta skulle kunna vara en grund till fortsatt forskning inom detta område.

8 SAMMANFATTNING

Syftet med denna undersökning har varit att synliggöra vilka konflikthanteringsmetoder som används av pedagogerna i skolverksamheten, att redogöra för pedagogernas erfarenheter och åsikter om dessa metoder samt att synliggöra vad konflikter i skolan handlar om. De frågeställningar vi har utgått från har varit:

- Vilka slags konflikter upplever pedagogerna finns mellan elev/elev och elev/pedagog i skolan?
- Vilka konflikthanteringsmetoder säger sig pedagogerna använda?
- Upplever pedagogerna att arbetet ger resultat?

Vi valde att genomföra denna undersökning med hjälp av en intervjumetod, som vi ansåg skulle ge oss det resultat som vi var ute efter. I efterhand har vi insett att det finns andra områden inom detta ämne som vi också finner intressant och som kan ske som en vidare forskning från denna undersökning.

Vi har utgått från Vygotskijs teori om sociokulturellt lärande och den proximala utvecklingszonen. Denna teori har legat till grund då vi anser att lärande liksom konflikter har sitt ursprung i sociala interaktioner. Vi ansåg att den proximala utvecklingszon som Vygotskij beskriver även kan tillämpas på konflikthanteringsarbetet då elever kan lära sig att hantera konflikter av de elever eller pedagoger som har en vidare kunskap inom området.

Undersökningen visar att konflikthanteringsarbete förekommer på samtliga deltagande skolor och att det är ett ständigt pågående arbete. Arbetet som pedagogerna bedriver skiljer sig delvis från varandra men med återkommande inslag och pedagogernas erfarenheter kring vilka orsaker som kan ligga till grund för konflikter stämmer överens med varandras. Man kan tydligt se kopplingar mellan det som litteraturdelen beskriver som vanligt förekommande konfliktorsaker samt det som pedagogerna beskriver som orsaker till konflikter i deras verksamhet.

REFERENSER

- Bjurwill, Christer (2001). *A, B, C och D. Vägledning för studenter som skriver akademiska uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.
- Bjurwill, Christer (1995). *Fenomenologi*. Lund: Studentlitteratur.
- Carlander, Margareta (1990). *Konflikter och konfliktbearbetning: en idéskrift för hemmet, förskolan, skolan, fritidshemmet och föreningslivet*. Solna: Almqvist & Wiksell läromedel.
- Crum, Thomas F. (1991). *Konflikter som möjlighet*. Malmö: Liber ekonomi.
- Dana, Daniel (1990). *Talk it out - 4 steps to managing people problems in your organization*. Human Resource Development Press: Massachusetts
- De Bono, Edward (1986). *Konflikter*. Stockholm: Brombergs förlag AB.
- Edman Ståhl, Ingegerd (1999). *Det går att göra så här! Om att lösa vardagskonflikter*. Runa förlag AB.
- Ellmin, Roger (2008). *Konflikthantering i skolan – den andra baskunskapen*. Stockholm, Natur och Kultur.
- Ginsberg, Ylva (2010) *Lärarnas Nyheter*: ”Överläkare i psykiatri: SET kan leda till självmord.” 2010-10-15. <http://lararnasnyheter.se/lararnas-tidning/2010/10/15/overlakare-psykiatri-set-kan-leda-sjalvmord>, hämtad: 2010-12-07.
- Grünbaum, Anita, & Lepp, Margret (2005). *Dracon i skolan. Drama, konflikthantering och medling*. Lund: Studentlitteratur.
- Hammar Chiriac, Eva & Hempel, Anders (2008). *Handbok för grupparbete – Att skapa fungerande grupparbeten i undervisning*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Johansson, Eva & Johansson, Barbro (2003). *Etiska möten i skolan*. Stockholm: Liber AB.
- Kimber, Birgitta. (Red. Ekelund Maitland, Marit) (2001). *Livsviktigt. Lärarhandledning*. Malmö: Gleerups Utbildning AB.
- Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur AB.

Lärarnas Riskförbund (2007/2008). *Läraryboken 2007/2008*.

Maltén, Arne (1998). *Kommunikation och konflikthantering – en introduktion*. Lund: Studentlitteratur.

Måhlberg, Kerstin & Sjöblom, Maud (2002). *Lösningssinriktad pedagogik*. Stockholm: Bokförlaget Mareld.

Ogden, Terje (2003) *Social kompetens och problembeteende i skolan – Kompetensutvecklande och problemlösande arbete*. Stockholm: Liber AB

Patel, Runa & Davidson, Bo (2003). *Forskningsmetodikens grunder. Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur AB.

Skolverket (2009). *Allmänna råd och kommentarer för att främja likabehandling och förebygga diskriminering, trakasserier och kränkande behandling*. Stockholm: Davidssons tryckeri AB.

Skolverket (2006). *Läroplan för det obligatoriska skolväsendet, förskoleklassen och fritidshemmet. Lpo94*. Ödeshög, 2009. Danagårds grafiska, AB.

Skolverkets nyhetsbrev, nummer 7, 2009 – ”Arbetet med likabehandling måste ständigt pågå”. <http://www.skolverket.se/sb/d/3082/a/17463>. Hämtat 2010-11-08.

Stensaasen, Svein & Sletta, Olav (1997). *Grupprocesser. Om inläring och samarbete i grupper*. Stockholm: Universitetsförlaget.

Stensmo, Christer (2007). *Pedagogisk filosofi*. Lund: Studentlitteratur.

Szklarski, Andrzej (1996). *Barn och konflikter: En studie av hur konflikter gestaltar sig i svenska och polska barns medvetande*. Departement of Education and Psychology Linköping University: Linköping

Szklarski, Andrzej, (2004) Kapitel: Konflikthantering och värdefrågor. Colnerud, G (red.). *Skolans moraliska och demokratiska praktik: Värdepedagogiska texter I*. Linköpings universitet Institutionen för beteendevetenskap: Linköping (s. 143-158)

Säljö, Roger (2000). *Lärande i praktiken: Ett sociokulturellt perspektiv*. Stockholm: Bokförlaget Prisma.

Thornberg, Robert (2006) *Det sociala livet i skolan: Socialpsykologi för lärare*. Stockholm: Liber AB.

Utas Carlsson, Karin (2001) *Lära leva samman - undervisning i konflikthantering. Teori och praktik*. Göteborg: Elanders Sverige AB.

Utas Carlsson, Karin (1999). *Violence prevention and conflict resolution A study of peace education in grades 4-6*. Malmö: Department of Educational and Psychological Research.

Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Elanders Gotab.

Wennberg, Bodil (2000). *EQ på svenska: Emotionell intelligens i föräldrarollen, i relationen, på arbetsplatsen, i skolan*. Stockholm: Bokförlaget Natur och Kultur.

Widerberg, Karin (2002). *Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.

BILAGA 1

Hej!

Vi heter Jimmi Välitalo och Malin Persson. Vi är två lärarstudenter från Kristianstads Högskola som läser inriktningen Fritid och Skola. Under höstterminen kommer vi att skriva vårt examensarbete vilken ska innehålla en undersökning om vilka konflikthanteringsmetoder ett antal grundskolor i Södra Sverige använder sig av. Arbetet kommer att behandla bland annat pedagogers syn på konflikter och den aktuella konflikthanteringsmetod de använder sig av. En del av vårt syfte med denna undersökning är att synliggöra vilka konflikthanteringsmetoder som används och hur de används, samt att uppmärksamma deras upplevda för och nackdelar.

Vår undersökning kommer att ske genom att vi skickar ut ett underlag av frågor i förväg i förberedande syfte och genom en muntlig intervju som spelas in. Ert deltagande är naturligtvis frivilligt och ni har rätt att avbryta intervjun och ert medverkande om ni så önskar.

När vi gör vår undersökning följer vi de forskningsetiska principerna inom vetenskaplig forskning. Dessa ligger som en bilaga. Vi vill dock tillägga att vår handledare och examinator har rätt att undersöka var vi har fått vår information ifrån och därför är ni inte anonyma inför dem.

Med vänlig hälsning

Jimmi Välitalo och Malin Persson

BILAGA 2

Intervjufrågor

Hur definierar ni en konflikt?

Vad brukar konflikter mellan eleverna handla om?

Vilken sorts konflikt upplever ni oftast bland eleverna i er klass?

Hur mycket tid skulle ni uppskatta läggas på att lösa konflikter vardagligen?

Arbetar ni efter någon konflikthanteringsmetod på skolan? Vilken?

Om svaret på ovanstående fråga är nej, Skulle ni vilja arbeta efter en speciell metod? Vilken?

Vem tar beslut om detta?

Hur arbetar ni med att lösa konflikterna nu? Vilka metoder använder ni er av?

Ger metoden önskat resultat? Vilket resultat?

Använder alla lärare/pedagoger samma metoder?

När började ni arbeta med det? Varför?

Vad fokuserar er konflikthanteringsmetod på? Social utveckling? Empatisk förmåga?

Hur arbetar ni med metoden?

Är det schemalagt tid för konflikthanteringsarbete?

Arbetar hela skolan med samma metod?

Har ni fått gå någon utbildning gällande den aktuella konflikthanteringsmetoden?

Kan ni se någon förändring i elevgruppen sedan ni började arbeta med konflikthantering? På vilket vis?

Upplever ni att den valda konflikthanteringsmetoden passar alla elever och för de konfliktformer ni upplever i klassen?

Finns det någon annan konflikthanteringsmetod som ni anser skulle passa lika bra eller bättre?

Vem på skolan eller i ert arbetslag har beslutat om vilken konflikthanteringsmetod som ska användas?

Upplever ni någon nackdel med den konflikthanteringsmetod ni arbetar med?

Upplever ni någon fördel med den konflikthanteringsmetod ni arbetar med?