

EXAMENSARBETE

Hösten 2005

Lärarytbildningen

Konflikthantering

-pedagogers upplevelser av arbetet med
konflikthantering

Författare

Sara Axelsson
Susanne Ågren

Handledare

Per-Ola Holmquist

Konflikthantering

-pedagogers upplevelser av arbetet med konflikthantering

Abstract

Då den psykiska ohälsan i skolan ökar, blir arbetet med konflikthantering allt viktigare. Det är också så att i många situationer är det oundvikligt att undfly konflikter. Eftersom arbetet med konflikthantering är mycket tids- och energikrävande, var syftet med denna studie, att undersöka hur lärarna upplever detta arbete. Syftet var även att se vilka konflikthanteringsmetoder som finns och används. Studien är gjord med en kvalitativ metod, där tolv lärare intervjuades med hjälp av sex semistrukturerade frågor. I vårt resultat framkom att i stort sett alla de intervjuade lärarna upplevde arbetet med konflikthantering som positivt. De metoder som används av de tolv lärarna är, rollspel, samtal, medling, kompissamtal och hemlig kompis. Vi har kommit fram till att om ämnet konflikthantering ska kunna få en högre status måste lärare få utbildning, tid och resurser. Om lärare blir bra på att arbeta kontinuerligt med både förebyggande konflikthantering och faktisk konflikthantering, kommer hälsan i skolan att bli bättre.

Ämnesord: Konflikt, konflikthantering, lärare, upplevelser, förebyggande arbete, rollspel, forumspel, samtal, medling, kompissamtal, hemlig kompis

INNEHÅLL

1. INLEDNING	7
1.1 Bakgrund	7
1.2 Syfte och problemformulering	8
1.3 Avgränsningar	9
1.4 Teoretisk och metodologisk utgångspunkt.....	9
1.5 Uppsatsens disposition	10
2. LITTERATURGENOMGÅNG	11
2.1 Definition på en konflikt	11
2.2 Hur en konflikt uppkommer	11
2.3 Hur konflikter kan förebyggas och hanteras	13
2.3.1 Kommunikation.....	14
2.3.2 Vinnare och förlorare	16
2.3.3 Empatins betydelse för konflikthanteringsarbetet.....	17
2.3.4 Så här säger läroplanen	18
2.3.5 Positiva aspekter av en konflikt	18
2.4 Metoder för att förebygga och hantera konflikter	19
2.4.1 Värderingsövningar	19
2.4.2 Rollspel.....	20
2.4.3 Forumspel.....	20
2.4.4 Kompissamtal.....	21
2.4.5 Medling	23
3. EMPIRI	25
3.1 Problemprecisering.....	25
3.2 Val av undersökningsmetod	25
3.3 Målgrupp	27
3.4 Genomförande	27
3.4.1 Datainsamling och bearbetning	28
3.5 Etiska principer	28
3.6 Trovärdighet	29
4. RESULTAT OCH ANALYS	30
4.1 Lärarnas upplevelser av konflikthantering.....	30
4.1.1 Analys.....	34
4.2 Det förebyggande arbetet	35
4.2.1 Analys.....	36
4.3 Konflikthanteringsmetoder.....	36
4.3.1 Rollspel.....	37
4.3.2 Samtal.....	37
4.3.3 Medling	38
4.3.4 Kompissamtal.....	38
4.3.5 Hemlig kompis	39
4.3.6 Analys.....	39
5. DISKUSSION	40
5.1 Metoddiskussion.....	45
5.2 Förslag på fortsatt forskning	46
6. SAMMANFATTNING	47
Referenser.....	48

1. INLEDNING

1.1 Bakgrund

Metta Fjelkner, ordförande i Lärarnas Riksförbund, poängterar vikten av att bekämpa den ökande psykiska ohälsan i skolan. Fjelkner menar att mobbningen har ökat och att elever idag mår psykiskt dåligt. Vidare menar Fjelkner att lärarna måste få förutsättningar, tid och utbildning för att kunna upptäcka konflikter och mobbning på ett tidigt stadium. Fjelkner hävdar att konflikthantering måste bli ett obligatoriskt moment inom lärarutbildningen (Skolvärlden nr 14, 2005). Riksdagen har i maj 2005, beslutat att kunskaper om mobbning och konflikthantering ska tas upp i examensordningen som ett av målen för lärarexamen (<http://www.riksdagen.se>).

I en studie som Skolverket (Skolvärlden nr.13, 2005) gjort visade det sig att en fjärdedel av samtliga elever i skolan blivit kränkta vid upprepade tillfällen det senaste året. Carlsson (1999) beskriver hur det svenska samhället genomgår en förändring. Problem som arbetslöshet och internationell ekonomi gör att många vuxna idag inte mår bra. Vidare menar författaren att detta i sin tur får följder i de enskilda familjerna och där då främst barnen blir lidande. Carlsson (a.a) menar vidare att barn i Sverige idag får stå för många val själva. Dessa val kan barnen ej göra utan grundläggande normer, självförtroende, framtidstro och stöd från vuxna. För att kunna lösa dessa problem måste vi i Sverige bli bättre på att kommunicera, menar författaren. Om vi inte lär oss det kan vi inte stoppa de små konflikterna och då kan vi inte heller påverka vår framtid (Carlsson, 1999). Detta påpekar även Maltén (1998) och han beskriver en konflikt som sådan här:

”En konflikt uppstår vid en sammanstötning, en kollision eller annan oförenlighet mellan mål, intressen, synsätt, värderingar, grundläggande behov eller opersonlig stil” (Malten, 1998, s.145).

Att lösa och hantera konflikter är mycket energikrävande, särskilt om de pågått under en längre tid, enligt Olsson (1995). Men om konflikten hanteras på ett konstruktivt sätt kan det medföra en rad positiva effekter, både för samverkansklimatet men också för arbetseffektiviteten, menar Olsson (a.a). Enligt Wrangsjö (1998) är det så att det i många situationer är det oundvikligt att undfly konflikter. Vidare menar författaren att det är viktigt för oss människor att utveckla sätt att handskas med dessa konflikter (Wrangsjö, 1998).

Kongsrud (1970) menar att i dagens skola blandas olika nationaliteter dagligen och det är pedagogens uppgift att hjälpa eleverna att förstå varandra. Detta är något som fortfarande är aktuellt. Det är i mötet med andra människor som det kan uppstå konflikter och det är genom social interaktion som vi kan växa som människor. Även Wahlström (1996) menar att ur en konflikt kan det komma något positivt. Hon menar att konflikten kan ge möjlighet till växande och personlig utveckling. Vidare menar hon att konflikten oftast är jobbig när den pågår men att den erbjuder möjlighet till mognad och utveckling både för individen och för gruppen (Wahlström, 1996).

Med detta som bakgrund blev vi intresserade av att undersöka hur pedagoger upplever arbetet med konflikter. Då vi sett att konflikthantering tar mycket tid i anspråk både av lärare och elever, tyckte vi att denna undersökning var relevant och intressant. Vi tror även att denna uppsats kan vara till nytta för andra yrkesgrupper då konflikter kan uppstå var som helst.

Denna uppsats handlar om några metoder som finns för att förebygga och lösa konflikter. Vidare kommer vi i denna uppsats att genom kvalitativa undersökningar, ta reda på och jämföra hur olika lärare upplever arbetet med konflikthantering. Detta kommer vi att undersöka genom att intervjua tolv lärare som arbetar ute i skolan.

1.2 Syfte och problemformulering

Syftet med denna uppsats är att se vad en konflikt är, hur den uppkommer, hur den kan hanteras och hur den kan förebyggas. Vidare är syftet att undersöka hur lärare som arbetar med förebyggande konflikthantering och konflikthantering upplever detta.

- Vi vill undersöka hur lärare upplever arbetet med att förebygga och hantera konflikter och vilka metoder de använder.
- Vi vill undersöka på vilket sätt de arbetar med att förebygga konflikter och konflikthantering när konflikten redan uppstått.

1.3 Avgränsningar

Vi valde att intervjua endast lärare, eftersom det var lärarnas upplevelser som vi ville undersöka. Vi har alltså inte intervjuat några elever. Våra intervjuer gjordes på tre skolor vilket vi ansåg relevant för denna undersöknings storlek.

1.4 Teoretisk och metodologisk utgångspunkt

Hammarlund (2001) beskriver ett fenomen som inom psykodynamisk teori kallas projektiv identifikation. Författaren menar att denna process är en omedveten psykologisk försvarsstrategi som är vår att värja sig emot. När detta fenomen uppträder i en grupp är det oftast ingen av gruppens medlemmar som inser vad de är med om. Det som förvånar gruppen är att en av gruppens medlemmar lyckas binda andra till sig och få dessa att känna oro. Författaren menar att detta handlar om en omedveten försvarsmekanism, projektion, som en person använder för att skydda sig själv mot ångest. Författaren menar att en del människor har en benägenhet att projicera sin egen ångest till andra, så att de själva kommer att slippa dessa ångestkänslor. Detta beteende gör istället att hela gruppen mår dåligt, och att konflikter uppstår, enligt författaren (Hammarlund, 2001).

För att besvara vår frågeställning valde vi att utföra intervjuer. Våra intervjuer har varit av semistrukturerad karaktär. Detta innebär enligt Denscombe (2000) att intervjuaren har färdigformulerade frågor som ska besvaras, men ändå är flexibel och låter informanterna utveckla sina synpunkter. Intervjuerna får mer djup då ämnen kan utforskas och frågor kan följas upp. I intervjun möter intervjuaren förstahandskällan som besitter den information som eftersöks. Denscombe (a.a) kan också se nackdelar i intervjuer som forskningsmetod. Författaren menar bland annat att det är forskaren som tolkar innebörden i svaren utifrån de förutfattade meningar och kunskapsbilder informanten har i ämnet, (Denscombe, 2000).

Då vårt syfte är att beskriva upplevelser passar en kvalitativ metod bäst.

Vad det gäller de teoretiska utgångspunkterna finns det inga direkta teorier i ämnet konflikthantering. Många författare har skrivit om ämnet och har sina egna definitioner men vi har inte kunnat hitta någon gemensam vederlagd teori.

1.5 Uppsatsens disposition

Uppsatsen är huvudsakligen uppdelad i fem avsnitt. I det första behandlar vi tidigare forskning i ämnet. Vi beskriver även i detta avsnitt vad en konflikt är, hur den uppkommer och hur den kan förebyggas och hanteras. Sedan kommer ett avsnitt som behandlar några av de olika metoder som finns för att förebygga och hantera konflikter. Det tredje avsnittet består av den empiriska delen av uppsatsen och här redogör vi resultaten av våra intervjuer med lärarna. I det fjärde avsnittet finns en analys och diskussion där våra egna tankar kring uppsatsen lyfts fram. Uppsatsen avslutas med en metoddiskussion, därefter följer förslag på fortsatt forskning och en sammanfattning av uppsatsen.

2. LITTERATURGENOMGÅNG

Vi kommer att börja med att presentera vad en konflikt är och hur den uppkommer, för att läsaren ska få en helhetsbild av vad en konflikt är. Därefter följer avsnitt om hur konflikter kan förebyggas och hanteras. Här tas bland annat upp kommunikation, empati, positiva aspekter av en konflikt och vad det står i Läroplanen om ämnet. Vi avslutar med att presentera några konflikthanteringsmetoder såsom medling, kompissamtal och rollspel.

Efter att vi gjort våra intervjuer, valde vi att i vårt arbete, utveckla kompissamtal- och medlingsdelen. Detta gjorde vi på grund av att de lärare vi intervjuat använder sig av dessa två metoder mer än någon av de andra.

2.1 Definition på en konflikt

Ordet konflikt kommer ifrån latinets *conflictus* som betyder sammanstötning eller motsättning. En konflikt är en intressemotsättning. Vad som är en konflikt är oerhört subjektivt. Det beror mycket på hur konflikttåliga personerna som har motsättningen är. (Maltén, 1998)

2.2 Hur en konflikt uppkommer

Konflikter och gräl uppkommer oftast genom sakfrågor, värderingsmotsättningar och behovskollisioner enligt Brännlund (1991). Författaren menar också att när det är en sakfråga som utlöser en konflikt så är proportionerna mellan själva sakfrågan och det känslomässiga innehållet i genomsnitt tio procent sakinnehåll och nittio procent känslor. Med konflikt här menar han att det är meningsmotsättningar som uppnått höga emotionella laddningar och de kan inte lösas med hjälp av logik. Enligt författaren uppstår konflikter eftersom människan styrs av en motsägelseprincip. Ifall någon har rätt så måste det andra vara fel trots att vi alla behöver olika saker. Individerna går in och försvara sin sak som om den vore det rätta och när de sakliga argumenten tar slut så är det lätt att angripa den andra personens personlighet. Vilket i sin tur leder till att alla logiska vägar till lösning försvinner (Brännlund, 1991).

Olsson (1995) menar att konflikter uppstår genom att vi utser syndabocker. Precis som att en enskild individ kan utse en syndabock för att avlasta sin inre konflikt, så kan även en grupp ha

behov av att utse en syndabock. Syndabocken får funktionen att suga upp gruppens problem och skapar på så sätt en illusion om att allt är bra i gruppen, förutom just en viss problemperson. Beroende på gruppens karaktär så tas antingen syndabocken om hand eller förskjuts från gruppen. Detta fenomen är vanligt i grupper där det krävs en långtgående lojalitet, som t.ex. i en klass, och där förståelsen för och acceptansen av avvikande individer är låg (Olsson, 1995).

Wheeler (<http://www.ericdigests.org/1995-1/conflicts.htm>) menar att tidigare har konflikter setts som något oönskat, men på senare tid har det visat sig att de bidrar till barns sociala utveckling. I sin forskning har författaren kommit fram till att den vanligaste orsaken till att en konflikt uppstår, i de yngre åldrarna, är på grund av kontroll. Kontroll antingen av leksaker eller socialt, t.ex. att bestämma reglerna i en viss lek. Konflikter bland de yngre barnen är oftast fysiska, medan de bland de äldre är mer verbala. Det har visat sig att konflikter oftast blir mer aggressiva om där är en vuxen i närheten. Felet vuxna gör vid konflikthantering är att de har förutfattade meningar och är inkonsekventa. Vidare menar författaren att det är pedagogens uppgift att lära barnen att själva lösa sina konflikter (Wheeler, <http://www.ericdigests.org/1995-1/conflicts.htm>).

Van Slyke (2001) menar att vi som individer först måste lösa konflikterna inom oss själva, och sedan kan vi lösa våra dispyter med andra. Författaren hävdar alltså att en god självkänedom och ett gott självförtroende gör arbetet med att förebygga och lösa konflikter lättare (Van Slyke, 2001). Även Wahlström (1993) beskriver hur viktigt det är för barn att ha en bra självkänsla för att inte uppleva avvikande åsikter som hotfulla. När barn har en god självkänedom kan de lyssna på andras funderingar och övertygelser utan att de känner sig hotade (Wahlström, 1993)

I Carlsson (1999) går att läsa att Virginia Satir menar att i de flesta konflikter så känner gruppen eller individen sig hotade. Det är då främst självförtroendet eller/och identiteten hos individen/gruppen som är hotat. Satir beskriver hur varje människa har en osynlig skål, när denna skål är full har vi bra självförtroende och högt egenvärde. Det är endast när skålen är full som vi kan uppskatta och tycka om andra. När skålen däremot är låg har individen lågt självförtroende och kan inte heller tycka om och uppskatta andra människor. Satir har, i sitt arbete med trasiga familjer, sett att det är människor med låg skål som mår dåligt och som orsakar konflikter. Författaren menar att en full skål får barnen med sig hemifrån eller från

skolan, känslan av att vara värd något är alltså lärd utav någon eller några andra (Carlsson, 1999). Även Raundalen (1997) beskriver familjens roll i ett barns utveckling av ett gott självförtroende. ”Mot bakgrund av den allmänna utvecklingspsykologin är det rimligt att anta att kvaliteten på förhållandet mellan barn och föräldrar, föräldrarnas sätt att uppfostra barnen samt det generella klimatet i familjen är avgörande för utvecklingen av altruism och prosocialt beteende” (Raundalen, 1997, s.73). Det som gör att det kan vara svårt att hantera konflikter, är enligt Olsson (1995) att vi tolkar och ser konflikten på ett personligt, individuellt och därmed olikartat sätt (Olsson, 1995).

2.3 Hur konflikter kan förebyggas och hanteras

Att hantera en konflikt betyder att parterna förhandlar tillsammans, skriver Hammarlund (2001). Författaren menar att alla sociala kontakter medför förhandlingssituationer där parterna måste ge och ta. Detta givande och tagande är ett måste för att slutligen kunna nå ett resultat som båda parter kan acceptera (Hammarlund, 2001).

Olsson (1995) menar att vi måste lära oss att leva med konflikter, men att vi måste bli bättre på att hantera dem, det måste bli mer adekvat, utvecklande och rättvist. Författaren menar också att en av de viktigaste grundförutsättningarna för att en konflikt ska kunna lösas på ett bra sätt för alla parter, är att vi öppet erkänner olika konflikters förekomst. Vidare hävdar han att det är viktigt att vi får en mer avspänd och öppen inställning till konflikters förekomst. Vi måste helt enkelt komma över vår konflikträdsla (Olsson, 1995).

Det är nödvändigt att byta från en kultur av våld till en kultur som lever i fred, för att komma tillrätta med de problem som idag hotar vårt samhälle, påpekar Carlsson (1999). Författaren menar att många av de problem vi har i vårt samhälle med t.ex. våld kan förebyggas och förändras med hjälp av utbildning i tidiga skolår. Om vi i vårt samhälle vill ha en ”freds kultur” är det viktigt att vi utbildar både barn och vuxna i konfliktlösning och kommunikation (Carlsson, 1999).

Brännlund (1991) menar att konflikter inte går att lösa och han tar upp en del myter om konflikter. En av myterna är att konflikter ska lösas. Han menar att det inte går att lösa en konflikt eftersom att de handlar i de flesta fall om tio procent sakinhåll och nittio procent känslor. Vilket gör att det blir svårt att lösa en konflikt eftersom båda parter har rätt utifrån

sina referensramar. Det gäller därför att lära sig att leva med att det finns olikheter i personligheter och synsätt. Konflikter kan inte lösas bara hanteras. Detta gör att författaren inte uppskattar att ordet konfliktlösning används utan att det handlar om konflikthantering. Hammarlund (2001) håller med Brännlund (1991) om att konflikter inte ska lösas. Enligt Hammarlund (2001) är en konfliktlösning till för att ta bort problemet. Detta leder till att antingen så trycks problemet bort eller förträngs det som har hänt, problemet förnekas att det ens har funnits eller att den svagare parten i konflikten offras för att komma fram till en lösning. När det handlar om att hantera konflikter så betyder det, enligt Hammarlund (a.a), att förhandla tillsammans. Precis som i alla förhandlingar handlar det om att ge och ta för att komma fram till en gemensam lösning som passar båda parter (Hammarlund, 2001).

En annan författare som också anser att konflikter tillhör det dagliga livet och inte är något som bör undvikas till varje pris är Dr Thomas Gordon (1993). Han menar att de flesta av oss tycker att konflikter är jobbiga och att många inte vet hur de ska lösa dem på ett konstruktivt sätt. Han menar också att det finns människor som lever i förhållande och skryter om att de aldrig har haft någon större konflikt. Vidare hävdar han att det inte betyder att de har haft ett bra förhållande. När två eller flera personer lever nära varandra är det naturligt att det uppstår konflikter eftersom alla individer tänker olika, är olika och har olika behov i livet. Om det aldrig skulle uppstå en konflikt i ett förhållande mellan olika människor så är det ofta beroende på att en part i förhållandet blir nertryckt och inte vågar berätta hur den egentligen känner. De flesta människor behöver träning i konflikthantering för att kunna hantera en konflikt så att båda parter är nöjda (Gordon, 1993).

2.3.1 Kommunikation

Bondesio (1992) har i sin forskning kommit fram till att de vanligaste anledningarna till konflikter beror på brister i kommunikation, personligt beteende och struktur. Vidare visar hans undersökning att mer än hälften av alla konflikter beror på personligt beteende, strukturella faktorer utgjorde 30 %, och kommunikation 20 %. Vidare menar författaren att konfliktträning är viktigt, då det gäller att veta varför konflikten uppstått och med vilken metod den bäst löses. Det gäller även att träna på konflikthantering innan konflikten uppstått. Konflikthantering borde vara obligatoriskt i alla lärarutbildningar anser författaren (Bondesio, 1992).

Burton (1969) tillkännager kontrollerad kommunikation som ett sätt att lösa konflikter. Han menar att för att kunna lösa en konflikt måste bägge parternas uppfattningar om konflikten och deras motivation lyftas fram. Detta kan endast göras om de bägge parterna träffas och diskuterar utifrån sina ståndpunkter. Författaren anser att missuppfattning, orättvisa, rädsla, hot och besvikelse är orsaker till de flesta konflikter, både på mikro- och makronivå, hävdar författaren (Burton, 1969). Olsson (1995) menar även han att kommunikation är ett centralt begrepp då det gäller konflikthantering. Författaren anser att konflikten bör angripas på ett tidigt stadium, annars blir den svårare att reda ut. Vidare hävdar författaren att ju längre tid som går, desto fler riskerar att bli inblandade i konflikten (Olsson, 1995).

Erberth och Rasmusson (1996) och Maltén (1998) beskriver hur viktigt samtalet är inom konflikthantering. Författarna påpekar att det är viktigt för varje individ/elev, även de som inte har varit involverade i konflikten, att samtala om det som hänt. Erberth och Rasmusson (1996) tycker att samtalet bör finnas med i all undervisning som en grundläggande förutsättning för all inläring. De menar att det är när eleverna själv får finna lösningar i konfliktsituationer som de lär sig bäst och det är då denna inläring blir mer långsiktig. Författarna belyser dock vikten av att det är pedagogen som vägleder samtalet. Det är pedagogen som sätter gränser så att samtalet blir fokuserat och verkligen behandlar problemet. Det är också pedagogen som ställer följdfrågor och som kan se och bidra med ny energi i samtalet när det behövs (Erberth och Rasmusson, 1996).

Wahlström (1993) beskriver hur viktigt samtalet är för att förebygga och lösa konflikter. Vidare påpekar hon att om en konfliktlösning ska ha möjlighet att bli bestående, så är samtalet nödvändigt. Hon anser att om samtalet uteblir så blir lösningen på konflikten kortvarig (Wahlström, 1993). Även Hägglund och Fredin (2003) vill poängtera hur viktigt samtalet är för att förebygga och lösa konflikter. Raundalen (1997) påpekar även han vikten av att samtala om den konflikt som uppstått. Han menar att de som varit involverade i konflikten kan lära sig att förstå situationen bättre och få större kontroll över sina känslor om de får samtala om konflikten som varit. Även personer som inte varit delaktiga i konflikten kan genom samtalet lära sig något av situationen. Han menar att alla som har fått insikt i konflikten växer som människor (Raundalen, 1997). Hägglund (2002) menar att det mest konstruktiva som kan göras för att förebygga och hantera konflikter är att förbättra vardagskommunikationen.

2.3.2 Vinnare och förlorare

Brännlund (1991) påpekar att det brukar finnas vinnare och förlorare i en konflikt. Eftersom det sunda förnuftet säger oss att om en har rätt så måste den andre ha fel. Detta är något som måste tas bort för att kunna hantera en konflikt. Det gäller att sträva efter att båda vinner och kommer ur konflikten med både självkänslan och självrespekten i behåll. Parterna i konflikten måste godta och leva med att det finns olika synsätt och personligheter. Ofta känner parterna sig otillfredsställda om det görs på detta sätt, eftersom de inte tycker att de har fått den upprättelse som de var värda. Detta brukar vara det som är svårast att acceptera. Trösten är att ingen fick den upprättelse som de ville ha och det är en form av rättvisa (Brännlund, 1991).

Liksom Brännlund (1991) anser Gordon (1993) att det finns ett sätt att lösa konflikter så att båda parter känner sig som vinnare. Gordons (a.a) metod, Båda vinner, ingen förlorar, utgår ifrån att båda parter behov är lika viktiga. Det handlar om att båda parterna i konflikten ska vara demokratiska och angelägna om bådars behov. Inställningen måste vara att båda ska få vinna och ingen kommer att känna sig som en förlorare (Gordon, 1993).

Brännlund (1991) framhåller att det är en myt att konflikter bör undvikas. Han tar som exempel upp att förr så skrämde barn för öppet vatten på grund av drunkningsrisken och om de väl hamnade i vattnet var det katastrof. Idag lär vi våra barn att simma istället så att de ska kunna hantera situationen vilket förmodligen förhindrar många olyckor. Samma sak gäller konflikter. Att försöka undvika konflikter gör att personliga behov hämmas från att uttryckas. Han menar också att ingen utveckling finns utan konflikter och kriser (Brännlund, 1991).

Karin Åberg (1995) håller med Brännlund (1991) om att konflikter inte bör undvikas utan att konflikter i själva verket kan föra utvecklingen framåt. Författaren menar också att det inte är säkert att en grupp som samarbetar utan några som helst konflikter uppnår ett bättre resultat än i en grupp där det varit någon konflikt som har lösts på ett konstruktivt sätt. Har gruppen problem med att lösa konflikten kan detta givetvis försvåra arbetet. Därför betonar Åberg (1995), att det är viktigt att träna barn i att lösa konflikter. Vidare hävdar författaren att ett bra sätt att reda ut konflikter mellan två parter är att sätta sig ner tillsammans och låta varje part få berätta hur den har känt sig. Är det små barn som har bråkat kan de ha svårt för att leva sig in i andras upplevelser och känslor. Då gäller det att ha konkreta frågor att ställa som till exempel Vad kände du när du gjorde så? Vad tror du han kände när du gjorde så? (Åberg, 1995)

2.3.3 Empatins betydelse för konflikthanteringsarbetet

Szklarski (1996) anser att det är förnuftigt att försöka förebygga konflikter. Om personalen i skolan arbetar medvetet med att förebygga konflikter, kan både våld och mobbing undvikas, menar författaren. Om pedagogen arbetar med att öka empatin hos barn, desto mer lär sig barnen att hantera sina egna konflikter utan någon vuxens hjälp. De blir även bättre på att hjälpa till att lösa andra barns konflikter (Szklarski, 1996).

Raundalen (1997) hävdar att det viktigaste en förälder eller lärare kan ge ett barn är empati. Att kunna känna empati är den viktigaste egenskapen hos en människa, att vi vill lyssna på andra, och att vi vill och kan jämföra känslor för att sedan komma fram till hur vi ska reagera, menar författaren. Forskare har kommit fram till att barn som har lite empati för andra ofta uppträder aggressivt. De deltar mindre i hjälpaktiviteter och vill sällan dela med sig (Raundalen, 1997). Även Byrèus (2001) poängterar empatins vikt. Författaren vill införa ämnet livskunskap i alla skolor. Hon vill med hjälp av ämnet livskunskap, utveckla eleverna socialt och emotionellt, bygga goda grupper och motverka konflikter. På de skolor där ämnet redan införts har responsen varit positiv från både lärare och elever (Byrèus, 2001).

Wahlström (1993) poängterar att huvudsyftet med att arbeta med gruppen är att hjälpa barn att hitta sin identitet och att få ett bra självförtroende. Gör barn det så har de större chans att känna sig trygga och då även uppleva skolmiljön som trygg. Detta i sin tur leder till att de har större förståelse för andra och på så sätt kan många konflikter undvikas. Vidare anser författaren att det är viktigt för inläringen att den sker i en trygg miljö. Detta går även att läsa i *Lpo 94* (1998) under rubriken, Mål för skolan. Skolan ska sträva efter att vara en social gemenskap.

Empatin består av tre olika delar, kognitiv, affektiv och kommunikativ kompetens, enligt Lennér Axelson och Thylefors (1996). Den kognitiva delen betyder att parterna lever sig in i varandras känslor och behov. Affektiv empati betyder att parterna försöker känna av den andres känslor. Dessa båda kompetenser betyder att parterna skapar en förståelse för varandra, men de behöver nödvändigtvis inte hålla med varandra. Men förståelsen gör att den försvarsinställda kommunikationen minskar och samarbetsmotivationen ökar (Lennér Axelson & Thylefors, 1996).

2.3.4 Så här säger läroplanen

I de tre föregående läroplanerna, *Lgr 62*, *Lgr 69* och *Lgr 80* skrivs det mycket om hur viktigt det är för skolan att lära eleverna att samarbeta och visa respekt för andra. Dessa saker är några som genomsyrar alla fyra läroplanerna och som är otroligt viktiga i vårt demokratiska samhälle (Käller, 1984).

I *Lpo 94* (1998) står det att eleverna i samarbete med hemmet skall utvecklas till ansvarskännande människor och samhällsmedlemmar. Det står också nämnt att skolan ska arbeta för att eleverna känner gemenskap, samhörighet och solidaritet. De ska ha en förmåga att kunna leva sig in i andra människors situation och förstå andra människor. Eleverna ska lära sig att känna trygghet, ta hänsyn till andra och visa respekt. De skall även lära sig att: ”lyssna, diskutera, argumentera och använda sina kunskaper som redskap för att formulera och pröva antaganden och lösa problem” (Lpo 94 1998, s.12)

2.3.5 Positiva aspekter av en konflikt

Barn kan delas in i olika utvecklingsstadier och barn som är mellan 7-11 år är i de konkreta tankeoperationernas period. Med detta menar Åberg (1995) att de behöver ett väldigt konkret underlag för att kunna lösa konflikter. Barn i denna ålder kan diskutera vad som har hänt här och nu och nu och se samband om de är tillräckligt konkreta men de har inte förmågan att ”vända och vrida” på saker, detta kommer först när de har blivit 12 år (Åberg, 1995).

Två författare som anser att konflikter är nödvändiga och positiva är Ahrenfelt och Berner (1992). De menar också att i vår kultur ser vi konflikter som något negativt och som ett problem men i själva verket så är det de olösta konflikterna som är problemet inte själva konflikten. Därför är det viktigt att lära sig hantera konflikter och får konflikterna att vara positiva. Författarna betonar också att vi ska påminna oss om ett ordspråk: ”Om två personer alltid är överens i en verksamhet, är en av dem överflödig” (Ahrenfelt & Berner, 1992, s. 39).

I Carlsson (1999) går att läsa i enlighet med Human needs theory, att det gäller att hantera en konflikt på ett sådant sätt att alla parter får sina djupare behov tillfredsställda och blir nöjda med utgången. I denna teori används termen transformering eftersom teorin ser konflikten som en process i ständig förändring. Vidare är det tillfälliga målet för konfliktlösningen, att det bör vara en lösning som alla parter accepterat. Men det relevanta och långsiktiga målet bör

istället vara förmågan att hantera dessa transformeringar av konflikten på ett acceptabelt sätt (Carlsson, 1999).

Maltén (1998) betonar vikten av att så snabbt som möjligt ta itu med en växande konflikt. Författaren menar att det är pedagogens uppgift att se när en konflikt är nära förestående (Maltén, 1998). Carlsson (1999) menar att vi ofta upplever konflikter som något negativt och därför flyr dem, följden av detta kan bli att konflikterna istället växer okontrollerat. Men konflikter, menar författaren, är en förutsättning för liv och växt, alltså i sig inte något negativt. Däremot är det vår oförmåga att handskas konstruktivt med konflikter som gör att vi känner obehag inför en konflikt. Däremot att kunna göra om en konflikt till något positivt är en konst och detta kräver en speciell förmåga (Carlsson, 1999).

I Carlsson (1999) beskriver Deutsch skillnaden på destruktiva och konstruktiva konflikter. Deutsch anser att destruktiva konflikter utmärks av tävlan. Dessa konflikter känns igen genom att de består av expansion och upptrappning. Vidare hävdar författaren, att en sådan destruktiv konflikt kommer att fortsätta efter det att de ursprungliga orsakerna har blivit irrelevanta och glömts bort. Däremot den konstruktiva konflikten utmärks istället av samarbete och förmågan att lära sig av en konflikt (Carlsson 1999).

2.4 Metoder för att förebygga och hantera konflikter

2.4.1 Värderingsövningar

Byréus (2001) använder värderingsövningar som ett redskap i konflikthantering. Med hjälp av värderingsövningar kan pedagogen på ett organiserat sätt inleda samtal i frågor som saknar givna svar. Under en värderingsövning hävdar författaren att deltagarna dels får tänka igenom sina egna ståndpunkter i viktiga frågor och dels lära sig att lyssna på andras ståndpunkter och åsikter. Lämpliga ämnen att diskutera kan vara moral, etik, konflikter, döden och framtiden. Författaren anser att med hjälp av värderingsövningar kan känsliga ämnen diskuteras och det ökar elevers empati på så sätt kan det med fördel användas för att förebygga och lösa konflikter (Byréus, 2001).

2.4.2 Rollspel

Erberth och Rasmusson (1996) berättar om en annan dramametod, rollspel. Syftet med rollspel är att deltagarna ska lära sig om den sociala verkligheten som omger dem. Ett rollspel är en improvisation som avbildar en verklig situation. Arbetet med rollspel ställer alltid krav på realism och det utgår alltid från verkligheten. Författarna menar att rollspelen i klassrummet kan användas som en metod för att illustrera och diskutera lösningar på konflikter. Det är viktigt att utgå ifrån elevernas egen verklighet i arbetet med rollspel. Gör inte detta kan det vara svårt att få eleverna engagerade och de har svårt att knyta an rollspelet till deras egen verklighet.

Rollspel är ett mycket bra sätt att arbeta med inom konflikthantering. Genom att eleverna får spela upp olika situationer så blir situationerna mer verkliga för dem. I arbetet med rollspel så delas klassen in i smågrupper. Inom gruppen bestäms det vem som ska ha vilken roll. Om någon elev har varit med om den situationen som ska spelas upp bör denne få en annan roll än att spela sig själv, detta för att kunna se på konflikten från ett annat håll. Eleverna kan antingen få en hel situation som de ska spela upp, kanske något som har hänt på rasten, eller så kan de få ett ämne eller ett problem som de får lov att improvisera omkring. När alla grupper har spelat upp diskuterar klassen tillsammans fram en lösning på konflikten eller problemet och spelar upp det i ett nytt rollspel. Eleverna kan även få i uppgift att inom gruppen komma fram till olika förslag på lösningar och efter att de spelat upp sitt första rollspel, om konflikten, så får de spela upp nästa där de har en lösning på konflikten. När alla grupper har spelat upp diskuterar klassen de olika gruppernas förslag till lösningar (Erberth & Rasmusson, 1996).

2.4.3 Forumspel

Byréus (2001) nämner även en annan dramametod som kan användas för att förebygga och lösa konflikter, forumspel. Forumspel ska behandla ett aktuellt problem, som gruppen behöver ta itu med. Författaren menar att syftet med forumspel är att öka elevernas medkänsla och empati. Hon menar att det kan vara ett bra sätt för eleverna att inspirera varandra till att lösa konflikter. Vidare påpekar hon att forumspel utmärks av frivillighet och leklyst men det är ändå präglad av en seriös underton (Byréus, 2001).

Hägglund och Fredin (2001) har även skrivit om forumspel och de menar att genom forumspel kan de som deltar förbereda sig på framtida situationer. Forumspel är en speciell form av rollspel. Eleverna kan få antingen färdiga situationer att spela upp eller ett problem som de själva får hitta på ett rollspel om.

Skillnaden mellan rollspel och forumspel är att när en grupp har spelat upp sitt spel diskuterar hela klassen vilka relationer som finns mellan de olika personerna i spelet och bestämmer tillsammans med eleverna vilka olika rollfigurer som ska bytas ut. Det kan t.ex. vara den personen som blir orättvist behandlad. Sedan spelas spelet en gång till och eleverna som tittar på får när som helst under spelets gång ropa stopp om de har någon idé om hur situationen skulle kunna förändras. Den person som har ropat stopp går in och byter roll med den spelaren som eleven vill ändra på. Sedan bestäms det var i spelet eleven, som gick in, vill börja. Eleven får nu med hjälp av sitt agerande en chans att förändra och förbättra situationen. När det har kommit in en elev ifrån åskådargruppen är de tidigare aktörerna inte bundna till sina gamla repliker utan de får försöka svara på ett sådant sätt som de tror att deras rollfigur skulle ha gjort. Den elev som har gått in i spelet bestämmer själv hur länge som spelet ska pågå. När eleven gått ut ur spelet kan läraren fråga de andra eleverna, som tittar på, om vilken metod som användes och om de kunde se någon skillnad. Efter varje byte av elev i spelgruppen återgår spelet till den första versionen så att någon annan får chansen att pröva sin idé till förändring. Målet med forumspel är inte att hitta den perfekta lösningen utan att pröva olika alternativ (Hägglund & Fredin, 2001).

2.4.4 Kompissamtal

Edling (1997) beskriver hur viktigt kompissamtalet är för att kunna lösa konflikter. Kompissamtal går, enligt författaren, till så att barnen sitter i en ring och samtalet leds av en eller två lärare. Ordet går runt bland alla elever, detta kan göras på olika sätt, det viktiga är att alla elever kommer till tals. Författaren menar att kompissamtalet hjälper eleverna att lösa sina konflikter med ord istället för med våld och att det förebygger mobbning. Det ger en övning i att prata inför publik och att använda ett tydligt kroppsspråk. Barnen lär sig lyssna till andra och övar dem att känna empati för andra. Författaren hävdar också att det tydliggör elevernas olika roller i gruppen och det står för en moraluppfattning som inte handlar om

skuld och straff dessutom är det inte någon kunskapsförmedling. Barnen tar själva del av en process som är omöjlig att läsa sig till. De skapar själva en känslomässig medvetenhet.

Något som författaren varnar för är att kompissamtalet med en omedveten lärare kan bli ett förtryckarinstrument. Han tar även upp och beskriver en specifik skolas sätt att arbeta med kompissamtal. På denna skola har kompissamtalet tre rundor. På den första rundan får barnen berätta om de själva klarat upp någon konflikt under veckan. Andra rundan får barnen berätta om de har gjort en kamrat ledsen. Under sista rundan får barnen berätta om de själva har råkat ut för att någon kamrat har varit dum mot dem. Ibland får eleverna visa hur en speciell konflikt eller ett bråk har gått till. Detta för att de andra barnen lättare ska förstå och ibland får de prova försiktigt på varandra för att de själva ska uppleva hur det kändes. En viktig sak under hela kompissamtalet är att de inte får lov att skvallra på någon annan. De får bara berätta om sin egen roll i konflikten (Edling, 1997).

Wahlström (1996) tycker att alla borde ha konflikthantering på schemat. Eftersom det inte räcker för barnen i dag att ha en stor kunskapskänedom när de en dag ska söka arbete utan att de även måste behärska de mellanmännsliga kompetenserna. Till dessa räknar författaren bland annat samarbetsförmågan, konfliktlösningsförmågan, förmågan att lyssna till andra och förstå vad de menar. Vidare menar författaren att det finns vissa färdigheter som vi behöver träna oss i för att bli bättre på att kommunicera (Wahlström 1996).

Det är att:

- ”Att se och inse att alla inte är som man själv.
- Att ha tillgång till sina egna känslor - och förstå andras.
- Att bli medveten om betydelsen av kroppsspråket.
- Att tala så att andra förstår vad man menar.
- Att lyssna så att man förstår vad andra menar.
- Att kunna följa konflikthanteringsmetoden i fyra steg – skilja på person och problem.” (Wahlström 1996. s.15)

Några av övningarna som Wahlström (1996) använder för att förebygga konflikter handlar om att ta upp positiva saker om andra, både saker som de är och som de gör. Detta för att barnen ska lära sig att uttrycka sin uppskattning av andra och att de själva ska känna sig

uppskattade. Det lär även barnen att aktivt lyssna på sina kamrater. De flesta av Wahlströms övningar handlar mycket om att samtala på olika sätt både genom tal och genom skrift.

2.4.5 Medling

Wahlströms (1996) konflikthanteringsmetod är en medlings process där en tredje part går in i konflikten för att medla och vägleda de inblandade till en lösning. Det är de inblandade själva som formulerar, väljer och kommer överens om vilken lösning konflikten ska få. Denna medling sker i fyra olika steg. När denna metod används gäller det att medlaren är objektiv. Båda parterna skall känna att de har blivit accepterade och hörda. Det bästa är om medlaren är så neutral att det inte går att gissa vad denne har för åsikt i de aktuella frågorna. Medlaren måste även berätta för parterna hur samtalet kommer att gå till och att ingen får avbryta den andra. Det är inte tillåtet att använda skällsord och det är viktigt att alla anstränger sig för att komma fram till en lösning.

Det första steget är att börja med att definiera problemet. Vad var det som hände? Den part som är argast eller räddast får börja. Det är viktigt att berätta för parterna att de kan tala till medlaren istället för till varandra om de vill det. När den första parten har berättat hur denna upplevde problemet så återberättar medlaren utan att vara fördomande. Han eller hon frågar även i fall problemet är rätt uppfattat. Medlaren frågar även ifall det finns något mer som behöver komma fram. Under tiden som den första personen talar gäller det för medlaren att iaktta den andra personen och se hur denne reagerar samt att se till att denne väntar tyst på sin tur. När den första personen har tagit upp allt som den vill ta upp så återberättar medlaren än en gång vad denne har hört och frågar ifall det är rätt uppfattat. Samma sak upprepas med den andra parten. Efter att båda parter har fått säga sitt så konstaterar medlaren vad som har sagts och sammanfattar. Det är fortfarande väldigt viktigt att kontrollera med båda parterna att allting är rätt uppfattat. Till slut är det bra att tacka dem för att de har varit uppriktiga.

Det andra steget i medlingen är att låta parterna berätta hur det känns. När den ena parten har berättat hur denne känner sig så återberättar medlaren vad som har blivit sagt. Författaren tycker här att det är viktigt att inte tala om för andra vad de känner. Så att istället för att säga att du känner så bör du säga, det verkar som om du känner dig. Det gäller även nu att medlaren iakttar den andra parten och ser till så att denna är tyst och väntar på sin tur. Det är

bra att avsluta med frågan om de har något mer som de vill berätta. Sedan görs samma sak med den andra parten.

Tredje steget handlar om vad parterna vill ska hända. Det gäller att skapa möjligheter. Medlaren börjar här med att fråga den ena parten vad denne vill ska hända om allt var möjligt. Efteråt så återberättar medlaren vad som har sagts och frågar ifall det är något mer denne skulle vilja säga. Samma sak görs med den andra parten.

Det fjärde och sista steget är att komma fram till möjliga lösningar. För medlaren gäller det att lyssna på parterna och bekräfta alla förslag som kommer. Det viktiga är att finna små steg till lösning och att hålla sig till de förslag som parterna har kommit med. I de fall medlaren har egna förslag gäller det att lägga fram det så att det kommer från parterna och inte ifrån medlaren. När parterna har enats om vissa förslag så bör de fundera igenom vilka som är rättvisa, realistiska, detaljerade och balanserade. Försök sedan att avsluta genom att sammanfatta överenskommelsen. Medlaren frågar även parterna om dem vill träffas igen efter en tid för utvärdering. Tacka alltid båda parterna. Det gäller att medlaren har god kunskap om medlingsprocessen så att denne kan observera parternas kroppsspråk och ansiktsuttryck istället för att följa en manual (Wahlström, 1996).

Hammarlund (2001) beskriver ett liknande sätt för att lösa konflikter. Författaren kallar det för det enkla konflikthanteringssamtalet. Istället för att som Wahlström (1996) beskriver att medlaren återberättar vad den ena parten har sagt så är det den andra parten i konflikten som återberättar. Detta görs till dess att den första part har bekräftat att det var så som denne menade. Sedan går turen över till den andre. Som avslutning får parterna summera tillsammans. Målet med att arbeta på detta sätt är att båda parterna i en konflikt ska se kunna se den andre utan att beslöja denna med sin egen blick. Eftersom parterna tvingas att återberätta den andres upplevelser på ett sådant sätt att den andre kan känna igen sig tvingas de att öka sin empatiska förmåga. Detta kan i många fall leda till att konflikten kan hanteras (Hammarlund, 2001).

3. EMPIRI

3.1 Problemprecisering

Vi började vår undersökning med att söka, för ämnet, relevant litteratur. Detta gjorde vi på bibliotek och internet. Sedan läste vi in oss på den litteratur vi valt för att få en överblick av problemområdet. På detta sätt fick vi en grund för att utveckla relevanta intervjufrågor och få en teoretisk kunskapsgrund av ämnet.

Vårt syfte har hela tiden legat till grund för de val av litteratur vi gjort. De frågor vi ville få svar på genom vårt arbete var:

- Hur upplever lärare arbetet med att förebygga konflikter och konflikthantering när konflikten redan uppstått och vilka metoder använder de lärare vi intervjuat sig av?
- Vilka metoder för konflikthantering finns?

En del av vårt syfte var att undersöka vilka metoder som finns för att förebygga och lösa konflikter. För att besvara detta syfte, har vi i vår litteraturdelen valt att presentera författare som tar upp olika konflikthanteringsmetoder. För att förstå hur en konflikt kan hanteras och förebyggas måste det skapas en förståelse för vad en konflikt är och hur en konflikt uppkommer. Detta behandlas i vår teoridel. Vidare beskriver vi i teoridelen även empatins betydelse inom konflikthantering.

3.2 Val av undersökningsmetod

Vi har valt att använda oss av en kvalitativ undersökning och då i form av intervjuer, detta för att vi vill undersöka lärares upplevelser av att arbeta med konflikthantering. Enligt Denscombe (2000) används kvalitativ forskning när det som rapporterats ska omvandlas till skrivna ord och alltså inte till siffror. Vidare menar författaren att denna ansats lämpar sig bäst

då det är något som ska beskrivas, då denna forskning bygger på detaljerade och ingående beskrivningar (Denscombe, 2000). I en kvalitativ undersökning söks en djupare förståelse i ett ämne, hos olika individer menar Hartman (1998). Vidare hävdar Hartman (a.a) att den kvalitativa forskningen söker att förstå och beskriva hur olika företeelser har ett samband. Genom att forskaren sätter sig in i och tolkar de olika individernas situation, framkommer det ett resultat. En kvalitativ undersökning är subjektiv då det är forskarens analys av svaren som utgör resultatet. Den kvalitativa metoden utgår från ett hermeneutiskt synsätt. Detta synsätt karaktäriseras av att enskilda individer eller grupper får ge uttryck för de föreställningar de har om sig själva och den situation de befinner sig i, (Hartman, 1998), (Denscombe,2000). Patel och Davidson (1991) beskriver den kvalitativa metoden så här: ”Syftet med kvalitativa undersökningar är att skaffa en annan och djupare kunskap än den fragmentiserade som ofta erhålls när vi använder kvantitativa metoder. Ambitionen är att försöka förstå och analysera helheten” (Patel & Davidson 1991, s. 99).

I den kvalitativa undersökningsmetoden är det informanternas tankar som lyfts fram, enligt Starrin och Svensson (1994). Intervjuaren/forskaren försöker förstå och analysera det informanterna säger. Genom att sätta sig in i informanternas tankar, försöker forskaren öka sin egen förståelse för hur andra människor kan komma att reagera i en liknande situation. Det är genom att kategorisera, hitta mönster och modeller som de beskriver de olika sammanhangen, som den kvalitativa undersökningen används (Starrin och Svensson, 1994).

Valet av metod grundar sig också på att vi anser att svaren blir mer personliga vid en intervju, än vid t.ex. en enkät då den intervjuade får formulera egna svar. Det går även att ställa följdfrågor till informanterna då det behövs. Denscombe (2000) skriver: ”Emotionernas, erfarenheternas och känslornas natur är sådan att de snarare behöver utforskas än bara redovisas med ett ord eller två.”(Denscombe 2000, s. 132)

Våra intervjufrågor är semistrukturerade, vilket betyder att det finns stort utrymme för informanten att uttrycka sig (se bilaga 1). Det finns inga färdiga svar. På detta sätt vill vi få fram informanternas egna upplevelser. Informanterna får fritt utrymme att uttrycka sig och på så sätt ger de oss ökad förståelse i ämnet. Frågorna till intervjuerna har valts för att fånga varje lärares personliga upplevelser i ämnet. De överrensstämmer även med problemställningarna för vår undersökning och ger på så vis problemställningen tyngd. Bearbetningen av frågorna har gjorts genom att vi jämfört och sammanställt de olika lärarnas

svar. Vårt syfte var att undersöka vilka upplevelser lärarna har av att arbeta med konflikthantering och vilka metoder de använder sig av.

3.3 Målgrupp

De lärare vi valt att intervjua valdes ut för att de alla arbetar med förebyggande konflikthantering och aktiv konflikthantering då en konflikt redan uppstått. Alla lärare vi valt har arbetat olika länge som lärare från fem år till 28 år. De arbetar på tre olika skolor, som har olika upptagningsområde i mellersta Skåne. En skola har hög invandratäthet, en skola ligger på landsbygden och den tredje skolan ligger i en lite större stad. Vidare arbetar de med olika åldersgrupper. Lärarna undervisar från skolår ett till skolår sex, dessutom är där en lärare som undervisar i en särskild undervisningsgrupp och en lärare som arbetar som resurslärare i skolår fyra till sex. Vi har valt lärare från skolår ett till sex. Antalet lärare som intervjuas är tolv stycken, då det är ett lagom antal för den tidsram som uppsatsen innefattar och det går att dra generella slutsatser med hjälp av detta antal. Lärarna får svara på sex semistrukturerade frågor d.v.s. vi har sex frågor som utgångspunkt, men varje enskild individ får tala om det som känns mest väsentligt för dem.

3.4 Genomförande

De lärare vi valt att intervjua har vi fått kontakt med genom både vår verksamhetsförlagda del av utbildningen och privata kontakter. Vi valde att intervjua tolv lärare som vi ansåg var lämpliga då de alla jobbar med konflikthantering. Vi ringde runt och frågade de tolv lärare som vi hade valt ut för vår undersökning. Alla lärarna fick reda på vad intervjuerna skulle handla om innan de bestämde om de ville delta. Alla tillfrågade lärare valde att delta. Under vecka 41 2005, kom vi tillsammans med lärarna, överens om tid då intervjuerna skulle genomföras. Vi valde att göra sex intervjuer var. En av oss gjorde sina intervjuer på en skola och den andra gjorde fem intervjuer på en annan skola och en intervju på en tredje skola. Alla intervjuer bandades med bandspelare detta för att kunna rikta hela vår uppmärksamhet mot informanten och för att kunna få med hela innehållet av intervjun i enlighet med Denscombe (2000).

3.4.1 Datainsamling och bearbetning

Intervjuerna gjordes under veckorna 41-44 och under vecka 46 2005. Vi utgick ifrån sex semistrukturerade frågor. Detta för att informanterna ska ha stort utrymme för att kunna uttrycka sig. Vi valde att använda oss av semistrukturerade frågor då vi ville färga informanterna i minsta möjliga mån och fånga deras upplevelser. Intervjuerna tog mellan en halv timme och en timme. Då vi utgick ifrån samma sex frågor blev svaren naturligtvis olika men ändå jämförbara.

Då intervjuerna genomförts skrev vi ner de intervjuer som var och en gjort ordagrant. Vårt val grundar sig på att Denscombe (a.a) menar att det mödosamma arbete som läggs på att skriva ner intervjuerna är en värdefull del av forskningen. Författaren menar att samtalet återigen väcks till liv i samband med utskriftsarbetet.

Därefter läste vi båda igenom alla tolv intervjuerna. Vi strök sedan enskilt under de nyckelord som vi ansåg relevanta för vårt syfte. Vi valde att använda oss av nyckelord som vi hittade i flera av våra intervjuer. Detta för att, i enlighet med Denscombe (a.a), få en större reliabilitet på vår undersökning då det är flera informanter som delar denna åsikt.

Efter det jämförde vi våra nyckelord och det visade sig att dessa var i stort sätt identiska. Att de var så lika tror vi beror på att vi båda två hela tiden utgick ifrån vårt syfte när vi tog ut nyckelord. Därefter började vi gemensamt skriva en sammanställning av intervjuerna. Denna sammanställning har vi valt att kalla resultat. I resultatet presenterar vi de saker som varit gemensamt, samt olikheter för de tolv informanterna.

3.5 Etiska principer

Det är viktigt att ha etiska principer då intervjuer ska genomföras. Vi informerade våra informanter om vilka etiska principer som vi skulle komma att utgå ifrån då våra intervjuer genomfördes. Detta gjordes i samband med att de blev tillfrågade om de var intresserade att bli intervjuade för vår undersökning. Vi utgick ifrån Vetenskapsrådets forskningsetiska principer när vi utformade dessa principer. Under första regeln står det:

”Forskaren ska informera uppgiftslämnare och undersökningsdeltagare om deras uppgift i projektet och vilka villkor som gäller för deras deltagande. De skall därvid upplysas om att

deltagandet är frivilligt och om att de har rätt att avbryta sin medverkan. Informationen skall omfatta alla de inslag i den aktuella undersökningen som rimligen kan tänkas påverka deras villighet att delta.” (<http://195.17.525.28/vrshop>)

Sammanfattningsvis blev första principen för oss att vi informerade informanterna om vad vi förväntade oss av dem. Därefter att det var frivilligt.

Under andra regeln står det att: ”Forskaren skall inhämta uppgiftslämnarens och undersökningsdeltagarens samtycke (<http://195.17.252.28/vrshop>). Vi tolkade andra principen som så att vi frågade informanterna om deras samtycke.

”De som medverkar i en undersökning skall ha rätt att självständigt bestämma om, hur länge och på vilka villkor de skall delta. De skall kunna avbryta sin medverkan utan att detta medför negativa följder för dem” (<http://195.17.252.28/vrshop>). Tredje principen innebar att vi talade om för informanterna att de själva bestämde hur länge och hur de ville delta i vår undersökning.

I den fjärde och sista principen står det att: ”I sitt beslut att delta eller avbryta sin medverkan får inte undersökningsdeltagarna utsättas för otillbörlig påtryckning eller påverkan. Beroendeförhållande bör heller inte föreligga mellan forskaren och tilltänkta undersökningsdeltagare eller uppgiftslämnare” (<http://195.17.252.28/vrshop>). Detta tolkade vi som att ingen av våra informanter skulle känna sig tvingade att vara med i vår undersökning. Vi gjorde klart för dem att vi aldrig skulle försöka övertala dem att delta, utan att allt var frivilligt.

3.6 Trovärdighet

I och med att intervjufrågorna är av semistrukturerad karaktär så blir även svaren sådana. Det betyder att våra resultat inte är förkodade utan har ett relativt öppet format. Vår egen inverkan på de intervjuade gör att det är svårt att uppnå total objektivitet. All data som samlas in är unika på grund av de individer och den kontext som de samlats in i. Att vi använt bandspelare kan också ha hämmat någon av informanterna, (Denscombe, 2000).

Patel och Davidson (1991) menar att bandspelaren gör att vi kan lagra verkligheten. I och med att verkligheten är lagrad kan vi ta den i repris så många gånger vi behöver för att försäkra oss om att vi har uppfattat allt rätt. Detta gör att reliabiliteten ökar (Patel & Davidson, 1991)

4. RESULTAT OCH ANALYS

Vi kommer i vår resultatdel att presentera de olika lärarnas svar på intervjufrågorna. Utifrån svaren kommer vi att försöka finna kopplingar till vårt syfte.

Vi kommer att utgå ifrån våra problemformuleringar, vilka bildar de olika rubrikerna. Först kommer en sammanställning, följt av några av lärarnas citat. Efter varje rubrik och resultatpresentation kommer det att följa en analysdel. Vi kommer här även att redogöra för ytterligare en metod, hemlig kompis. Då vi inte funnit någon litteratur om metoden, har två av informanterna som använder sig av metoden, förklarat den.

4.1 Lärarnas upplevelser av konflikthantering

Elva av de intervjuade lärarna upplevde att det var positivt att arbeta med konflikthantering.

Några av lärarna säger:

”Jag tycker att det är positivt att jobba med förebyggande konflikthantering. Jag tror på det. Jag har oerhört mycket förebyggande i min egen klass. Jag tror att det både hjälper dem och det hjälper mig” (Lärare 11).

”...det kan ge mycket positivt till en grupp om man arbetar med konflikthantering på ett förnuftigt sätt” (Lärare 6).

”Jag tycker att det är givande att arbeta med förebyggande konflikthantering” (Lärare 3).

”Jag har ganska positiva känslor inför att arbeta med konflikthantering” (Lärare 2).

”Det är absolut positivt att jobba med förebyggande konflikthantering” (Lärare 9).

Två av dessa lärare upplever dock att arbetet med konflikter tar för mycket tid från övriga skolämne.

”Jag tycker att det är positivt... Men ibland tycker jag att det tar för mycket tid” (Lärare 8).

Fem av dessa lärare upplever att arbetet med konflikter är spännande och intressant. De upplever att det ger så mycket mer till eleverna än bara en tillfällig lösning på en konflikt. De får lära sig att diskutera och stå för sina åsikter, samtidigt som de får redskap för att bli bra vuxna.

”Jag tycker att det är spännande med konflikter” (Lärare 7).

” Jag tycker att det är givande att arbeta med förebyggande konflikthantering. De får lära sig att stå för sina åsikter” (Lärare 3).

En lärare upplever arbetet med konflikter negativt. Dock menar läraren att om mer tid och resurser hade funnits så hade känslorna antagligen varit mer positiva.

” ...arbetet med konflikter är ganska jobbig, hade jag haft mer tid tror jag att jag hade varit mer positivt inställd” (Lärare 5).

Fem av lärarna anser inte att deras upplevelser av konflikthantering skulle kunna förändras. De tycker redan att det är positivt att arbeta med konflikthantering. En av dessa fem upplever dock att det hade varit positivt om föräldrarna hade kunnat bli mer delaktiga även i arbetet med konflikthantering. Detta bör skolledningen informera om, enligt läraren.

”...det skulle vara om föräldrar kunde få mer information. ...våldigt positivt, om skolledningen kunde hålla i informationsmöte för alla föräldrar.” (Lärare 2).

Fyra av lärarna anser att sättet de upplever konflikthantering på skulle kunna bli mer positivt om de fick mer resurser i klassen, både i form av fler vuxna men också mer tid.

”... gärna haft mer resurser i form av mer personal i klassen” (Lärare 3).

”...minst en vuxen till i klassen” (Lärare 5).

Åtta av lärarna som vi intervjuade upplever att de helt klart kunde se en förändring av klassrumsklimatet, till det positiva, efter arbetet med förebyggande konflikthantering.

”Ja om jag jämför denna klass nu med hur det var tidigare, så tycker jag att det har blivit en märkbar skillnad” (Lärare 4).

”Så visst är det skillnad på hur jag arbetar nu och hur det hade varit om jag inte hade arbetat det alls” (Lärare 11).

Om jag tar denna klass som jag har nu så tycker jag definitivt att det förebyggande arbetet har gjort att det har blivit ett mycket trevligare klimat i klassrummet” (Lärare 5).

”...sedan har jag ju gjort det och jag tycker absolut att det har blivit bättre och bättre” (Lärare 6).

Två av lärarna har arbetat med förebyggande konflikthantering hela tiden och har inget att jämföra med men det tror absolut att det hade varit en annan stämning i klassen om de inte hade gjort det.

”Med den klass som jag har nu så har jag hela tiden försökt att arbeta med konflikthantering, så jag kan inte säga att jag ser någon skillnad” (Lärare 1).

Det vara en av de intervjuade lärarna som tyckte att klassrumsklimatet hade blivit sämre.

”I början blev klassrumsklimatet mycket positivare men sen blev det lite anklagande också” (Lärare 12).

Åtta av de tolv lärare vi intervjuade upplevde att de har alldeles för lite tid till att jobba med förebyggande konflikthantering.

”Jag tycker inte att jag har tillräckligt med tid och resurser” (Lärare 1).

”.. arbetet med konflikter tar mycket tid från övriga ämnen” (Lärare 2).

Två av lärarna menade också att det är svårt att få tiden att räcka till för de andra ämnena och kraven ökar på lärarna samtidigt som några lärare tyckte att eleverna har blivit svagare i de

allra flesta skolämnena. Dessa lärare anser att det inte finns mer tid att ta ifrån de schemalagda skolämnena.

”Ibland känner jag att det tar för mycket tid ifrån de andra ämnena” (Lärare 8).

En av lärarna tyckte att förebyggande konflikthantering skulle vara schemalagt för att höja statusen på ämnet både för oss, lärare, för eleverna och för deras föräldrar.

”.. om konflikthantering blev ett skolämne som vi var tvungna att ha schemalagt. Då hade vi höjt statusen på ämnet både för oss själva, eleverna och deras föräldrar” (Lärare 1).

Det var tre stycken av lärarna som menade att de hade tid att arbeta med förebyggande konflikthantering.

”Tillräckligt med tid tycker jag att jag har ” (Lärare 4).

En lärare tyckte att det är så pass viktigt att det måste få ta den tid det tar. Fyra av lärarna hade gärna velat ha fler vuxna till hjälp för att kunna dela upp klassen när de skulle jobba med förebyggande arbete.

”Jag hade gärna haft mer resurser i form av mer personal i klassen” (Lärare 3).

”Jag skulle behöva ha det schemalagt och minst en vuxen till i klassen” (Lärare 5).

Eftersom det kan vara svårt att få alla barnen i klassen delaktiga om dem är för många. Det är många barn som inte vill och vågar uttrycka sig i helklass och då hade det varit bra att kunna dela upp klassen i mindre grupper.

Av de tolv lärare som vi intervjuade var det bara två stycken som hade haft lite utbildning inom konflikthantering och förebyggande konflikthantering. Det var under deras lärarutbildning som de hade läst lite om ämnet. Men de upplevde att det inte var tillräckligt.

”Man lär sig mycket med åren men jag har även med mig lite ifrån min utbildning” (Lärare 8).

”Jag har inte fått någon utbildning utan det har jag fått lära mig med åren” (Lärare 5).

”Någon utbildning inom detta har jag ju inte” (Lärare 7).

”Jag har inte läst någonting i min utbildning” (Lärare 11).

Fem stycken av lärarna tyckte att det hade varit bra med mer utbildning inom ämnet och två tyckte att det var viktigt att känna till någon metod som det gick att jobba utifrån.

”Mer utbildning i ämnet hade varit bra” (Lärare 6).

”Så mer utbildning hade varit bra” (Lärare 7).

”Det kan ju kännas tryggt att ha en färdig modell att utgå ifrån” (Lärare 4).

”Det hade kunnat kännas bättre i de här svåra sakerna om man hade haft mer manual att gå efter” (Lärare 12).

Alla lärarna menade att de hade tillräckligt med kompetens om ämnet och att det viktigaste för att kunna arbeta bra med konflikthantering och förebyggande konflikthantering var deras egen livserfarenhet och sunda förnuft.

”Men däremot så har jag ju lärt mig under årens gång” (Lärare 9).

”Jag tror att det är min livserfarenhet och min personlighet som gör att jag har varit kamratstödjure och har förmågan att ta det med mina elever” (Lärare 11).

4.1.1 Analys

Elva av tolv lärare upplevde arbetet med konflikthantering som något positivt. Anledningen till att så många av lärarna upplevde det som positivt är att gruppen lär sig så mycket annat i detta arbete. Det blir mer än en kortsiktig lösning, de lär sig för livet. Eleverna lär sig att diskutera, stå för sina åsikter, samtidigt som de får redskap för att bli bra vuxna. Den lärare

som upplevde det negativt gjorde det endast för att läraren upplevde att tid saknades. Även några av de andra lärarna påpekade också att de hade upplevt konflikthanteringsarbetet som ännu mer positivt om mer tid och resurser funnits.

Den största delen av lärarna ser en positiv förändring av klassrumsklimatet sedan de började arbeta med konflikthantering. Eleverna har i detta arbete, enligt lärarna, lärt sig hur de ska behandla varandra med respekt, fått metoder för hur de själva ska hantera en konflikt och mycket tid i klassrummet lägges på att samtala om konflikthantering. Endast en av lärarna upplevde att klassrumsklimatet hade blivit sämre. Detta beror nog snarare på metoden än något annat.

De flesta av lärarna upplevde att de hade för lite tid och resurser för att arbeta med konflikthantering, detta är för att konflikthanteringsarbetet är mycket tidskrävande. Men det är så viktigt att de tar sig tid att göra det ändå. Dock blir övriga skolämne lidande och i dessa blir eleverna svagare. Det skulle behöva bli schemalagt. I stort sett alla lärarna vill ha mer tid för konflikthantering och fler vuxna till sin hjälp. De hade då lättare kunnat dela upp klassen i mindre grupper och fler elever hade kunnat vara delaktiga i diskussionerna.

Endast två av de intervjuade lärarna hade någon form av utbildning i ämnet. Detta ämne fanns inte i de övriga lärarnas utbildningar. Dock hade flera av lärarna velat ha mer utbildning i ämnet för att de skulle vilja lära sig fler metoder och bli ännu bättre på konflikthantering. Samtidigt upplever alla lärarna att de redan har tillräckligt med kompetens i ämnet. De menar att den viktigaste kompetensen är livserfarenhet och deras egna sunda förnuft. De upplever att de är duktiga på konflikthantering.

4.2 Det förebyggande arbetet

Två av lärarna anser att det förebyggande arbetet är ett bra sätt att lära känna sina elever på.

”Det är ett bra sätt att lära känna sin klass, eftersom man samtalar så mycket” (Lärare 3).

Fyra av lärarna upplever att klimatet i skolan har förändrats avsevärt om de jämför med ett par år sedan. Det har blivit fler konflikter och det har blivit ett hårdare klimat i form av fula ord

och kränkande behandling. Därför tror de att det är viktigt att lära eleverna vad som är rätt och fel och att det är viktigt att visa varandra respekt.

”..har man inget stöd eller hjälp hemifrån så kan det vara rätt så tuff och svårt att se någon förändring” (lärare 8).

”Det är ett hårdare klimat elever emellan idag och det är mycket tuffare och det är mer fula ord. Det är en mer kränkande behandling idag” (Lärare 10).

”För tio år sedan fanns det naturligtvis konflikter, men jag upplever att det var andra typer av konflikter... Det är viktigare med rätt kläder idag, små sjuåringar vet vilka märken man ska ha på kläderna och kring detta kan det uppstå konflikter t.ex.” (Lärare 1).

Två av lärarna upplever att det är positivt att konflikterna i skolan uppmärksammas av samhället. Fler människor är medvetna om det allt hårdare klimatet i skolan.

”..folk är i alla fall medvetna om att det är mycket konflikter i skolorna idag och vi lärare brottas ständigt med dom”(Lärare 2).

4.2.1 Analys

En del av lärarna upplever att arbetet med förebyggande konflikthantering är viktigt då, klimatet i dagens skola har förändrats avsevärt om de jämför med ett par år sedan. De upplever att det blivit fler fula ord elever emellan, mer kränkande behandling och fler konflikter överhuvudtaget. Det är idag andra typer av konflikter jämfört med för tio år sedan. Därför ställs det idag högre krav på lärare, de måste sätta tydliga gränser för vad som är accepterat och inte accepterat. Lärarna upplever att det är viktigare än någonsin att de får stöd från elevernas hem. Men de upplever att samhället överlag är medvetet om det allt hårdare klimatet i skolorna.

4.3 Konflikthanteringsmetoder

Elva av lärarna arbetar på något sätt med att förebygga konflikter. En av dessa lärare tycker att det är synd att det i dagens skola fokuseras på de negativa bitarna. Det hade varit bättre om

hela skolan kunde fokusera på det positiva, det hade säkert blivit mindre konflikter också, menar läraren.

”Jag tycker att det är synd att konflikthantering ska få så stort utrymme i skolan, det hade varit bättre om vi alla kunde få fokusera på de positiva bitarna av skolan istället” (Lärare 1).

4.3.1 Rollspel

Tre av lärarna arbetar med rollspel i sina klasser för att förebygga och hantera konflikter. Detta upplever de alla som positivt.

”...om jag inte hade arbetat så här mycket med samtal och rollspel så är jag övertygad om att vi hade haft mycket mer problem med konflikter i klassen” (Lärare 3).

”Jag använder mig mycket av rollspel ” (Lärare 1).

”Vi har arbetat med rollspel i klassen. Det har varit bra” (Lärare 6).

4.3.2 Samtal

Sex av lärarna använder samtalet som en del av sin konflikthantering. Dessa samtal är dock inte strukturerade på något särskilt sätt, eller följer någon modell. Samtalen är mer allmänna om moral och etik, men lärarna upplever att de haft en positiv inverkan på konflikthanteringsarbetet.

”..mycket samtal om hur man ska vara för att vara en bra kompis, mycket moral och etik” (Lärare 1).

”Samtalet är vår främsta metod” (Lärare 2).

”Mycket samtal, både individuella och samtal i gruppen.” (Lärare 6)

”Jag använder mig mest av samtal.” (Lärare 10)

4.3.3 Medling

Sju av lärarna använder sig av metoden medling när en konflikt uppstått. Detta upplever de som en bra metod.

”Jag är ju ofta medlare när två elever har haft en konflikt.” (Lärare 12)

”..ber jag en elev berätta en liten bit av vad som hände. Sen säger jag stopp och frågar den andre eleven om det stämmer (Lärare 10).

”När det är en konflikt som har hänt så sätter de sig här i soffan och så vill jag prata med en i taget. Vad har du att säga? Och då ska de andra hålla tyst. Sen går jag till nästa och frågar, vad har du att säga? ”(Lärare 7).

4.3.4 Kompissamtal

Sju av lärarna använder sig av kompissamtal i det förebyggande konflikthanteringsarbetet.

”Vi har alltid haft kompissamtal...” (Lärare 8).

”Sen är det klart att vi jobbar med värderingsövningar, kompissamtal...” (Lärare 10)

”Vi använder oss av kompissamtal...” (Lärare 12)

”Sen har vi kompissamtal...” (Lärare 4)

Två av dessa sju lärare upplever att kompissamtalen lätt går på slentrian. Därför upplever dessa lärare att det är viktigt att ändra innehåll på kompissamtalen. Att i samtalen lägga in värderingsfrågor är ett sätt att utveckla kompissamtalen, menar dessa två lärare.

”...tycker jag nog inte att kompissamtalen är den stora biten i veckan utan det är det här hur man hjälper elever att lösa deras konflikter ” (Lärare 9).

Två av dessa sju lärare upplever en positiv förändring i klassen sedan de börjat med kompissamtal.

”..det minskade i klasserna med kompissamtalet” (Lärare 10).

”Dessa samtal är givande tycker jag och jag märker stor en stor förändring i elevernas sätt”
(Lärare 2).

4.3.5 Hemlig kompis

Två lärare har hemlig kompis i klassen och upplever att eleverna har blivit snällare mot varandra. Två andra lärare har haft hemlig kompis men, upplevde att det inte var givande, en lärare ska införa det i klassen.

”.. arbetat med hemlig kompis men det har vi slutat med nu, det tröttnade dom på ganska snabbt.” (Lärare 2)

”..har vi hemlig kompis i klassen. I början av varje vecka drar alla elever vars ett namn på en annan kamrat i klassen. Detta namn är hemligt och det är endast eleven som dragit lappen som vet vilket namn det står på lappen. Detta är nu elevens hemliga kompis. Resten av veckan ska eleven vara extra trevlig och hjälpsam mot sin hemliga kompis. I slutet av varje vecka får alla elever gissa vem som har haft dem som hemlig kompis. Det tycker jag har varit positivt hittills ”(Lärare 1).

4.3.6 Analys

Elva av lärarna arbetar medvetet med en eller flera olika konflikthanteringsmetoder. Detta gör de för att förebygga och hantera konflikter på lång sikt. Metoderna de använder sig av är rollspel, samtal, medling, kompissamtal och hemlig kompis. De metoder som användes av flest lärare var medling och kompissamtal. Detta är för att det är relativt lätta metoder att lära sig och att arbeta med. Dock är medling tidskrävande och kräver minst en vuxen. Kompissamtalet bör varieras menar två av lärarna, annars tröttnar eleverna och då fyller det ingen funktion. En del av lärarna använder sig av spontana samtal, om moral och etik. Dessa samtal har inte någon speciell struktur, men utgår istället från elevernas tankar och de uppkommer oftast naturligt. Lärarna är positiva till dessa samtal och de tror absolut att det har påverkat klassrumsklimatet positivt. Endast tre av lärarna använder sig av rollspel. Detta är också en tidskrävande metod som kräver kunskap om metoden, både av lärare men också av elever.

5. DISKUSSION

Vårt syfte med denna uppsats var, att se vad en konflikt är, hur den uppkommer, hur den kan hanteras och hur den kan förebyggas. Vidare var syftet att undersöka hur lärare som arbetar med förebyggande konflikthantering och konflikthantering upplever detta. Vår första problemformulering var att se hur lärare upplever arbetet och på vilket sätt de arbetar med att förebygga konflikter och konflikthantering när konflikten redan uppstått. Vår andra problemformulering var att undersöka vilka metoder för konflikthantering som finns. För att besvara vårt syfte och problemformuleringar valde vi att intervjua tolv stycken lärare som alla, på något sätt, arbetar med att förebygga och hantera konflikter samt litteraturstudier. Vi kommer inledningsvis att diskutera våra resultat och ställa dem i förhållande till vår teoridel.

Att förklara vad en konflikt är, kan vara svårt då en konflikt är oerhört subjektiv. Men klart är att en konflikt är en intressekonfliktsättning mellan två eller flera personer hävdar Maltén (1998). Det viktiga, enligt oss, är dock inte att se vad en konflikt är utan att verkligen upptäcka konflikten, inte förringa den och att hitta en lämplig metod för att hantera och lösa den. Dessutom menar vi, i enlighet med Wahlström (1996), att det är viktigt att se varje konflikt som ett tillfälle att utvecklas som människa. Så länge alla parter tar lärdom av konflikten bör den bara ses som positiv, anser vi.

En konflikt uppkommer genom motsättningar mellan minst två människor. Dessa motsättningar kan gälla olika värderingar, olika sakfrågor eller olika behov, enligt Brännlund (1991). Enligt oss är det helt naturligt att vi människor har olika värderingar och behov. Det viktiga är att vi lär oss respektera och acceptera att det är så. Alltså menar vi att det viktiga är att barn både hemma och i skolan, får arbeta med sin självkännet och med sitt självförtroende. För en person som har en god självkännet och ett gott självförtroende behöver inte hitta fel hos andra människor och på så sätt orsaka konflikter, för att själv må bra. Detta påpekar även Raundalen (1997), Satir (1972), Wahlström (1993) och Van Slyke (2001).

En del av de lärare vi intervjuade använder sig av värderingsövningar. Detta är ett sätt att lära eleverna att ha en åsikt, stå för den men också att respektera andras åsikter. Byréus (2001) menar även hon att under en värderingsövning, får deltagarna tänka igenom sina egna ståndpunkter i viktiga frågor, och lära sig att lyssna på andras ståndpunkter och åsikter (Byréus, 2001).

Nästan alla de intervjuade lärarna upplevde arbetet med konflikthantering som något positivt. Detta tror vi beror på att genom arbetet med konflikthantering så lyfts alla elevers unika personligheter fram. I och med att alla lärarna använder sig av samtal i någon form, en del har kompisamtal och andra mer allmänna samtal om moral och etik, så får eleverna diskutera och reflektera över hur de bör vara för att vara en god medmänniska. Detta menar även Carlsson (1999) är viktigt då eleverna får normer att basera sina beslut på (Carlsson, 1999). Vidare visar en studie som Skolverket (Skolvärlden nr.13, 2005) gjort att en fjärdedel av alla skolelever har blivit kränkta vid upprepade tillfällen det senaste året. Detta är något som även en del av de intervjuade lärarna tog upp. De har märkt en stor skillnad på klimatet i skolan idag. Det har blivit allt hårdare. Därför menar vi att det blir allt viktigare att få alla lärare i skolan att uppleva konflikthanteringsarbetet som något positivt och nödvändigt. Detta för att förhindra att elever blir utsatta för kränkande behandling.

För att få fler lärare att uppleva konflikthanteringsarbetet som något positivt, menar vi, att det behövs mer utbildning i ämnet, mer tid och resurser. Detta säger även en del av de intervjuade lärarna. Om ämnet hade blivit obligatoriskt så tror vi att det hade bidragit till att höja statusen på ämnet samt att lärarna då inte behöver göra valet om ifrån vilket annat ämne som tid ska tas. Det hade blivit ett obligatoriskt inslag på lärarutbildningarna, elever och föräldrar hade fått en ökad förståelse för vikten av ämnet och fler lärare och skolledningar hade känt att det var befogat med fortbildning i ämnet. Det har nu blivit beslutat i Sveriges Riksdag, att konflikthantering ska bli en obligatorisk del av lärarutbildningen. Detta tycker vi är mycket positivt då alla pedagoger kommer att arbeta med konflikter i skolan.

Vi tror att idag är inte skolan riktigt uppdaterad med de problem som verkligen finns i samhället. Men om mer resurser läggs ner så är det lättare för lärare att följa med samhällets utveckling i just detta ämne. Även Carlsson (1999) menar att vårt samhälle genomgår en förändring och barn idag får ett för stort ansvar när det gäller många av de val som familjerna står inför. Vidare måste vi alla bli bättre på att kommunicera menar författaren (Carlsson, 1999).

Vi anser att kommunikation i alla former är det viktigaste redskapet för att förebygga och hantera konflikter. Alla de konflikthanteringsmetoder som vi på något sätt har berört i detta arbete bygger på en god kommunikation.

Elva av de intervjuade lärarna använde aktivt någon metod för att förebygga och hantera konflikter. Metoderna de använder sig av är rollspel, samtal, medling, kompissamtal och hemlig kompis. Det fanns två metoder som de flesta av lärarna använde sig av, medling och kompissamtal. Vi har under våra kontakter med skolvärlden sett att de flesta, om inte alla, lärare använder sig av någon form av medling. Dock är det så att alla inte är medvetna om att detta faktiskt är en utarbetad metod som har ett namn, medling. Det har i alla tider funnits konflikter mellan elever och det har alltid varit lärarens uppgift att lyssna på båda versionerna av händelsen, för att sedan hjälpa till att lösa konflikten. Vi tycker dock att de flesta lärare skulle behöva lära sig en mer professionell medling. Med detta menar vi att de bör använda sig av metodens alla steg. Vi upplever att de flesta av de intervjuade lärarna använder sig av delar ur medlingsmetoden. Enligt Wahlström (1996) är meningen med medling att läraren ska, i stort sätt, endast fördela ordet inte lösa konflikten. Det är detta lärarna bör bli bättre på, att låta eleverna själva komma fram till en lösning på konflikten, enligt oss. Lärarna vi intervjuade poängterar gång på gång bristen på tid och då anser vi att medling är en av de metoder som är mest tid- och resurskrävande. Detta eftersom det alltid behöver finnas en vuxen med i samtalet.

Kompissamtal använde merparten av de intervjuade lärarna sig av. Här tror vi också att lärarna skulle behöva mer kunskap om metoden för att kunna utveckla den så att den blir ännu mer effektiv. Om kompissamtalen hade varierats och utvecklats så tror vi att de hade givit en mer permanent inverkan på eleverna. Som det är nu, i de flesta fall där kompissamtal används, så vet eleverna vad det förväntas att de ska säga. En av lärarna vi intervjuade säger att de slutat med sina kompissamtal för att de gick på slentrian. Vi menar att det är positivt att läraren upptäckte att samtalen inte gav något, men vi tror att om läraren hade haft mer kunskap hade de kunnat utvecklas och användas fortsatt positivt. Då Edling (1997), menar att kompissamtalet med en omedveten lärare kan bli ett förtryckarinstrument, är det återigen viktigt med kunskap.

Metoderna rollspel och forumspel används väldigt lite av de intervjuade lärarna. Vi tror att även detta kan bero på att lärarna inte har tillräckligt med utbildning inom konflikthantering och om vilka olika metoder som de kan använda sig av. Det kan också vara så att både rollspel och forumspel tar mycket tid och att lärarna inte anser att de har denna tid. Vi tycker dock att det är dessa två metoderna som verkligen konkretiserar konflikterna och dess

lösningar för eleverna. Vidare anser vi att det är dessa metoder som ger eleverna långsiktiga redskap för att hantera och lösa sina egna konflikter. Erberth och Rasmusson (1996) hävdar att rollspel är ett mycket bra sätt att arbeta med konflikter på. Genom att eleverna får spela upp autentiska situationer, så blir konflikterna och deras lösningar mer verkliga för dem (Erberth & Rasmusson, 1996). Så som vi uppfattar metoderna rollspel och forumspel så ska hela klassen ta lärdom av varje konflikt. Även om eleven inte varit delaktig i konflikten så lär de sig hur en liknande konflikt skulle kunna förhindras eller lösas. Hägglund och Fredin (2001) menar att målet med forumspel inte är att hitta den perfekta lösningen, utan att pröva olika lösningsalternativ. Förhoppningsvis ökar elevens förmåga till empati. Resultatet av att använda rollspel och forumspel blir att eleverna undviker konflikter eller löser dem själva. På så sätt sparar klassen in tid genom att slippa lösa en massa konflikter efter varje rast. Szklarski (1996) menar att ju mer pedagogen arbetar med att öka empatin hos barn desto bättre blir barn på att hantera sina egna konflikter. De blir även bättre på att lösa andra barns konflikter. En av de intervjuade lärarna, som använder sig av rollspel, tror att det skulle ha varit mycket mer problem och konflikter i klassen om de inte arbetat på detta sätt.

Alla lärarna använder sig till stor del av samtal på något sätt. De flesta av dessa samtal handlar om etik och moral. Trots att samtalen inte är strukturerade efter en speciell metod så anser lärarna att de har en positiv inverkan på konflikthanteringsarbetet. Vi tycker att detta är ett tydligt bevis på hur viktigt det är med en bra kommunikation. I samtalen får eleverna ta del av vårt samhälles normer och värden. Detta menar även Carlsson (1999) är viktigt att ge till barnen. Vidare menar författaren att om vi i vårt samhälle vill ha en "fredskultur", måste vi utbilda vuxna och barn i kommunikation och konflikthantering (Carlsson, 1999).

Endast två av de lärare vi intervjuat använde sig av och var positiva till metoden hemlig kompis i klassen. Anledningen till att dessa två lärare är positiva till metoden är för att de ser ett positivt resultat sedan de har arbetat med den. De menar att eleverna har blivit snällare mot varandra. Det kan vara så att metoden fungerar bra för att eleverna i slutet av varje vecka får en form av bekräftelse då alla ska gissa vem som varit deras hemliga kompis i vecka som gått. Det var två lärare som hade använt sig av metoden men inte tyckt att den var givande. Anledningen till detta kan vara, tror vi, att efter ett tag så är de allt för uppenbart trevliga mot varandra. De kan t.ex. ge komplimanger för vart enda klädesplagg som kompiserna har på sig. Här menar vi att det inte ligger någon direkt mening i vad de säger utan bara att den andre ska förstå att de är dennes hemliga kompis. Vi anser, i likhet med Carlsson (1999), att det bör

skiljas på det kortsiktiga och långsiktiga målet med en konflikt. Det kortsiktiga målet är att lösa konflikten så att alla blir nöjda, medan det långsiktiga målet bör vara att de inblandade kan använda denna konflikts lösning positivt vid nästa konflikt.

Elva av tolv lärare upplevde arbetet med konflikthantering som något positivt. Vi menar att detta är oerhört positivt, då ordet konflikt i sig har en något negativ klang. Att lärarna ser arbetet med konflikthantering som något positivt, tror vi gör att också deras konflikthanteringsarbete med sina klasser blir positivt. Att lärare idag behöver arbeta med konflikthantering står efter denna undersökning klart. Lärarna berättar att klimatet i skolan blivit hårdare, och att det är helt andra typer av konflikter i skolan idag. Dessutom poängterar en av lärarna att eleverna idag blivit mer medvetna om sina olikheter och att konflikterna om materiella saker kommer i allt lägre åldrar. Vi tror att elever i alla tider varit medvetna om varandras olikheter och att elevers sociala bakgrund alltid varit en anledning till konflikter elever emellan. Dock kan det vara så att barn idag redan i sju års ålder kan reta varandra för vilka kläder de har och inte har. Vi upplever dock inte att det var så för 21 år sedan, när vi själva var sju år. Även de intervjuade lärarna, upplever att konflikterna idag handlar om andra saker än det gjorde förr.

Trots det allt hårdare klimatet i skolan, brist på utbildning, tid och övriga resurser, är alla det tolv intervjuade lärarna positivt inställda till att arbeta med både förebyggande och faktisk konflikthantering. Detta anser vi vara en av de viktigaste garantierna för det fortsatta arbetet med att förebygga och hantera konflikter kommer att fortgå. Vidare menar vi i likhet med Olsson (1995) att konflikter är något som vi måste lära oss att leva med, de har alltid funnits och kommer alltid att finnas. Konflikter ska absolut inte undvikas, tycker vi. Dock måste vi ha utarbetade metoder för att hantera dessa konflikter på ett givande och utvecklande sätt. Görs detta så kan konflikten bli något positivt som de inblandade kan utvecklas genom, menar vi, liksom Wahlström (1996), Gordon (1993), Åberg (1995) och Olsson (1995). Vi menar att alla människor växer i arbetet med konflikter om detta görs på rätt sätt. Det är ett bra sätt att få en god självkänedom och att våga stå för den man är, anser vi. Även Brännlund (1991) och Hammarlund (2001) menar att vi i vårt samhälle bör lära oss att hantera konflikter. De menar dock att en konflikt aldrig går att lösa utan bara hantera. Vi håller med både Brännlund och Hammarlund och som menar att det viktigaste är att hantera konflikten så att båda blir vinnare i konflikten, alltså båda parter kommer att gå ur konflikten med både självkänslan självrespekten i behåll (Brännlund, 1991). De flesta av lärarna upplever en positiv förändring

av klassrumsklimatet efter arbetet med förebyggande konflikthantering. Vi anser att konflikthanteringsarbetet verkligen är viktigt då det ger positiva resultat i form av ett bättre klassrumsklimat. Om det är ett dåligt klimat, i form av mycket konflikter, i klassrummet och på rasterna kommer eleverna inte att trivas i skolan. Trivs eleverna inte i skolan kommer de heller inte att kunna tillgodogöra sig någon kunskap.

En av de tolv lärarna vi intervjuade var negativt inställd till arbetet med konflikthantering. Vi anser att detta är på grund av brist på kunskap, tid och resurser. Vi tror också att alla de lärare som vi intervjuade skulle få både bättre resultat och tycka att det är ännu mer positivt att arbeta med konflikthantering om de fick mer utbildning inom ämnet. Vi anser att alla tolv lärarna saknade tillräckligt med utbildning. Endast två av lärarna hade någon form av utbildning. Detta är något som vi verkligen tycker bör uppmärksammas. Kanske är det så att lärarna själva också har upptäckt detta. Eftersom ordförande i Lärarnas Riksförbund, Metta Fjelkner, hävdar att konflikthantering måste bli ett obligatoriskt moment inom lärarutbildningen (Skolvärlden nr 14,2005).

När vi började vår undersökning med att göra litteraturstudier blev vi förvånade över att vi inte hittade någon gemensam, vederlagd teori i ämnet konflikthantering. Av detta drar vi slutsatsen att det inte gjorts så mycket forskning i ämnet. Detta tror vi dock kommer att förändras inom en snar framtid, då efterfrågan på sådan forskning blir allt större.

5.1 Metoddiskussion

Syftet med denna undersökning var att undersöka lärares upplevelser av att arbeta med konflikthantering. Vi är nöjda med valet av metod då vi anser att vi inte kunnat fånga varje lärares unika upplevelser med färdiga enkätsvar. Vi valde att använda oss av sex semistrukturerade frågor, här hade vi kunnat ha fler frågor och även följdfrågor. Vissa av lärarna hade en tendens att komma ifrån ämnet och om vi hade haft följdfrågor hade vi lättare kunnat styra in dem på ämnet.

Alla våra intervjuer bandades med hjälp av bandspelare så att vi skulle kunna ägna all uppmärksamhet åt informanten. Att använda sig av bandspelare kan ha påverka informanternas svar under intervjun menar Denscombe (2000). Så kan fallet vara även i våra intervjuer. Vidare menar Denscombe (a.a) att vi inte kan vara säkra på att det som informanterna berättar om sina upplevelser är absolut sant. Men då vi anser att de tolv lärarnas svar i förhållande till

varandra verkar rimliga så förutsätter vi att alla lärarna har berättat hur de verkligen upplever det.

Kvalitativ forskning tenderar att lägga vikt vid forskarens roll i konstruktionen av data. Forskarens jag har en påverkan på karaktären i de data som samlats in och på bearbetningen av dessa data (Denscombe 2000, Patel & Davidson 1991).

5.2 Förslag på fortsatt forskning

Då det var lärarnas upplevelser vi ville undersöka fann vi det inte relevant för vår undersökning att intervjua några elever. Det kan dock vara intressant för fortsatt forskning om hur elever upplever arbetet med konflikthantering. En annan fortsatt forskning som hade varit intressant hade varit att se konflikthantering ur ett sociokulturellt perspektiv. Hur stor inverkan har egentligen elevernas olika sociala uppväxtmiljöer på klassrumsklimatet?

6. SAMMANFATTNING

Vårt syfte med undersökningen var att se vad en konflikt är, hur den uppkommer, hur den kan hanteras och hur den kan förebyggas. Vidare var syftet att undersöka hur lärare som arbetar med förebyggande konflikthantering och konflikthantering upplever detta. Våra problemformuleringar var att se hur lärare upplever arbetet och på vilket sätt de arbetar med att förebygga konflikter och konflikthantering när konflikten redan uppstått samt, att undersöka vilka metoder för konflikthantering som finns. För att besvara en del av vårt syfte och en av våra problemformuleringar valde vi att göra tolv stycken semistrukturerade intervjuer med lärare som alla, på något sätt, arbetar med att förebygga och hantera konflikter. För att kunna besvara resterande del av syftet och vår andra problemformulering använde vi oss av litteraturstudier.

I litteraturstudierna, som vi i denna uppsats kallar litteraturgenomgång, presenterar vi tidigare forskning, vad en konflikt är, hur den uppkommer och olika konflikthanteringsmetoder.

I den empiriska delen av uppsatsen presenterar vi vår målgrupp, hur vi genomförde och bearbetade intervjuerna. Vi tar även upp de etiska principerna som vi arbetade utefter när vi gjorde intervjuerna.

I vår resultatdel har vi utgått ifrån våra intervjufrågor när vi sammanställde resultaten. Vi har utgått ifrån essänsen i lärarnas svar när vi sedan delade in svaren under olika rubriker. Under varje rubrik börjar vi med att presentera en sammanställning av vad lärarna sagt, och sedan förstärkt resultatet med citat från lärarna. Därefter följer en analys efter varje rubrik, av vad lärarna sagt. I vårt resultat kommer vi fram till att i stort sett alla de intervjuade lärarna upplevde arbetet med konflikthantering som positivt. De behöver dock mer tid, resurser och utbildning i ämnet. Metoderna som de tolv lärarna använder är, rollspel, samtal, medling, kompassamtal och hemlig kompis.

Därefter avslutar vi uppsatsen med en diskussion. I diskussionen knyter vi an till litteraturgenomgången med våra resultat och reflekterar över deras samband och olikheter. Vi diskuterar även vårt metodval.

Referenser

- Ahrenfelt, B & Berner, R (1992) *Konflikthanteringsboken*. Malmö: Almqvist & Wiksell
- Bondesio, M (1992) *Conflictmanagement at school: An unavoidable task*. University of Pretoria, South Africa
- Brännlund, L (1991) *Konflikthantering – handbok för realister*. Borås: Natur och Kultur
- Byréus, K (2001) *Du har huvudrollen i ditt liv*. Stockholm: Liber AB
- Burton, JW (1969) *Conflict & communication*. London: Macmillan
- Carlsson, U (1999) *Violence Prevention and conflict resolution*. Angered: Elanders Digitaltryck
- Denscombe, M (2000) *Forskningshandboken*. Lund: Studentlitteratur
- Edling, L (1997) *Kompissamtal*. Solna: Ekelunds Förlag
- Erberth, B & Rasmusson, V (1996) *Undervisa i pedagogiskt drama*. 2 uppl. Lund: Studentlitteratur
- Gordon, T (1993) *Träning i mänskliga relationer, problemlösning och konflikthantering. Deltagarhäfte*. Stockholm: Ingegerd Ekstam Studio 1
- Hammarlund, C-O (2001) *Bearbetande samtal*. Stockholm: Natur och Kultur
- Hartman, J (1998) *Vetenskapligt tänkande- från kunskapsteori till metodteori*. Lund: Studentlitteratur
- Hägglund, K & Fredin;K (2001) *Dramabok*. 2 uppl. Stockholm: Liber
- Kongserud, L & Rosdahl, E (1970) *Dramik – lärobok i pedagogiskt drama*. Stockholm: Natur och Kultur
- Käller, K (1984) *Samarbete – jag – konflikthantering*. Falun: Käller Konsult AB
- Lennér Axelson, B & Thylefors, I (1996) *Om konflikter*. Stockholm: Natur och Kultur
- Maltén, A (1998) *Kommunikation och konflikthantering – en introduktion*. Lund: Studentlitteratur
- Olsson, I (1995) *Konflikthantering*. Stockholm: Kommentus Förlag
- Patel, R & Davidson, B (1991) *Forskningsmetodikens grunder- Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur

- Raundalen, M (1997) *Empati och aggression*. Lund: Studentlitteratur
- Starrin, B & Svensson, P-G (red) (1994) *Kvalitativ metod och vetenskapsteori*. Lund: Studentlitteratur
- Svenska akademien (1998) *Svenska akademiens ordlista över svenska språket*. Stockholm: Nordstedts förlag
- Svenska Språknämnden (2003) *Svenska skrivregler*. Stockholm: Liber
- Szklarski, A (1996) *Barn och konflikter*. Linköping : LJ Foto & Montage/Roland Offset
- Utbildningsdepartementet (1998) *Läroplan för det obligatoriska skolväsendet, förskoleklassen och fritidshemmet- Lpo 94* Stockholm: Fritez Förlag
- Van Slyke, E (2001) *Konfliktlösning på nytt sätt*. Malmö: Richter
- Wahlström, G. O. (1993) *Gruppen som grogrund*. Stockholm: Liber
- Wahlström, G. O. (1996) *Hantera konflikter – men hur?* Hässelby: Runa förlag
- Wrangsjö, B (1998) *Barn som märks – utvecklingspsykologiska möjligheter och svårigheter*. Falun: Natur och Kultur
- Åberg, K (1994) *Bland stjärnor och syndabockar*. Solna: Ekelunds Förlag AB

Övriga referenser

- Lärarnas Riksförbund, (2005) *Skolvärden nummer 13*, Västerås: VLT PRESS AB
- Lärarnas Riksförbund, (2005) *Skolvärlden nummer 14*, Västerås: VLT PRESS AB

World wide web

- Riksdagens betänkande 2005-03-09 Hämtat från <http://www.riksdagen.se/Webbnav/index.aspx?nid=3120&doktyp=betankande&bet=2004/05:UbU4> hämtat 2005-12-20
- Wheeler, E (1994) Peer conflicts in the classroom [www]. Hämtat från <http://www.ericdigests.org/1995-1/conflicts.htm> hämtat 2005-11-22
- Vetenskapsrådet, (22/11 2005) Hämtat från http://195.17.252.28/vrshop_pdf/etikreglerhs.pdf hämtat 2005-10-05

Bilaga 1

Intervjufrågor

Vilka känslor har du för arbetet med att förebygga och hantera konflikter?

Positiva/negativa

Skulle någonting kunna göras så att dina känslor till ämnet förändras? Om ja, i så fall vad?

Vilka metoder använder du dig av i ditt arbete?

Känner du att klassrumsklimatet har ändrats, sedan du börjat arbeta med att förebygga och hantera konflikter?

Tycker du att du har tillräckligt med resurser (tid) för att arbeta med konflikthantering?

Förklara/utveckla

Vilken typ av kompetens bör du som pedagog ha för att kunna arbeta med konflikthantering?

Anser du att du har tillräckligt med kompetens?