



Självständigt arbete (examensarbete), 15 hp, för
Förskollärarytbildning Utbildningsvetenskap
HT 2019
Fakulteten för lärarutbildning

”Vi har inga konflikter, men...”

- Konflikthantering inom arbetslag på
förskolan och huruvida konflikter upplevs
påverka arbetsklimatet kollegor emellan

Josefine Holmqvist och Caroline Hultman

Författare

Josefine Holmqvist och Caroline Hultman

Titel

”Vi har inga konflikter, men...”. Konflikthantering inom arbetslag på förskolan och huruvida konflikter upplevs påverka arbetsklimatet kollegor emellan

Engelsk titel

”We don’t have any conflicts, but...”. Conflict resolutions among work teams in early childhood education and whether conflicts is felt to affect the work climate between colleagues

Handledare

Margaretha Källqvist

Examinator

Kerstin Hansson

Sammanfattning

Detta är en kvalitativt utformad studie med sociokulturell och mikrosociologisk teoriansats med samspel, kommunikation och relationskompetens som huvudfokus. Syftet med vår studie är att undersöka förskollärares och barnskötarens uppfattning om konflikt som begrepp, hur konflikter hanteras inom arbetslaget samt huruvida konflikter kan komma att påverka arbetsklimatet mellan kollegorna. Förutom teoretisk ansats har tidigare forskning inom begreppet konflikt samt olika modeller och strategier för konflikthantering studerats och skrivits fram. Vi har använt oss av hermeneutisk metodansats där vi med hjälp av tolkning, förståelse och förmedling, har undersökt informanternas egna upplevelser av vårt valda ämne. Vi valde att göra semistrukturerade och ljudupptagna intervjuer för att få en fördjupning i vår empiri. Intervjuutskriften användes sedan i tolkning och analys. Åtta förskollärare och barnskötare intervjuades vilket vi ansåg var passande för studiens omfattning och för den mängd empiri vi önskade sammanställa. Resultatet visar på att konflikter hanteras genom öppen kommunikation och med hjälp av andra parter, exempelvis chefen. Det visar även att begreppet konflikthantering tolkas och förstås som ett inkluderande av att förebygga samt lösa konflikter. Informanterna diskuterar att konflikter påverkar deras arbetsklimat i stor omfattning och vidare även verksamheten med barnen.

Ämnesord

Konflikt, Konflikthantering, Förskola, Arbetslag, Arbetsmiljö, Arbetsklimat

Förord

Vi vill börja med att rikta ett stort tack till alla informanter som deltagit i vår studie. Det är tack vare er som studien har kunnat genomföras.

Vidare vill vi tacka vår handledare Margaretha Källqvist för din kompetens, tid och engagemang gällande vårt arbete. Med hjälp av dina synpunkter och idéer har vi kunnat ta vårt arbete till en högre nivå och stärkt tron på oss själva.

Sist men inte minst vill vi tacka våra närstående för ert stöd och förståelse under denna intensiva period.

Innehållsförteckning

1. Inledning	7
1.1. Bakgrund	7
1.2. Syfte.....	9
1.2.1. Frågeställningar	9
2. Forskningsöversikt.....	9
2.1. Vad är en konflikt?	9
2.2. Olika typer av konflikter.....	9
2.2.1. ABC – modellen	10
2.2.2. Konflikthandling.....	11
2.3. Konflikthantering.....	12
2.3.1. Konfliktpyramid	12
2.3.2. Nonviolent Communication – NVC.....	13
2.3.3. Strategier.....	14
2.4. Arbetsklimat	15
2.4.1. Psykosocial arbetsmiljö	16
2.4.2. ICDP - International Child Development Programmes.....	16
3. Teoretiskt perspektiv	17
3.1. Sociokulturell teori	17
3.2. Relationskompetens genom mikrosociologi.....	18
4. Metodavsnitt	19
4.1. Metodansats	19
4.2. Urval	19
4.3. Genomförande	20

4.3.1. Tolkning av empiriskt material	21
4.3.2. Analys av empiriskt material.....	21
4.4. Forskningsetik	22
4.5. Metodkritik	22
4.5.1. Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet	23
5. Resultat	24
5.1. Konflikt som begrepp	24
5.1.1. Informanternas erfarna konflikter.....	25
5.2. ”Vi har inga konflikter, men...”	25
5.3. Strategier för att förebygga.....	26
5.4. Konflikthantering.....	26
5.5. Lösning	27
5.6. Konflikters påverkan på arbetsklimat och verksamhet.....	27
5.6.1. Konflikters påverkan på individen	28
5.7. Informanternas egna tillägg	29
6. Analys och diskussion	29
6.1. Sammanfattande analys av resultat.....	29
6.1.1. ”Vi har inga konflikter, men...”	30
6.2. Diskussion	31
6.2.1. Konflikt som begrepp	31
6.2.2. Olika typer av konflikter.....	31
6.2.3. Förebygga, hantera och lösa?	32
6.2.4. Det psykosociala arbetsklimatet	36
6.2.5. Vad säger styrdokumentet?.....	37
6.3. Slutsats.....	38
6.4. Vidare forskning	39

Referenser.....	40
Bilagor	43
Bilaga A: Missivbrev.....	43
Bilaga B: Intervjufrågor	45

1. Inledning

1.1. Bakgrund

Människan är en social varelse som behöver känna trygghet och tillhörighet tillsammans med andra människor, exempelvis i en arbetsgrupp. Vad gäller arbetssituationen har vi även egna behov att tillfredsställa såsom att prestera, att vara någon i sammanhanget och att känna att det vi gör är meningsfullt. Ett uppfyllande av dessa skapar självuppfattning och ökar självförtroendet (Hakvoort & Friberg, 2015). I vårt uppdrag som personal i förskolan ingår det att vara en förebild för barnen. Det kräver ett förhållningssätt som vilar på samhällets demokratiska värderingar och insikten om att allt vi gör och utstrålar påverkar barnens ”förståelse och respekt för de rättigheter och skyldigheter som gäller” (Skolverket, 2018, s.6).

Organisationskonsulten och psykologdoktorn Ylva Elvin Nowak, intervjuas i en artikel av Villanueva Gran (2014) och beskriver att konflikter på arbetsplatsen inte behöver vara något negativt, snarare tvärtom. Det kan få både individen själv och verksamheten att växa. Människor tänker på olika sätt och när dessa tankar får lyftas och diskuteras kan nya lösningar uppkomma och utvecklas. Nowak menar att man ska vara tydlig i var man själv står och hur man ser på saker och ting och samtidigt respektera och hantera att andra tycker och tänker på ett annat sätt. Artikelförfattaren nämner även att Thomas Jordan, lektor i arbetsvetenskap, är inne på samma spår som Nowak. Han påstår att vi lever ständigt i konflikter och att det kan uppstå särskilt många konflikter i förskolan och skolan eftersom det är arbetsplatser där människor arbetar tillsammans och i relationer. I grund och botten handlar det om kommunikation.

Arbetsmiljöverket har skrivit fram ett antal dokument rörande arbetsmiljön i olika typer av verksamheter, vad som gäller samt om hur verksamhetsledningen kan arbeta för att förhindra skador eller personalens ohälsa. Om arbetskraven är högre än resurserna kommer det leda till för hög arbetsbelastning. Ett exempel relevant för studien är Arbetsmiljöverkets föreskrifter om systematiskt arbetsmiljöarbete (AFS 2001:1), som alla arbetsgivare är skyldiga att följa enligt arbetsmiljölagen. I dokumentet Förebygg arbetsrelaterad stress, beskrivs hur du tillämpar ett systematiskt arbetsmiljöarbete

kortfattat i fyra steg: Att undersöka arbetsmiljön, bedöma vilka risker som finns, upprätta en handlingsplan för åtgärdande samt följa upp så att åtgärderna gett resultat. Vidare beskrivs även att olika riskförhållanden kan skilja sig åt mellan olika yrkesgrupper och därmed även innefatta olika påverkan på arbetsbelastningen (Arbetsmiljöverket, 2017). Givetvis innefattar ansvaret att arbetsgivare och ledning väl känner till arbetsmiljölagen (1977:1160) som ligger till grund för alla Arbetsmiljöverkets föreskrifter. Ett ansvar som innefattas är att arbetsmiljölagen (1977:1160) och arbetsmiljöförordningen (1977:1166), som båda återges i boken, finns tillgängliga för personalen samt relevanta föreskrifter för just den arbetsplats de befinner sig på (Arbetsmiljöverket, 2018).

Aspekter såsom allmänna missnöjen, arbetsbelastning samt bristen på ork för åtgärdande är exempel på uttalanden vi fått från arbetslag vi mött i tidigare sammanhang. Våra kunskaper om konflikthantering grundar sig i den utbildning vi fått i samband med Förskolläraryrket samt det vi fått erfara under den verksamhetsförlagda utbildningen. En upplevelse är att det efterfrågas mer teoretiskt förankrad kunskap om vad en konflikt är, hur de uppstår och varför samt hur de kan hanteras på ett så beprövat och kunskapsbaserat sätt som möjligt.

Relevant att lyfta är avsaknaden av vetenskapliga studier som styrker att konflikter och konflikthantering inom arbetslaget påverkar den psykosociala arbetsmiljön inom barnomsorg. Däremot finns det omfattande studier kring konflikthantering ur ett barnperspektiv och ur barns perspektiv. Med våra erfarenheter som utgångspunkt och med stöd i relevanta teoretiska perspektiv vill vi bidra med en aspekt på något som strävar efter ett klarare samband. Med samband menar vi att tidigare studier inom ämnet konflikter och konflikthantering inte innefattar perspektivet hur konflikter i arbetslaget påverkar relationen kollegor emellan eller att konflikter skulle ha en påverkan på arbetsmiljön. Relevant blir då också att lyfta olika lösningsmöjligheter och strategier för att kunna upprätthålla vår föreställning om att ämnesområdet innebär en direkt påverkan på verksamheten. Vår förhoppning är därmed att denna studie kan bidra till en ökad teoretisk förståelse för hur konflikter uppstår, hanteras och förstås i samband med olika strategier för konflikthantering.

1.2. Syfte

Syftet med vår studie är att undersöka förskollärares och barnskötarens uppfattning om konflikt som begrepp, hur konflikter hanteras inom arbetslaget samt huruvida konflikter kan komma att påverka arbetsklimatet mellan kollegorna.

1.2.1. Frågeställningar

- Hur definierar förskollärare och barnskötare begreppet konflikt?
- Hur hanteras konflikter inom arbetslagen?
- Vad anser förskollärare och barnskötare i förskolan att konflikter inom arbetslaget kan ha för påverkan på arbetsklimatet dem emellan?

2. Forskningsöversikt

2.1. Vad är en konflikt?

Ellmin (2008) beskriver konflikt som ett komplext begrepp men menar att många uttalade förklaringar grundas i definitioner såsom oenighet eller oförenlighet. Larsen (2002) hävdar däremot att oenighet inte är en konflikt i sig, utan snarare något som kan leda till en konflikt. Han menar på att det måste finnas mer än en part som är villig att kämpa eller strida för något som då båda parter är oeniga om, för att en konflikt ska uppstå. Även Thomas Jordan (2007) beskriver konflikt som en interaktion mellan minst två personer där minst en person har behov som känns för värdefulla för att släppas, medan den andra parten upplever sina möjligheter att få sina behov tillfredsställda, blockerade av motparten. Det räcker således inte att ha personliga inbördes åsiktsskiljaktigheter eller tycka illa om motparten utan det krävs att en av parterna agerar utifrån dessa upplevda blockerade åsikter.

2.2. Olika typer av konflikter

Vidare diskuterar Ellmin (2008) olika typer av konflikter som kan uppstå. Dessa typer är intrapersonell konflikt som uppstår inom människor exempelvis då det råder oförenlighet i hur vi vill vara och hur vi faktiskt är. Interpersonell konflikt rör oenigheter mellan

människor som har olika mål eller värderingar på exempelvis en arbetsplats. Systemkonflikt berör konflikter på ett helhetsbaserat plan där exempelvis skolläring eller kommun är involverade.

Larsen (2002) beskriver två konfliktkategorier, de kognitiva och de affektiva. Kognitiva konflikter innefattar de sakligt relaterade och de yrkesknutna oenigheterna som senare kan utvecklas till konflikter, om någon part väljer att strida för dem. Kognitiva konflikter kan således se ut som en konflikt då de framträder genom exempelvis starkt uttalade åsikter. Hocker & Wilmot (refererad i Larsen 2002, 14) framhåller en rad olika positiva konsekvenser som kognitiva konflikter kan få. Bland annat kan de bidra till att de inblandade känner sig mer produktiva, att det kan göra relationen mellan dem bättre, öka självförtroendet samt att resultat blir mer tillfredsställande. Vidare framhåller de en rad aspekter som kan få en mer konstruktiv utgång såsom stimulans för motivation, bättre kommunikation kollegor emellan, öka produktiviteten, sammanhållning för konfliktlösningstrategier samt kunskap om varandra och deras olikheter. Vidare diskuterar Larsen (2002) att grupper som går in för att lösa en konflikt och helt eller delvis saknar oenighetskonflikter kan få katastrofala följder. Han pratar om ett grupptänkandefenomen där oenigheterna i gruppen avgränsas till gruppens individer vilket ger sken om att gruppen helt saknar oenighet och att personerna inte kan göra fel. Det kan i sin tur leda till att gruppen känns så sammansvetsad att personer som befinner sig utanför gruppen, exempelvis andra avdelningar eller arbetslag har svårt att kommunicera med gruppen då den är oemottaglig för utomstående åsikter eller samarbeten. Det blir en så kallad vi och dem-känsla där man inte är mottaglig för åsikter utifrån och överdriver sin tro på de värderingar som finns inom gruppen (Larsen, 2002).

Skvaller, eller gossip som Bruno (2007) uttrycker det i sin artikel är en benämning på en diskussion mellan människor, om andra icke närvarande människor. Diskussionen innehåller ofta negativa benämningar samt har en tydlig intention att skada den icke närvarande personen. Viktigt att skilja på är då du är en del av gossip eller då det i själva verket handlar om att exempelvis överföra relevant information eller att framföra en personlig åsikt om en annan person, vilket inte nödvändigtvis handlar om att göra skada.

2.2.1. ABC – modellen

Friberg (2015) beskriver utifrån Galtungs modell hur olika konflikter kan se ut och hur de frekvent utvecklas genom en ABC-triangel. A-hörnet förestår attityder. Det handlar

många gånger om relationskonflikter, där negativa tankar om varandra samt känslor och rädslor har en påtaglig tyngdpunkt. Utan hjälp att förstå de emotionella blockeringar som ligger till grund i en konflikt i A-hörnet är risken stor att konflikten eskalerar.

A-hörnets utvecklande av negativ attityd kan leda till att beteende blir alltmer negativt och även agerande blir gradvis destruktivt. Detta leder vidare till B-hörnet som står för beteenden exempelvis hur individer talar till varandra, argumenterar eller använder sig av kränkande ord (Friberg, 2015). Jordan (2007) nämner att även icke-verbal kommunikation så som kroppsspråk, tonfall och olika handlingar är en beskrivning av B-hörnet. Vidare diskuterar han ABC-triangeln där han nämner att parter med sitt beteende leder till konfliktförloppets utveckling.

C-hörnet rör sig om konflikter kring sakfrågor, att de inblandade har olika åsikter eller värderingar vilket kan leda till heta diskussioner (Friberg, 2015). Jordan (2007) går in på tre vanliga typer av konflikter där de involverade har tydligt formulerade men skiljaktiga mål. Fördelningskonflikt handlar om fördelning mellan exempelvis personal i förskolan eller olika avdelningar, vilket kan vara budgetfördelning, arbetsuppgifter eller uppmärksamhet. I en positionskonflikt konkurrerar de inblandade om en position i ett system så som ansvar för ett projekt, chefsposition eller en annan tjänst. Ordningsskonflikter handlar om konflikter gällande vilka regler eller ordning det ska beröra. Konflikter har mestadels inslag av alla tre typerna av sakfrågor samtidigt (Jordan, 2007).

2.2.2. Konflikthandling

Det krävs vanligtvis kunskap om vilka aspekter vi behöver ta hänsyn till för att förstå den fullständiga innebörden av en konflikt. Ellmin (2008) presenterar olika konflikthandlingar och påvisar att de är av vikt att känna till. Den första kategorin av konflikthandlingar är de öppna och dolda konflikthandlingarna. En öppen konflikt är knuten till verkliga händelser och behandlas således direkt kopplad till sin ursprungliga orsak. För att undvika en destruktiv utveckling av en konflikt bör den behandlas med öppna strategier. De dolda konflikthandlingarna delas i sin tur in i mindre kategorier såsom passivt motstånd, negativism och manipulation. Andra kategorin konflikthandlingar är samarbetsinriktade och antagonistiska konflikthandlingar. De samarbetsinriktade är precis som de låter, mer lösningsorienterade genom samarbete och

gemensamma mål medan de antagonistiska strävar åt mer konkurrensinriktade lösningar. Sista kategorin konflikthandlingar är de konstruktiva och destruktiva konflikthandlingarna. Där har den konstruktiva konflikten en mer erkänd och öppen bearbetning medan den destruktiva har lättare för att urarta, ofta på grund av antagonistiska konflikter där tydligt uttalad konkurrens eller exempelvis skilda livsåskådningar tar över (Ellmin, 2008).

2.3. Konflikthantering

Det finns en viss skillnad mellan lösning och hantering. Det går inte att lösa alla konflikter men de går att hantera. Hur vi preciserar konflikt som begrepp påverkar hur vi väljer att handla när vi vill hantera den. Hanteringen av konflikter ser annorlunda ut beroende på om konflikter ses som något destruktivt och osunt eller om det ses som konstruktivt, drivande och produktivt (Hakvoort, 2015).

2.3.1. Konfliktpyramid

Hakvoort (2015) tolkar Richard Cohens konfliktpyramid som ett system för arbete med konflikthantering i fyra nivåer. Första nivån i pyramiden kallas för *förebyggande* där vi hittar all investering som gör skola och förskola bland annat till en demokratisk organisation, där det diskuteras om moral och etik, gruppdynamik, kommunikationsövningar och perspektivtagande. Social kompetens är väsentligt på denna nivå. Genom att starta med att förebygga så har konflikter tendens till att inte utvecklas (Hakvoort, 2015). Att vara socialt kompetent är dock något som kan tolkas på många olika sätt beroende på sammanhang och har därmed ingen direkt översättning. Einar Wiman (2015) har skrivit en artikelserie där han problematiserar och diskuterar vad social kompetens innebär vid bland annat jobsökningar. Han listar upp några egenskaper som han menar att vi alla kan besitta eller bli bättre på, oavsett om vi är extroverta eller introverta. De egenskaper han radar upp är att acceptera normer och regler, att vara en aktiv lyssnare, att kunna ge och ta, att kunna sätta sig in i andras perspektiv, att kunna bidra till det som är gemensamt, att kunna visa sig sårbar samt att använda ett socialt språkbruk såsom att säga hej när man kommer till en arbetsplats.

I den andra nivån samspråkas konflikthantering. Även i väl fungerande miljöer uppkommer konflikter. Det är centralt att konflikter hanteras på ett sätt som möjliggör en produktiv följd av konflikten vilket kan tillföra utveckling hos individen, gruppen och

arbetsplatsen. En nedbrytande utgångspunkt leder inte till någon utveckling eller till något lärande. Både yngre och äldre i förskola och skola behöver undervisas och få kunskap samt verktyg när konflikter uppkommer.

Pyramidens tredje nivå berör konflikter som behöver en medlare, en tredje part. Det är inte alla konflikter som kan lösas av de inblandade utan ibland behövs det hjälp utifrån vilket kan vara en vuxen eller en kompis. Här ligger fokuset på bearbetning från en dysfunktionell kommunikation till att börja kommunicera igen.

I den fjärde och sista nivån handlar det om konflikter som inte blir lösta utan stoppas och parterna avlägsnar. Fokuset på den fjärde nivån ligger på att stoppa otillåtet beteende och att ingripa vid opassande och intolerant beteende. Det som kan diskuteras är vilka beteenden som är acceptabla. När och hur ska en konflikt stoppas och kanske framförallt av vem? Det är därför viktigt att få kunskap och hjälpmedel att hantera sådana situationer (Hakvoort, 2015).

2.3.2. Nonviolent Communication – NVC

Nonviolent Communication är ett förhållningssätt som bygger på att undvika missuppfattningar, underlätta kommunikation samt bidra till gemensamma lösningar på konflikter. NVC är ett sätt att ge konkreta metoder att gå till väga med för att förebygga och hantera konflikter när de uppstår. Konflikter kan hanteras, är ofta givande och kan leda till förståelse och utveckling. Göthlin och Widstrand (2015) har bevittnat att med attityd och språk kan kontakt och inre motivation stimuleras istället för att krävas, begäras och straffas. Rosenberg (refererad i Göthlin & Widstrand 2015, 134) hävdar att människor har språksvårigheter för att vi uppfostrats i ett analyserande och bedömningsvist språksamhälle vilket har lett oss bort ifrån våra behov och vad vi faktiskt vill. NVC strävar efter att återerövra det språket där givande samtal som syftar till lärande och hållbara relationer i livet är av stor vikt, något Göthlin och Widstrand (2015) kallar pedagogisk kommunikation. Det finns en modell i NVC som med fördel kan användas för att skapa kontakt och få hjälp med en inbördes kommunikation. Det första är att man uttrycker sig ärligt om vad man iakttar, hur man reagerar utifrån de behov som inte blir tillfredsställda samt vad man önskar att den andra gör. Det andra är att individen lyssnar med empati från den andra sidan för att få kontakt med de önsknings som påverkar personens agerande. Det är även väsentligt att ha självempati, att lyssna på sig själv och få kontakt

med sina egna önsknings för att få klarhet i hur man vill gå vidare i samtalet. Människors behov är en del av kärnan i NVC. I Sverige är NVC mer känt som giraffspråket. Giraffen står för förmågan att sticka ut halsen och framföra sin åsikt samt att känna empati och värde i kommunikation som hjälper till kontakt (Göthlin och Widstrand, 2015).

2.3.3. Strategier

Det finns olika strategier för hur man väljer att tackla en konflikt. Lennéer Axelson och Thylefors (2018) diskuterar undvikandestrategin där individen hoppas att konflikten ska lösas av sig själv eller att någon annan tar tag i situationen. Att undvika en konflikt kan även handla om att man tror att det kommer bli värre om man talar offentligt om konfliktsituationen. En annan orsak är undermålig konfliktkunskap. Friberg (2015) förklarar olika konfliktstrategier med hjälp av djursymboler där uppfattningen vi har om djuret stämmer överens med konfliktstrategin. Sköldpaddan anses vara konfliktundvikande genom att den kryper in i sitt skal, undviker egen handling och väntar på att andra ska ta beslut eller att konflikten försvinner av sig själv. En nackdel med en sådan strategi kan vara att man ej yttrar sig om sin åsikt, är ganska likgiltig och inte heller så samarbetsvillig vilket gör det svårt för en konflikt att lösas eller utvecklas.

I en kamp- och vinna-strategi strider oftast parterna om en för båda mycket betydelsefull fråga. De inblandade använder en hård kommunikationsstil för att få sin vilja igenom. Det blir många gånger en vinnare och en förlorare med sura miner, dock är denna typ av strategi sällan helt avgjord utan återupptas senare med revansch. Ett lejon står för vinna-förlora-strategin där målet att segra är viktigare än relationen med de inblandade. Lejonet anses inte alltid vara självisk utan kämpar gärna för andra i exempelvis en gruppkonflikt eller ett klassråd i skolan. En som kör denna typ av strategi har svårt att skapa riktigt bra relationer eftersom ingen gillar den som kör över andra. Det kan finnas tillfällen där vinna-förlora-strategin är lämplig och nödvändig, till exempel i löneförhandlingar, i krissituationer eller i tävlingar (Friberg, 2015).

För att komma framåt i en konfliktsituation är en viktig förutsättning att konflikten ses som ett gemensamt problem (Coleman & Deutsch 2014, refererad i Lennéer Axelson & Thylefors 2018, 163). Genom att sätta sig in i den andra partens perspektiv stärks samarbetsvilligheten och kommunikationen blir bättre. Målet är att de inblandade ska komma fram till en godtagbar gemensam lösning. Detta kallas för en samarbetande konfliktstrategi (Lennéer Axelson & Thylefors, 2018). Ugglan ses som ett

samarbetsvilligt djur och arbetar för att uppnå mål som gynnar alla. För att nå detta mål måste de bakomliggande faktorerna till konflikten komma fram och uttryckas. Därav är kommunikationen viktig i denna strategi. En samarbetande konfliktstrategi är relevant för att kunna nå fram till långsiktiga och centrala beslut för att åstadkomma en god relation med alla inblandade. Denna typ av strategi tar däremot lång tid att genomföra vilket inte är effektivt i mindre konflikter eller i skyndsamma krissituationer (Friberg, 2015).

Arbetsglädje är den mest betydelsefulla förutsättningen för att uppnå framgång systemövergripande. Angelöw (2006) redogör för positiva effekter så som mindre stress, ökad trivsel och effektivitet, lägre frånvaro, bättre kvalitet i undervisningen, lättare att nå önskade mål och resultat samt färre konflikter. Systematiskt arbetsglädjearbete rör sig om att stärka arbetsglädjen hos chefer och medarbetare. Det handlar om att förstå arbetsglädjens positiva påverkan och att klarlägga arbetssituationer som ligger till grund för denna glädje. Det första steget i det systematiska arbetet är att personal får besvara frågor om vad som händer med individen själv när hen upplever hög arbetsglädje samt vad som händer på en arbetsplats som besitter stor arbetsglädje. Nästa steg är att få syn på i vilka situationer som personalen upplever arbetsglädje. Genom att förtydliga dessa förhållanden kan situationer och områden som behövs satsas på synliggöras. I följande steg så ska chefer och medarbetare diskutera och reflektera över i vilka arbetssituationer de upplever arbetsglädje samt hur de kan skapa fler sådana situationer där de får mer glädje i arbetet. Framgångsrika faktorer från det systematiska arbetsglädjearbetet har varit bland annat delaktighet, ledarskap, tillit och fokus på möjligheter (Angelöw, 2006).

2.4. Arbetsklimat

Anders Persson (2006) presenterar en studie som visar att lärare finner sitt yrke meningsfullt men är missnöjda som anställda. Resultatet i studien visar bland annat att missnöjet beror på exempelvis hög arbetsbelastning, ansvar, brist på inflytande och bristande arbetsresurser. Av de lärare som arbetar i en verksamhet som omorganiserats anser nästan 80 procent att de helt eller delvis inte haft något inflytande på själva omorganiseringen och endast 20 procent anser att omorganiseringen lett till förbättrade arbetsvillkor. Detta tillsammans med en rad andra frågor av liknande karaktär ger resultatet att lärarna finner mening och nöje i det som åligger rollen som just lärare, men ser på arbetsvillkor på ett annat sätt när det kommer till rollen som anställd. Stora delar av resultatet visar även att det handlar om en upplevd vanmakt från ledning och

organisation gällande förändringar och möjligheten till inflytande på sin arbetssituation snarare än möjligheten att utöva sin yrkesroll på ett meningsfullt sätt. Ett exempel på detta är resursfördelning, arbetstider och ekonomisk ersättning (Persson, 2006).

2.4.1. Psykosocial arbetsmiljö

Att finna en kort förklaring på vad som innefattar den psykosociala arbetsmiljön är inte lätt. Det kan förklaras i korta drag som olika krav som ställs i arbetet samt vilka olika resurser som finns för att hantera dem. Förutom detta ingår även personalens psykiska välmående och hälsa, trygghet i sin anställning samt hur dessa värderas. Enklare är det att förklara vad som inte räknas till den psykosociala arbetsmiljön. Kort och gott är den psykosociala allt som ingår i en arbetsmiljö förutom att beskriva den faktiska fysiska arbetsmiljön. Däremot kan den fysiska arbetsmiljön påverka den psykosociala på olika sätt (Eklöf, 2017).

Arbetsmiljöverkets föreskrifter för den organisatoriska och sociala arbetsmiljön (AFS 2015:4) har som syfte att finnas till stöd för och bidra till en god arbetsmiljö och förhindra ohälsa bland personalen. Organisatorisk arbetsmiljö innefattar bland annat ledning, fördelning av arbetsuppgifter, krav och resurser. Resurserna bör kunna finnas som stöd för att hantera de krav som ställs på arbetet, exempelvis rimliga och tydliga mål, möjlighet till inflytande och socialt stöd från chefer. Detta leder oss vidare till den sociala arbetsmiljön där socialt samarbete och stöd från chefer och kollegor är väsentliga förutsättningar för arbetsklimatet.

2.4.2. ICDP - International Child Development Programmes

ICDP är ett förhållningssätt, som i Sverige kallas vägledande samspel, där målet är att stötta och bidra till psykosocial omsorgskompetens. ICDP är bildat i den senaste tidens forskning och kunskap kring barns och vuxnas hälsofrämjande utveckling (ICDP, 2019). Gunilla Niss, som är förskolepsykolog och handledare inom ICDP, beskriver i en intervju av Björkman (2005) att ”Det är viktigt att bli medveten om sitt eget samspel. Om jag börjar möta någon på ett nytt sätt, sker en förändring och jag blir medveten om min förmåga att förändra” (forskolan.se). Det är främst lärare inom förskola och skola som går utbildningen, men den är även relevant för personal inom socialtjänsten, specialpedagoger samt deltagare från familjecentrum. Utbildningen är både teoretiskt och

praktiskt utformad som ska kvalificera deltagare till att leda grupper av omsorgsgivare när metoden ska kunna användas i praktiken (ICPD, 2019).

3. Teoretiskt perspektiv

Nedan presenterar vi våra teoretiska utgångspunkter som har hjälpt oss att tolka och analysera insamlat material från våra intervjuer. Vi utgår från sociokulturellt perspektiv och mikrosociologi med dess centrala begrepp såsom proximal utvecklingszon samt sociala band, för att konflikter inom arbetslag kan ske i interaktion och i de relationer som pågår på arbetsplatsen.

Genom våra intervjufrågor¹ tillämpar vi ett sociokulturellt perspektiv som riktar sitt fokus mot hur interaktion och samspel beskrivs i förhållande till konflikthantering samt vilka sociala band som håller samman individer och grupper, exempelvis arbetslag och verksamhet.

3.1. Sociokulturell teori

Det sociokulturella perspektivet innebär i korthet att lärande sker i ett socialt och kulturellt sammanhang, där lärande sker i interaktion med andra. Enligt Vygotskij så sker lärande överallt och i alla situationer, inte endast i skolan. Miljön är viktig för kommunikationen mellan människor som befinner sig i den och de erfarenheter som de äger samt genom samspel och interaktion (Strandberg, 2006). Det är i alldagliga samtal, handlingar eller situationer en möjlighet skapas för individer eller grupper att ta med sig någonting som man har användning för. Det är väsentligt att ta vara på erfarenheter och tillämpa dessa i framtida sammanhang. Den proximala utvecklingszonen handlar om den utveckling en individ kan skapa tillsammans med en eller flera individer som har mer kunskap om ett visst område. Genom att lösa och få hjälp med en situation tillsammans med någon annan som man på egen hand hade haft svårt att lösa, kan man med hjälp av

¹ Se Bilaga B.

imitation anamma beteenden eller skapa verktyg för att slutligen nå förståelsen (Säljö, 2014).

3.2. Relationskompetens genom mikrosociologi

Thomas J. Scheff (refererad i Aspelin 2018, 45) är känd för sin framskrivning av en teori kallad mikrosociologi. Teorin innefattar hur man kan studera sociala samspel då människor möts ansikte mot ansikte i vardagliga situationer, exempelvis på en arbetsplats. Då man genomför studier med mikrosociologi som ett angreppssätt är det de små detaljerna inom sociala samspel som står i fokus, exempelvis det som sker i mötet mellan människor och hur kommunikationen dem emellan ser ut. "Scheff (1990) menar att det finns en mikrovärld under allt socialt samspel som binder samman individer och kopplar dem till samhällets sociala strukturer." (Aspelin, 2018, s. 45). Vidare beskriver Aspelin (2018) att teorin fokuserar på interpersonella relationer tillsammans med en rad olika begrepp, vilka han valt ut några som anses mest relevanta för att bilda sig en generell uppfattning om vad relationskompetens innebär, exempelvis sociala band och samklang. Han menar på att sociala band är det viktigaste begreppet inom teorin i fråga om mänskligt handlande. Sociala band kan beskrivas som "de krafter som håller samman individer och grupper i samhället." (Aspelin, 2018, s. 46). Vilken grad av distans eller närhet som uppstår exempelvis kollegor emellan samt vilka relationella känslor som involveras har konsekvenser för vilken kvalitet dessa band kommer tillskansa sig. Vidare hänger bandens kvalitet ihop med kommunikation och den kognitiva och emotionella samklang som bildas. Både verbal kommunikation, vad som sägs och ickeverbal kommunikation, hur det sägs, spelar roll. För att uppnå både kognitiv och emotionell samklang krävs att individerna förstår varandra väl och visar varandra respekt, vilket i sin tur skapar starka sociala band.

4. Metodavsnitt

4.1. Metodansats

Vi har valt att använda oss av hermeneutisk metodansats. Eftersom vi genom vår studie vill undersöka informanternas egna upplevelser av ett fenomen har vi med hjälp av hermeneutiska utgångspunkter såsom att tolka, förstå och förmedla, samlat in material för tolkning genom *allmän tolkningslära*. En annan viktig hermeneutisk utgångspunkt är då man vill låta informanterna berätta fritt kring sina upplevelser och delvis själva bestämma innehållet i sina fördjupade svar.

Förutom allmän tolkningslära finns det inom hermeneutiken två andra sätt då det kommer till tolkningsprocessen och vad den bidrar med inför analysen. Den ena är *existentiellt inriktad hermeneutik*, vilket innebär i korthet att vi som forskare ska utgå ifrån en förståelse för människan bakom intervju svaren för att förstå varför personen svarar som den gör. Den andra är *misstankens hermeneutik*. Här är det istället forskarens förståelse för det studerade fenomenet som är i fokus och där informanternas svar tolkas bland annat genom upprepade meningar eller begrepp som hör till det studerade fenomenet. Eftersom hermeneutiken är så bred i sig, kan dessa olika angreppssätt komma att samverka, men är alltså inte nödvändigt. Oavsett vilket empiriskt material vi samlat in kan vi använda oss av allmän tolkningslära, vilket för vår studie innebär att sätta intervjuutskriften innehåll i relation till varandra och helheten. Eftersom allmän tolkningslära är så vid och bred i relation till tolkning och analys, är det viktigt att sätta sig in i metaforer och berättelser för att förstå helheten. Det stärker också vårt mål att förmedla förståelsen för fenomenet snarare än förklaringen bakom (Westlund, 2015).

4.2. Urval

Vi har intervjuat åtta förskollärare och barnskötare, eftersom de ingår i arbetslag, på olika förskolor i Skåne. För att nå den empiriska populationen, alltså de som skulle komma att

delta i vår studie, skickade vi ut mail till rektorer i Skåne innehållande förfrågan om att få göra undersökningen med hjälp av deras personal samt en förfrågan om hen kunde vidarebefordra vårt missivbrev med samtyckesblankett². Anledningen till att vi mailade rektorerna var för att nå ut till så många anställda som möjligt samt att vi ville att de skulle få vetskap om studien och dess syfte. Urvalet var sedan genom självselektion, alltså att informanterna själva fick ta initiativ till att delta, vilket går under icke-sannolikhetsurval och baseras på icke slumpmässighet (Magne Holme & Krohn Solvang, 1997). Sannolikhetsurval innebär att urvalet är helt slumpmässigt och fungerar bäst i forskning som innefattar många människor. Eftersom vår forskning riktar sig till människor i mindre omfattning var det naturligt att välja ett icke-sannolikhetsurval och därmed kunna påverka urvalsprocessen med viss bestämmanderätt. Med icke slumpmässighet menas att urvalet är helt eller delvis påverkat av forskaren (Denscombe, 2016). Informanten tog själv initiativ till att delta i vår studie efter att ha fått ta del av missivbrevet.

4.3. Genomförande

Vi har genomfört en kvalitativ studie med semistrukturerade intervjuer, vilket innebär intervjufrågor med både struktur och öppenhet (Fejes & Thornberg, 2015). Det gav oss möjlighet att få mer fördjupning i empirin samt att den gick att utveckla. Vanligast vid kvalitativa studier är personliga intervjuer med forskare och en informant vilket är lätt att kontrollera och empirin blir lättare att transkribera än om fler pratar i mun på varandra. En nackdel med personlig intervju är forskarens identitet, då informanten medvetet eller omedvetet svarar utifrån den uppfattning de har om forskaren inom faktorer som kön, etnicitet, ålder och uttalad erfarenhet om sådan finns. Detta påverkar hur mycket information informanten kan tänkas delge samt hur ärliga de är i sina svar (Denscombe, 2016). Med detta som utgångspunkt formulerade vi åtta förutbestämda frågor³ som vi sedan hade med oss ut till intervjuerna. Dessa låg till grund för hela intervjuens genomförande men med möjlighet till följdfrågor eller om informanten hade annat att tillägga som kunde fördjupa det empiriska innehållet. Intervjuerna varade i cirka 15 – 20 minuter vardera.

² Se bilaga A.

³ Se bilaga B.

Vi förde ljudupptagning under samtliga intervjuer för att inte gå miste om viktig information. För att ge oss själva möjligheten att få ett sammanhang av informationen, valde vi att transkribera hela materialet. Denscombe (2016) beskriver att det kan vara en lång och ihärdig process att genomföra transkribering av så stor omfattning, men kan vara viktigt då vi vill komma in på djupet i informationen vi fått. Vi skrev ut transkriberingen, kategoriserade informanternas svar samt analyserade de i förhållande till vårt syfte.

4.3.1. Tolkning av empiriskt material

Eftersom hermeneutiken är vår valda metodansats har vi fått rikta vårt fokus till insamlat empiriskt material snarare än den förkunskap vi redan besitter. Inom hermeneutiken är det främst tolkning utav utskrivna texter av olika slag, i vårt fall intervjuutskrifter, som framhålls. För att vi skulle kunna tolka våra intervjuutskrifter på bästa sätt behövde vi ta hänsyn till personen bakom utskriften och förstå sammanhanget kring tiden då texten skrevs samt i relation till textens innehåll. Relationen mellan forskare och informanter i en kvalitativ studie kan inte helt skilja sig från forskarens uppfattningar om fenomenet som ska studeras. Westlund (2015) menar på att när och i vilken miljö eller sinnesstämning som texten är skriven i kan spela roll för själva tolkningsprocessen.

Vad beträffar vårt förhållningssätt i tolkningsprocessen bör vi vara medvetna om våra eventuella förutfattade meningar eller övertygelser inom forskningsområdet vilket påverkar oss både medvetet och omedvetet. En kombination av medvetandegjord förförståelse och genuin nyfikenhet för nya infallsvinklar gör det lättare att se mångfalden i intervjuutskrifternas innehåll. Hermeneutiken kan således beskrivas som ett kunskapsteoretiskt perspektiv på viljan av att framhålla nya insikter och minska avståndet till förförståelsen.

En kritisk aspekt i tolkningsprocessen är då de utskrivna intervjuerna ska genomläsas. Med tankarna för hårt styrda mot vår förkunskap kan texternas huvudbudskap hindras. Istället bör vi lägga fokus på informantens engagemang inom vissa områden eller begrepp som berör informanten och som uppkommer vid flera tillfällen i texten (Westlund, 2015).

4.3.2. Analys av empiriskt material

Vi har strukturerat och organiserat informationen från intervjuutskrifterna genom att läsa texterna, studera meningar och begrepp och funnit likheter och skillnader. I denna process upptäcktes informanternas engagemang inom olika begrepp, vilket markerades med

överstrykningspenna som sedan skapade en kategori exempelvis *konflikt som begrepp*. Övriga kategorier som uppkom i samma process var *kommunikation, en tredje part, konflikters påverkan på individen, konflikters påverkan på arbetsklimatet* samt ”*Vi har inga konflikter, men...*”. Kategorierna mynnades sedan ut i rubriker, snarare än dessa begrepp, för att skriva samman ett flöde av tolkningar. Då var det på sin plats att återgå till vårt teoretiska perspektiv vilket kunde styrka och fördjupa vår empiritolkning genom att diskutera teoriernas centrala begrepp och budskap i förhållande till resultatet. Westlund (2015) menar på att teorin även hjälper till att förhålla sig kritisk till om tolkningen är realistisk samt hur vi hanterat alternativa tolkningar, vilket framgår i analysen av resultatet.

4.4. Forskningsetik

Efter godkännande från ledningen, tog tilltänkta informanter del av och bekräftade sitt deltagande genom vårt missivbrev. Beträffande etiska aspekter tog vi hänsyn till informationskravet, som genom missivbrevet lämnade information om studiens genomgående syfte samt vilka villkor som gällde för informanternas deltagande. Missivbrevet innehöll förutom all nödvändig information om studien och vad den användes till även att empirin endast skulle användas till vår studie. Samtyckeskravet innebär att deltagarna ger ett godkännande, i detta fall att kryssa och skriva under ett samtycke till deltagande och ljudupptagning. Detta för att ljudupptagning var ytterst relevant för vår empiriska analys. Samtycket innefattar även deltagarnas möjlighet att när som helst dra sig ur. Vad beträffar konfidentialitetskravet framgick det i missivbrevet att inga personuppgifter vidarebefordras eller synliggörs i studien. Konfidentialitet innebär även att vi forskare förvarar personuppgifter på ett sätt att inga utomstående eller obehöriga kan komma åt dem, alltså en fråga om sekretess. Det leder oss slutligen in på det sista kravet, nyttjandekravet, som innebär att personuppgifter endast får användas i studiens syfte (Vetenskapsrådet, 2002).

4.5. Metodkritik

Då vi med hermeneutisk ansats skulle tolka och förstå vårt empiriska innehåll, föreföll det sig svårt att inte göra vissa direkta kopplingar till våra förkunskaper. Eftersom vi använde oss av allmän tolkningslära, kunde vi däremot vara mer öppna i analysen just för att vi ville förmedla informanternas upplevelser. Trots att vi hade våra förkunskaper i

tanken under tiden, påverkades inte vår kategorisering av intervjuutskriftena, eftersom vi enbart jämförde begrepp och uttryck.

Eftersom vi antog att studieämnet kunde vara av känslig karaktär valde vi att skicka ut missivbrev till en stor andel människor. Det fanns en rädsla om att inte få in tillräckligt med material alternativt för få deltagare. Att det sedan blev åtta deltagare var en positiv slump då det var fler än vi hade vågat hoppas på. Hade fler personer visat intresse i att delta, hade vi behövt ta hänsyn till det genom att utnyttja vår bestämmanderätt och göra ett urval ibland urvalet.

Intentionen med att göra en bedömning av psykosocial arbetsmiljö kan ske i olika syften. Enkätdata och statistiska analysresultat kan konstatera en genomsnittlig betydelse av psykosocial arbetsmiljö eller ge en överblick över förhållanden inom större områden, men analysresultaten kan även ge missvisande statistik om deltagarna och deras svar. Vi genomförde intervjuer för att få fördjupad information om en enskild individs arbetsmiljöförhållande där hen fick berätta, relativt fritt, om erfarenheter och konkreta situationer från sin arbetsmiljö. En fördel var att det gavs information om vilka specifika relationer eller situationer som upplevts som särskilt problematiska. Det yttre perspektivet kombineras med det inre (Eklöf, 2017).

4.5.1. Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet

Trovärdigheten, eller validiteten, i en kvalitativ studie är något svårare att avgöra än i kvantitativa metoder där exempelvis experiment eller färdiga mallar kan omprövas. Det är i det närmsta omöjligt att få ut samma material, eftersom det är en social inramning (Denscombe, 2016). Tillförlitligheten, alltså reliabiliteten, står för studiens repeterbarhet, vilket även den är svår att avgöra inom kvalitativ forskning. Inte ens om vi hade gjort upprepning av samma intervjufrågor inom samma grupp av respondenter, hade materialet varit detsamma. Eftersom forskarna använder förkunskaper och i viss mån personlig relation till insamlat material, blir det nya förkunskaper och relationer då andra forskare har för avsikt att ompröva studien. Det finns helt enkelt inga garantier för ett säkerställande av data, däremot kan vi övertyga läsaren om att träffsäkerheten, alltså trovärdigheten, är rimlig. Det vi i så fall kan göra är att återgå till respondenterna för att säkerställa deras svar ytterligare, så kallad respondentvalidering (Denscombe, 2016). Vi är medvetna om att vilka frågor vi ställt under intervjuerna, hur de sedan mottagits har påverkat informanternas svar. Det gör oss även medvetna om att ifall frågorna hade varit

omformulerade så hade vi kunnat få ut andra svar. Någonstans behövde vi ändå hålla oss konsekventa med frågorna, för att öka träffsäkerheten. Tack vare semistrukturerade intervjuer kunde vi utöka deras svar med hjälp av reflektiv respons. Vi anser att vi med hjälp av intervjufrågorna och med hjälp av semistrukturerad fördjupning i intervjun kunnat få fram det vi ville ha svar på. Vad beträffar studiens överförbarhet, det man även kallar generaliserbarhet, anser vi att med vår framskrivna metod och med väl valda teoretiska utgångspunkter, kan andra forskare få möjlighet till fördjupning och möjlighet till liknande forskningsfynd (Denscombe, 2016).

5. Resultat

Vi presenterar informanterna i resultatdelen med hjälp av benämningen Informant 1 till 8 samt förkortat I:1 till I:8.

5.1. Konflikt som begrepp

Resultatet visar på att majoriteten av informanterna beskriver begreppet konflikt på snarlika sätt. Informant 6 svarar ”Egentligen handlar det ju om att man inte är helt överens om någonting, och det kan bli konflikt om man inte lyssnar på varandra”, Informant 3 svarar ”när man inte är överens och sen att man inte riktigt kan lösa det. Då kan det bli en konflikt. Oliktänkande”. I:8 förklarar begreppet konflikt som att ”man är inte eniga om någonting, vilket man kan vara även om det inte är en konflikt men just att man inte kommer överens, att det blir någon, vad ska jag säga, man krockar i sina synsätt eller sina åsikter...”. Andra har svarat i kortare begrepp såsom oense, osämja och oliktänkande. Hälften av informanterna nämner att konflikt är något negativt men som många gånger kan leda till något positivt. Informant 2 skiljer sig från övriga svar genom att prata om att konflikter kan ses som en utvecklingsmöjlighet för de inblandade, men också som ett problem som uppstår.

5.1.1. Informanternas erfarna konflikter

Några beskriver samarbete mellan avdelningar som en återkommande konflikt där man arbetar på skilda sätt och lägger fokus på olika saker. Det anses vara vanligt att man har svårt att hjälpas åt på de olika avdelningarna med exempelvis att något arbetslag kanske har fem-sex barn medan en annan avdelning har 13 barn hos sig. Två informanter berättar om konflikter där kommunikationen i arbetslaget har varit bristfällig och att personkemin inte alls stämde. I:2 nämner en observerad konflikt där flera parter blev inblandade och konflikten behandlades på ett oprofessionellt sätt enligt informanten. I:8 har observerat en liknande situation och svarar "en personal förra terminen som inte jobbar längre kom alltid tio minuter för sent och det märktes på personalen ju". Hen fortsätter och berättar att ingen sa någonting från början men att det sedan ledde till en konflikt för att man började snäsa åt varandra. Informanten ansåg att det hanterades på fel sätt och ville lösa det.

5.2. "Vi har inga konflikter, men..."

Citaten nedan förenar alla informanternas svar oberoende av intervjufråga och bidrar till en annorlunda diskussionsaspekt genom att frånga andra kategorier i innehåll och betydelse.

I:5 "Vi har inte så mycket konflikter i vårt arbetslag.", "Vi har i princip inga konflikter men..."

I:7 "För det sker inte så mycket just i mitt arbetslag hehe"

I:8 "Hmm, vi har väl kanske inte haft någon konflikt ännu"

I:2 "Nu har inte jag någon erfarenhet utav just från denna förskolan"

I:4 "Jag har faktiskt inte direkt nåt sånt exempel från vår avdelning...", "Nu har vi ju inte haft nån konflikt så."

I:1 "Nä asså vi har inte jättemycket konflikter så...", "...så jag tror inte vi har haft nån sån här jättestor konflikt..."

I:3 "...så vi har inte så mycket konflikter på vår avdelning. Eller vi har inga konflikter."

I:6 “Men vi är rätt så nya för varandra än va, så att vi har ju nog inte kommit in i den fasen riktigt där det skulle kunna bli konflikter...”

5.3. Strategier för att förebygga

Kommunikation är ett återkommande begrepp när informanterna får frågan om hur de arbetar för att förebygga konflikter i arbetslaget. De anser att det är viktigt att alla lyssnar på varandra och att man tar upp saker direkt med personen eller personerna det gäller, ”man ska liksom ta det direkt med den personen som det rör, sen är det skitjobbigt hehe...eh det är nåt man får öva på”, säger I:4.

Informant 2 beskriver att de skrev ett arbetslagskontrakt när de bildade arbetslaget samt att de skriver dagligen i block så att alla kan ta del av information så att det inte blir missförstånd eller att någon missar väsentlig information. En annan respondent nämner att de lyfter varandras styrkor och att man får göra det man är extra bra på. I:1 berättar om ICDP, ett program som de flesta på hens förskola har gått, där man utbildar sig i hur man bemöter andra människor vilket hen anser som en bra grund att stå på. Samma person berör även begreppet kollegialt lärande. I:8 går också in på det kollegiala och hur de arbetar för att förhindra konflikter, “vi har pratat rätt så mycket om det här med konflikter och det vi säger är ju just kommunikation och att man ställer frågor till varandra” och menar på att det handlar om att vara öppna och prata med varandra samt att visa varandra respekt.

I:6 pratar mycket om hur man förmedlar sina åsikter, “det är min upplevelse och då blir det ofta mindre laddat för den som ska ta emot det för att det betyder ju inte att det är en sanning...men det är min sanning, och då blir det lättare att mötas och hitta förståelse”. Hen diskuterar även att man får fundera på vad som är viktigt, vad som är värt att strida för och när man ska välja att backa. Informant 8 är inne på samma spår, “...jag är väldigt sån, jag går först och tänker på det, är det värt att ta upp det?”.

5.4. Konflikthantering

Mer än hälften av informanterna pratar återigen om kommunikationen och att vara öppna och ärliga mot varandra. Tre av åtta respondenter svarar att de tar hjälp av flera parter, exempelvis chefen. Informant 4 diskuterar att de behöver vara överens om hur de hanterar

vissa situationer och vilka regler de har. I:1 pratar om feedback, ICDP, AME (arbetsmiljöenheten) samt debriefing. 25 % av de intervjuade har delgett att de har splittrats i sitt arbetslag på grund av konflikter. Även I:7 förklarar hantering av konflikter i termer av att lyssna på varandra, vara lyhörd och öppen samt hur man bemöter varandra, vidare att en brist av dessa kan leda till att arbetslaget splittras.

5.5. Lösning

Huruvida de löser konflikter förklarar 100% av respondenterna att de pratar med varandra, diskuterar och försöker lösa konflikten, ”alltså försöka vara förstående och hjälpsamma och tillmötesgående” säger I:2. Majoriteten av respondenterna svarar även att det rör sig om samma fråga som hur man hanterar konflikter.

Det är viktigt att se till varandras behov och underlätta för varandra. Man involverar ingen annan utomstående utan tar det med personen det gäller och skulle inte det fungera så tar man hjälp utav chefen. I:6 berättar om erfarenheter från tidigare arbetsplatser där man tagit hjälp av psykologer och specialpedagogteam för att lösa konflikter. Hen förklarar att “...där är ju förskolepsykologer och dom jobbar ju inte med barnen ... men dom jobbar med arbetslag” och fortsätter med att förskolepsykologerna har verktyg samt kan ses som opartiska eftersom de står som utomstående.

5.6. Konflikters påverkan på arbetsklimat och verksamhet

När vi ställt frågan hur respondenterna upplever att konflikter påverkar arbetsklimatet svarar Informant 3 ”Jättemycket. Jätte, jättemycket”. Informanten beskriver en situation där hans kollega inte pratade med hen alls på två månader efter en konflikt vilket var väldigt ångestfyllt. Hen kände inte för att gå till jobbet och menar att risker med konflikter är att det påverkar hur man hanterar barnen och det blir dålig stämning på hela förskolan.

I:8 “...det smittar av sig på barngruppen, det blir någon stress typ...”. Hen diskuterar ytterligare om en upplevd situation där en konflikt visat sig påverka verksamheten och barnen, “...man snäste och barnen kollade på dom och tänkte, ah vad händer nu och barnen blev oroliga.” Vidare berättar hen att “det blir inte riktigt någon verksamhet av det, när det är så starkt i konflikt...man har inte engagemanget...då struntar man i

undervisningen...just undervisningssituationerna kan försvinna, och mycket av det pedagogiska”.

I:6 diskuterar att konflikter som blir olösta och ligger kvar kommer att påverka verksamheten med barnen. “Barn är ju oerhört duktiga på att känna av stämningar”. “Man kanske går dit och gör sitt jobb men det blir inte med samma engagemang och lust”. Hen säger att det är svårt att vara den bästa pedagogen för barnen. Det blir utmanande att hitta djupet och utvecklingen man strävar efter i verksamheten.

Informant 5 ”Man märker ju på barnen vilken sinnesstämning man själv är i...och jag tänker, är det då hela arbetslaget som är lite infekterat så tror jag att det påverkar arbetet mycket negativt”.

”Det påverkas väldigt mycket...mycket negativt”, nämner I:7. Informanterna diskuterar att det blir ett stelt och obekvämt arbetsklimat. De diskuterar även att barn oftast ser mer än vad vi tror och man bör tänka på vad man gör i barngruppen. Informant 7 samtalar om att det blir en dålig miljö runtomkring för att konflikter kan bidra till snack bakom ryggen och där finns en rädsla för att bli baktalad. ”Det blir mycket tassel och tassell bakom stängda dörrar” säger I:4. Det kan påverka både klimat och verksamhet att behöva välja sida i en konflikt är det även en som diskuterar.

5.6.1. Konflikters påverkan på individen

Informant 1 svarar inte på sin egen upplevelse om hur hen påverkas, utan refererar direkt till hela verksamhetens påverkan. 87,5 % av respondenterna hävdar att de påverkas personligen väldigt mycket av en konflikt, vare sig de är delaktiga i den eller observerar en. ”Tycker inte alls om det. Det, nej, tar för mycket energi. Tar jättemycket energi. Ibland kan det ju vara att man inte ens vill gå till jobbet” uttrycker I:3. En annan berättar att hen blir väldigt lättirriterad om det är mycket negativitet runtomkring. ”Konflikter, det är bara...det är energislukande. Jag mår jättedåligt av konflikter”, fortsätter I:3.

Informant 6 berättar att det tog kraft och energi från det egentliga arbetet. Om man inte löser konflikter utan låter de ligga så antingen slutar folk eller så blir man sjuk. I hens arbetslag pratar de mycket om att de är varandras arbetsmiljö, “och om vi då inte stöttar varandra...då mår vi inte bra på arbetet heller”.

5.7. Informanternas egna tillägg

När alla frågor var ställda och besvarade avslutade vi varje intervju med att fråga om informanterna hade något att tillägga, vilket många gånger ledde till ytterligare diskussioner. Ju längre in i intervjuerna vi kom desto mer fördjupade svar fick vi ta del av. Det resonades bland annat kring att man inte bör ta med konflikterna hem, att det tar tid att hitta sina roller i arbetslagen, diskussioner kring vad arbetsglädje är, sjukskrivningar och att nya vikarier leder till konflikter och oro i barngruppen.

6. Analys och diskussion

6.1. Sammanfattande analys av resultat

Inom det sociokulturella perspektivet är interaktionen med andra, alltså kommunikation och samspel, centralt. Vår tolkning av resultatet i förhållande till det sociokulturella perspektivet är att många anser att kommunikation är bland det viktigaste i arbetslaget då det rör sig om konflikter och dess hantering. Resultatet visar även att en brist i kommunikationen kan leda till konflikter. En informants svar kring begreppet konflikt om att man i arbetslaget inte lyssnar på varandra, rör det samspel som är så starkt kopplad till det sociokulturella. Inom mikrosociologin spelar både verbal och ickeverbal kommunikation stor roll (Aspelin, 2018). Oenigheter och bristande samarbete som resultatet visar, tyder på avsaknad av förståelse för varandra. I vissa fall även bristande respekt för olika synsätt vilket inom mikrosociologin är, tillsammans med relationella känslor, nödvändiga aspekter för att nå social samklang i en arbetsgrupp. Då resultatet visar på informanternas olika erfarenheter av arbetsrelaterade konflikter, kan vi se att det är i just mänskligt handlande och i kommunikativa situationer som det uppstår konflikter. Vi ser exempelvis att olik tänkande ökar bristen av samarbete mellan avdelningar eller att man har svårt att se mångfalden i sätt att tänka och agera.

Vårt resultat styrker den sociokulturella teorin om att miljön är viktig för kommunikationen mellan individer. Det framgår att hur man hanterar konflikter och det kommunikativa samspelet påverkar individens arbetsmiljö. Ett exempel var en person som inte pratade med en kollega på två månader på grund av en olöst konflikt.

Resultatet visar även ett perspektiv kring påverkan på arbetsklimatet och verksamheten. Många pratar i aspekter kring att barnen i verksamheten påverkas av hur de vuxna agerar, uttalar sig eller vilka känslor de utstrålar. Ett begrepp inom sociokulturell teori är den proximala utvecklingszonen, där imitation av ännu icke behärskade förmågor eller beteenden kan övas upp eller anammas (Strandberg, 2006). Vuxna i förskolan agerar förebilder för barnen och i resultatet ser vi en överhängande majoritet av svar som riktar sig till att vuxnas beteenden smittar av sig på barn och barngrupp. Informanterna diskuterar att även vuxna påverkas av varandras känslor och beteenden, vilket bland annat visar på negativ stämning och minskad pedagogisk kvalitet. Resultatet visar i sin tur en påverkan på individen och beskrivs bland annat i termer av rädsla för att bli baktalad och skvaller vid sidan om barngruppen.

6.1.1. ”Vi har inga konflikter, men...”

Resultatet visar tydligt att alla informanter mer eller mindre uttrycker att de helt eller delvis saknar konflikter inom arbetslagen. Vi finner det intressant i den bemärkelsen att alla respondenter ändå visar på erfarenheter av konflikter där arbetslaget på något vis är involverat. Resultatet visar på att det inte sker så mycket konflikter inom arbetslaget men att arbetslagen är i konflikt med varandra och att det påverkar enskilda individer. Vi fick en uppfattning av att arbetslagen skulle försvara och förklara sig med sina närmsta kollegor medan det inte var några problem att yttra sig om andra kollegor i andra arbetslag. Enligt Aspelin (2018) är det i just samspelet mellan individer i mänskligt handlande som mikrosociologin kan studeras. Då informanterna försvarar och förklarar sig med sina närmsta kollegor inom arbetslaget, skapas en involvering i konflikten. Detta kan även tolkas som att konflikten rör hela arbetslaget eftersom den diskuteras kollegor emellan.

6.2. Diskussion

6.2.1. Konflikt som begrepp

Majoriteten av respondenternas tolkning av begreppet konflikt beskrivs i likhet med Ellmin (2008), alltså olika uttalanden om oenighet. Det finns även de som beskriver att oenighet inte är en konflikt i sig utan är något som leder till en konflikt eftersom åsikter eller synsätt krockar. Detta liknar Jordan och Larsens tolkningar om att ena parten av en oenighet måste strida för sin sak för att en konflikt ska uppstå (Jordan 2007; Larsen 2002). Syftet med att informanterna skulle definiera begreppet konflikt var dels att informanterna skulle få reflektera och sätta ord på deras begreppsförklaring, dels att vi som undersökare kunde diskutera deras svar i ett större sammanhang och analysera resultatet. Hur vi preciserar konflikt som begrepp påverkar hur vi väljer att handla när vi vill hantera den, som Hakvoort (2015) menar. En tänkvärd synvinkel är om informanterna hade fått beskriva en konfliktsituation först och sedan begreppet konflikt, hade resultatet sett annorlunda ut?

6.2.2. Olika typer av konflikter

Vi tänker att konflikt som begrepp är oföränderligt medan olika typer av konflikter och hur konflikter ter sig i olika situationer är obeständig. Några av informanterna nämner att olika tankesätt inom arbetslagen bidrar till konflikter. Ett exempel är att arbetslagen inte samarbetar över avdelningarna eftersom man anser att sitt sätt är det enda rätta. Detta är något Larsen (2002) beskriver som en vi och dom-känsla där gruppens egna värderingar stänger ute andras och bidrar till en låsning i samarbetssyfte. Dessa typer av konflikter kan till en första anblick tolkas som interpersonella, där motparterna har olika mål som påverkar relationen och samarbetet kollegorna emellan. Vi anser snarare att konflikter av denna typ mer hör hemma inom det Ellmin (2008) diskuterar som systemkonflikter. Det syftar till konflikter på ett systemövergripande plan, där ledning och organisation är involverade. Vi menar att det åligger ledningen att från början vara med i ett förebyggande arbete så att dessa typer av konflikter kan undvikas eller hanteras på ett mer utvecklande sätt. Det förutsätter att rektorer och chefer känner till vilka resurser som bör finnas till hands för de anställda.

Att yttra sig om andra i andra arbetslag behöver inte tyda på att konflikter har uppstått eller att individer vägrar samarbeta med kollegor i andra arbetslag, anser vi. Däremot om

arbetslaget är i konflikt med ett annat, visar en stor del av resultatet att det blir mycket prat bakom stängda dörrar, om andra icke närvarande personer. Vidare tolkar vi att det kan handla om åsiktsskiljaktighet om arbetsfördelningar, uppfattningar om att *vi har rätt, dom har fel* samt mer personliga angrepp såsom att baktala varandra, precis som Bruno (2007) beskriver om skvaller. Det är viktigt att skilja på att baktala någon annan inom eller utanför arbetslaget och att vidarebefordra nödvändig information i arbetssyfte. Informanternas resonemang går dock mer in på det baktalande perspektivet, vilket kan få negativa konsekvenser samt spä på Larsens (2002) beskrivning av vi och dem-känslan.

Vi ser även att större delen av informanternas beskrivna konflikter är kognitiva yrkesknutna oenigheter, precis som Larsen (2002) förklarar. Det är inte många som diskuterar positiva konsekvenser som kan komma ur en konflikt. Även Jordans (2007) C-hörn i ABC-modellen går in på jobbrelaterade konflikter som exempelvis fördelningar angående budget och personal. Vår tidigare uppfattning har varit att konflikter som skett på arbetsplatsen även handlat om privat osämja där konflikten inte varit arbetsrelaterad. Vi har diskuterat att vi tror att människor som har svårt att komma överens privat och saknar personkemi har svårare att komma överens som kollegor. Att man sedan har bra personkemi utesluter inte att man inte kommer att ha konflikter inom arbetslaget eller mellan kollegorna. Vi bedömer att informanterna har eller har haft någon form av personlig konflikt med en kollega, vilket väckte vår nyfikenhet. Dock visar större delen av resultatet att informanterna velat delge en yrkesrelaterad konflikt utifrån deras tolkning av intervjufrågan.

6.2.3. Förebygga, hantera och lösa?

Både i förebyggande, hantering och lösning av konflikter ser vi liknande svar i resultatet. Detta tolkar vi att informanterna uppfattar det som att strategier för förebyggande, hantering och lösning är samma sak. Ett exempel är att informanterna säger att det är ungefär samma fråga. Eftersom vi kom med en förkunskap kring dessa begrepp ställer vi oss frågan om vi kunde varit tydligare i våra frågor eller ställt frågan till informanterna hur de definierar begreppen förebygga, konflikthantering och konfliktlösning. Vi finner det därför relevant att diskutera dessa tre kategorier tillsammans, då det i resultatet visas att de hör ihop.

I resultatet ser vi en avsaknad av strategier för att förebygga konflikter. Informanternas svar är att de kommunicerar, vilket de anser vara en slags strategi medan vår förhoppning var att få något exempel av någon framskriven teoretisk strategi eller mer djupgående på hur man kommunicerar kring att förebygga konflikter mellan arbetskamrater. Där hade vi kunnat utvecklat och förtydligat våra intervjufrågor eller ställt en följdfråga kring just kommunikationen. Dock har vi kunnat se i resultatet att informanterna diskuterar olika typer av konflikthandlingar som vi sedan själva har kunnat koppla till litteratur.

Resultatet visar att många väljer att ta in en tredje part, exempelvis chefen eller förskolepsykologer, för att lösa konflikter som redan uppstått. I det systematiska arbetsmiljöarbetet ingår det att chefen redan innan upprättar en handlingsplan efter ett riskbedömning. Framförallt, anser vi, att Arbetsmiljöverkets föreskrifter bör framhållas ibland dessa resurser. Arbetsmiljölagen och arbetsmiljöförordningen och därtill relevanta föreskrifter för just den specifika arbetsplats det gäller, bör finnas till hands för personalen. Eftersom det står i lag, antar vi således att det gör just det. Frågan är då egentligen ifall det räcker att de finns tillgängliga? En uppfattning är att de ständigt behöver tas upp till diskussion för att hålla arbetsgruppen uppdaterad. Även att möjligheten finns att reflektera kring hur man ska agera i vissa situationer så att konflikter kan undvikas. Vad beträffar förebyggande och hantering av konflikter inom arbetslaget och att ansvaret åligger ledningen, funderar vi vidare kring det systematiska arbetsmiljöarbetets olika moment och huruvida det verkligen följs på ett bra sätt. Många anställda kanske anser att det är en självklarhet att chefer och ledning tar ansvar för att undersöka arbetsmiljön och bedöma riskförhållanden, men att det i själva verket inte görs någon riskbedömning förrän det faktiskt skett en konflikt som behöver lösas. Vår tolkning blir då att det kan behöva ske konflikter för att kunna bedöma att riskerna finns.

Det är en informant som nämner att arbetsglädje är något de diskuterat i arbetslaget och vad som får de att må bra. Genom att synliggöra arbetssituationer där individen upplever arbetsglädje samt vad som sker på en arbetsplats som innehar arbetsglädje (Angelöw, 2006) bedömer vi att systematiskt arbetsglädjearbete kan vara en bra kunskapsbas att besitta. Att arbetslaget ska lyfta det positiva både i arbetet och hos varandra, och diskutera hur de kan skapa fler arbetsglädjerelaterade situationer på jobbet. Eftersom en del av informanterna svarat att de känner att de inte vill gå till jobbet eller att de blir sjuka, både fysiskt och psykiskt, efter upplevda konflikter finner vi det viktigt att man har den här

typen av strategi för att förebygga konflikter och lägre frånvaro för att nämna några. Som Angelöw (2006) nämner så betraktar även vi att det är viktigt att fokusera på och synliggöra möjligheter och områden som det behövs satsas mer på, i detta fall att förebygga konflikter.

Som tidigare nämnt är NVC ett förhållningssätt i syfte att förebygga och hantera konflikter när de uppstår (Göthlin & Widstrand, 2015). Eftersom resultatet styrker att kommunikationssätt och samspel har lett till konflikter så tänker vi att Nonviolent Communication är ett bra verktyg att tillägna sig i arbete med människor. ICDP, som en av informanterna berör, är också ett verktyg för vägledande samspel och kommunikationssätt. Många förskollärare och barnskötare tar del av ICDP-utbildningen vilket vi hävdar borde vara en förutsättning för alla inom barnomsorg. Om det är i just kommunikativa samspel som konflikter sker så borde det vara där fokuset ligger i arbete för att förebygga. Vi anser att både NVC och ICDP är värdefulla verktyg för att hantera konflikter på ett sätt som gynnar både individen, gruppen och verksamheten, vilket även någon informant ger uttryck för.

En informant går specifikt in på hur man förmedlar åsikter, så som Friberg (2015) beskriver att attityder och beteenden påverkar hur en konflikt kan te sig. Vi uppfattar att respondenterna har en klar bild över att man ska ha en positiv inställning, hålla öppen kommunikation och en god ton, men när de beskriver sina konflikter är det just här det brister. En oförståelse för varandras olikheter och känslor i relationen gör att det blir blockeringar i kommunikationen. Utan hjälp utifrån i det skedet kan det i sin tur leda till att uppstånden konflikt eskalerar, i enlighet med ABC-modellens A-hörn. Genom negativa attityder ter sig sedan ett negativt beteende, som Friberg (2015) kallar B-hörn. Många av informanterna pratar om dåligt beteende i form av att man pratar bakom ryggen på varandra samt snäser åt varandra vilket leder till ett stelt och obekvämt arbetsklimat, enligt informanterna. De beskriver även att negativa beteenden mellan kollegor påverkar deras arbete tillsammans med barnen och det är svårt att göra ett bra jobb. Informanterna beskriver att kollegor tvingas sluta eller blir sjuka om konflikter inte löses. Göthlin och Widstrand (2015) styrker att med attityd och språk kan kontakt och inre motivation stimuleras. Genom att använda sig av verktygen NVC och ICDP, som vi diskuterat tidigare, kan negativa attityder och beteenden bli färre och individernas behov kan istället vara i fokus. Detta är något som vi ser som nödvändiga verktyg att använda eftersom det

har påverkat respondenternas arbete med både kollegor och barnen samt att sjukskrivningar sker.

Vi har i tidigare avsnitt förklarat en konfliktpyramid som beskriver arbetet med konflikthantering i fyra nivåer (Hakvoort, 2015). Vi ser i resultatet att respondenterna har en klar bild om att förebygga konflikter handlar om att ha gemensamma regler och normer, ha öppen kommunikation och kunna se till varandras perspektiv, precis som i nivå ett i konfliktpyramiden. Det visas även i resultatet att informanterna har svårt att ta till sig detta i praktiken, att det är där det brister och konflikter i arbetslaget sker. Som vi varit inne på tidigare är det bra att skapa sig en bra grund till att förebygga konflikter så att de inte har chans att utvecklas och urarta sig. Samtidigt finner vi att det kan komma att vara relevant att ha vissa typer av konflikter och förmågan att se de som positiva utgångar, vilket även ett fåtal av informanterna delger i resultatet.

Men konflikter uppkommer i väl fungerande miljöer också. Andra nivån i konfliktpyramiden syftar till att konflikter hanteras på ett sätt som gör att individen, gruppen och arbetsplatsen utvecklas och förbättras (Hakvoort, 2015). I resultatet ser vi en brist i konflikthantering, exempelvis då arbetslag fått splittras på grund av konflikter. Däremot anses splittring av arbetslag vara en positiv utgång, enligt respondenterna. Där bedömer vi att det bara är en tillfällig hantering och lösning. Konflikterna ligger fortfarande kvar och får ingen klar lösning. Om en konflikt har lösts på detta vis och det i grund och botten handlat om individernas beteenden kan det leda till nya eller liknande konflikter i det nya arbetslaget, anser vi.

Som vi redan nämnt tar de flesta av respondenterna in en tredje part, antingen i förebyggande syfte eller för att hantera och lösa en konflikt, vilket den tredje nivån i pyramiden handlar om. Många tar hjälp utav chefen vilket vi menar är grundläggande. Vi har även tolkat i resultatet att kollegor inte ens pratar med varandra. Precis som Wiman (2015) diskuterar, att oavsett hur vi är som person, om vi är introverta eller extroverta, kan vi bli bättre på den sociala kompetensen. Oavsett hur vi mår eller vilka förutsättningar vi bär med oss till jobbet, bör vi kunna säga hej till varandra, våga visa sig sårbar samt att kunna sätta sig in i andras perspektiv. Blir konflikter inte lösta hamnar vi på nivå fyra i pyramiden där man stoppar otillåtet och opassande beteende. Hakvoort (2015), likaså vi, menar att det är oerhört viktigt att få hjälpmedel och kunskap att hantera dessa situationer

ifall de uppstår, framförallt genom att försöka främja den sociala kompetensen på arbetsplatsen.

Några av informanterna nämner att de är avvaktande med vissa konflikter och tänker att det kanske löser sig av sig själv, samtidigt som de funderar på om det är värt att ta upp och skapa en konflikt utav det. Detta är något som Friberg (2015) kallar konfliktundvikande och nackdelen med att undvika en sådan typ av konflikt är att man inte säger sin mening och verkar vara likgiltig. Både vi och Friberg (2015) bedömer en sådan konflikt som svårlöslig och icke utvecklingsbar. Däremot ser vi en annan typ av strategi som en del av informanterna beskriver, som Lennéer Axelson och Thylefors (2018) kallar för samarbetande konfliktstrategi där individerna arbetar för att uppnå mål som gynnar alla och att komma fram till en lämplig gemensam lösning. Informanterna resonerar kring att kommunikation är viktigt för att förebygga konflikter vilket även denna strategi menar. Förutsättningen att komma framåt i en konflikt är att situationen bör ses som ett gemensamt problem (Lennéer Axelson & Thylefors, 2018), vilket vi tror att informanterna har svårt att se det som. De beskriver att de ska ha öppen dialog och hjälpa varandra men just i dessa konfliktsituationer fick vi känslan av att antingen skyller de ifrån sig på andra parter eller tar de konflikten personligt. De verkar inte se det som ett gemensamt problem. Det som väcker tankar i oss kring detta är att man ser på konflikter på olika sätt, samtidigt så beskrev informanterna begreppet konflikt på snarlika sätt. Det kan även handla om vilket humör man själv är på den dagen eller vilka parter som är inblandade i konflikten. Det kan också bero på bristen på kunskap kring just förebyggande och hantering av konflikter. Det känns relevant att ha tydliga riktlinjer för att gemensamt kunna utvecklas och stärka bandet mellan arbetslaget och kollegorna.

6.2.4. Det psykosociala arbetsklimatet

Anders Perssons (2006) studie visar på att lärare är missnöjda som anställda men finner sitt yrke meningsfullt. Om vi jämför likheter och skillnader utifrån vår studie så ser vi ett samband gällande omorganisering där ledningen utnyttjar sin makt och, som i vår studie, splittrar arbetslag. I Perssons (2006) studie anser endast 20 % av resultatet att omorganisering lett till något positivt. I vår studie har omorganisering varit en tillfällig lösning på grund av en konflikt. I båda studierna tolkar vi att förändringen är tänkt att leda till något positivt men i slutändan är de flesta missnöjda med beslutet. Dels för att det har lett till försämrade arbetsvillkor, dels att det ursprungliga problemet kvarstår.

100 % av informanterna besvarar frågan om hur de upplever att en konflikt påverkar arbetsklimatet⁴, att det påverkar oerhört mycket. Majoriteten av informanterna trycker även på att barngruppen blir påverkad. Vi bedömer nu i efterhand att det hade kunnat förtydligats i våra intervjufrågor att vi menar arbetsklimatet kollegor emellan, samtidigt som vi finner det relevant och intresseväckande att de drar in verksamheten med barnen. Det är deras tolkning av arbetsklimat som de beskriver vilket barnen ingår i. Det är just det här som vi vill lyfta, alltså avsaknaden av kunskap om hur konflikter påverkar individers psykosociala arbetsmiljö inom barnomsorgen.

Organisatorisk arbetsmiljö (2015) omfattar ledning, fördelning av arbetsuppgifter, krav och resurser. Det syns tydligt i resultatet att arbetslagen hade svårt att samarbeta arbetslag emellan vilket ledde till konflikter, som sedan i sin tur påverkade deras psykosociala arbetsmiljö. Några informanter beskrev arbetsmiljön som stelt, dålig energi och ovilja att gå till jobbet. Vår studie innefattar konflikter inom arbetslaget men som har utvecklats i att fler konflikter verkar ske mellan kollegor i olika arbetslag. Detta är ett exempel på informanternas tolkning av intervjufrågorna, vilket vi inte väntat oss. Många diskuterar konflikter mellan arbetslagen snarare än konflikter inom arbetslagen, trots att det var vår utgångspunkt. Svaren på frågorna som inkluderade begreppet *inom arbetslaget* inleddes av majoriteten i stil med *vi har inga konflikter, men...*Därefter följde dessa svar en beskrivning av erfarna konflikter arbetslag emellan.

6.2.5. Vad säger styrdokumentet?

Eftersom resultatet påvisar att det finns uppfattningar om en direkt påverkan på verksamheten då det pågår konflikter inom arbetslaget, bör vi dra paralleller till våra olika styrdokument. Som vi tar upp i vår inledning gällande vårt uppdrag krävs det att vi i mötet med barn och andra vuxna förhåller oss till samhällets demokratiska värderingar. Det vi gör och utstrålar påverkar barnen (Skolverket, 2018). Majoriteten utav respondenterna är eniga om att klimatet kollegor emellan påverkar barnen i mångt och mycket, däribland att en negativ stämning kan få barnen att känna otrygghet och ledsamhet. Enligt läroplanen för förskolan (Skolverket, 2018) ska verksamheten lägga grunden för barnens livslånga lärande. Det innefattar att verksamheten ska vara rolig, lärorik och barnen ska kunna känna trygghet. Någon informant berättar om händelser där den pedagogiska

⁴ Se Bilaga B.

verksamheten brister och att planerade aktiviteter uteblir eftersom konflikter på arbetsplatsen påverkar arbetsklimatet så till den grad att lust och engagemang falnar. Det gör i sin tur att barnen går miste om värdefull undervisning, bara för att man i arbetslaget inte haft tillräckliga resurser för att hantera pågående konflikter innan det är för sent. En intressant aspekt är att det i vårt uppdrag ingår att vara aktivt närvarande i barnens lek. ”Genom en aktiv närvaro är det möjligt att stödja kommunikationen mellan barnen samt förebygga och hantera konflikter.” (Skolverket, 2018 s. 8). Ska vi undervisa på ett sätt och utstråla någonting annat? Vidare beskrivs det även att vi ska ge barnen förutsättningar för att tillägna sig förmågan att kunna kommunicera, samarbeta och söka nya kunskaper som krävs i ett samhälle där informationsflödet är stort och förändring ständigt sker. Med ett arbetslag där dessa egenskaper brister kollegor emellan, gör vi det svårt för barnen att anamma dessa förmågor då undervisningen säger annat än det vi vuxna gör och utstrålar. Även enligt de yrkesetiska principerna för lärare (2001) ska vi ansvara, självständigt och tillsammans med kollegor, för det pedagogiska arbetets kvalitet och skapa så bra förutsättningar som möjligt för barnens lärande. Relevant i förhållande till vår studie är även ett perspektiv kring kollegialitet och profession och beskrivs såsom att ”Lärare visar god kollegialitet men inte på ett sådant sätt att det kan leda till en handling eller underlåtenhet som kan skada eleverna.” (laraesyretik.se) Genom att hålla de yrkesetiska principerna vid liv, värnar vi om läraryrkets ställning i samhället. Med det sagt krävs det att vi bland annat förbinder oss till att kontinuerligt diskutera yrkesetik, ta upp etiskt inneburna konflikter som uppstår samt ingripa då vi uppmärksammar situationer där yrkesetiken brister.

6.3. Slutsats

Genom svar från respondenterna såsom negativ atmosfär, dålig energi, försämrad pedagogisk kvalitet och bristande lust och engagemang bedömer vi att vår forskningsfråga *Vad anser förskollärare och barnskötare i förskolan att konflikter inom arbetslaget har för påverkan på arbetsklimatet dem emellan?* blir besvarad. I vårt syfte med studien ställer vi oss även frågan om huruvida det faktiskt har en påverkan eller inte, vilket dessa svar styrker att det har.

Vår slutsats är att förskollärare och barnskötare vi intervjuat hanterar konflikter på snarlika sätt och ser sammanfattningsvis på konflikt som en slags oenighet. Vår

forskningsfråga om hur de hanterar konflikter inom arbetslagen blir därmed besvarad genom begrepp såsom öppen kommunikation, hjälp utav en utomstående part samt att man har samma synsätt. Den psykosociala arbetsmiljön är viktig för kommunikationen mellan individer. Det framgår att hur man hanterar konflikter, exempelvis attityd och beteende, och det kommunikativa samspelet kollegor emellan påverkar individens arbetsmiljö. En informant uttrycker det kort och gott ”Vi är varandras arbetsmiljö”.

Hur vi än vrider och vänder på det så återkommer vi till att en väl fungerande verksamhet startar i ett väl fungerande arbetslag, där gemensam pedagogisk grundsyn och etablerad gruppdynamik råder. Dock är vi människor som arbetar i interaktion med varandra i en social och kulturell kontext där det i relationen kan uppstå oenigheter, vilket kan leda till konflikter oavsett om gruppdynamiken känns bra eller inte. Tittar vi på styrdokument och yrkesetiska principer, är det framskrivet hur vi bör och ska arbeta med barnen gällande konflikthantering och samspel. Hur ska arbetslaget kunna arbeta utifrån detta med barnen, om dessa villkor inom arbetslaget inte fungerar? Slutligen styrker studien perspektivet om att konflikter inom arbetslaget påverkar verksamheten. Pedagogernas sinnesstämning och klimat mellan varandra påverkar barnen, ”barn är ju oerhört duktiga på att känna av stämningar”, ”man kanske går dit och gör sitt jobb men det blir inte med samma engagemang och lust”.

6.4. Vidare forskning

Till vidare forskning hade det varit intressant att studera perspektivet kring hur chefer och ledning ser på förebyggande och hantering av konflikter. Vilket ansvar anser de sig ha och vilka resurser bidrar de med för att förebygga konflikter innan de hinner gå så pass långt att de istället blir en arbetsbelastning?

En annan fördjupning av forskningen vi har kommit fram till är att involvera barnens perspektiv på hur arbetslagets konflikter kan komma att påverka dem. Förslagsvis kan man med vår studie som utgångspunkt observera hela verksamheten under längre perioder. Dock är det andra etiska ställningstaganden man måste göra. Det bör även reflekteras över hur man kan komma att behöva synliggöra och påvisa att det finns konflikter i arbetslagen.

Referenser

AFS 2001:1. *Arbetsmiljöverkets föreskrifter om systematiskt arbetsmiljöarbete*. Stockholm: Arbetsmiljöverket. <https://www.av.se/>

AFS 2015:4. *Organisatorisk och social arbetsmiljö*. Stockholm: Arbetsmiljöverket. <https://www.av.se/>

Angelöw, B. (2006), *Arbetsglädje – att skapa större arbetslust*. Lund: Studentlitteratur

Arbetsmiljöverket (2018), *Arbetsmiljölagen – med kommentarer (1977:1160)*.

Stockholm: Arbetsmiljöverket.

<https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/bocker/arbetsmiljolagen-bok-h008.pdf>

Arbetsmiljöverket (2017), *Förebygg arbetsrelaterad stress*. [broschyr]

<https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/broschyror/forebygg-arbetsrelaterad-stress-broschyr-adi688.pdf>

Aspelin, J. (2018), *Lärares relationskompetens. Vad är det? Hur kan det utvecklas?* Stockholm: Liber

Björkman, K. (2005), *Goda relationer viktigt för lärandet*. Lärarnas tidning, 8 mars. <https://forskolan.se/goda-relationer-viktigt-for-larandet/> [2019-10-16]

Bruno, E H. (2007), *Gossip-free Zones: Problem Solving to Prevent Power Struggles*. *Young Children*, Volym 62, nr 5, s. 26–27 & 29–33. <http://hollyelissabruno.com/docs/YCBruno.pdf> [2019-10-11]

Denscombe, M. (2016), *Forskningshandboken. För småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur

Eklöf, M. (2017), *Psykosocial arbetsmiljö – begrepp, bedömning och utveckling*. Lund: Studentlitteratur

Ellmin, R. (2008), *Konflikthantering i skolan – den andra baskunskapen*. Stockholm: Natur & Kultur

Fejes, A. & Thornberg, R. (2015), Kvalitativ forskning och kvalitativ analys. I *Handbok i kvalitativ analys*, A. Fejes & R. Thornberg (red.), 2015. Stockholm: Liber

Friberg, B. (2015), Grundläggande konfliktkunskap. I *Konflikthantering i professionellt lärarskap*, I. Hakvoort & B. Friberg (red.), 2015. Malmö: Gleerups

Göthlin, M. & Widstrand, T. (2015), Nonviolent Communication. I *Konflikthantering i professionellt lärarskap*, I. Hakvoort & B. Friberg (red.), 2015. Malmö: Gleerups

Hakvoort, I. (2015), Skolans uppdrag och konflikthantering. I *Konflikthantering i professionellt lärarskap*, I. Hakvoort & B. Friberg (red.), 2015. Malmö: Gleerups

Hakvoort, I. & Friberg, B. (2015), *Konflikthantering i professionellt lärarskap*. Malmö: Gleerups

ICDP (2019), *Om vägledande samspel*. <https://www.icdp.se/stiftelsen-icdp/om-vagledande-samspel/> [2019-10-16]

Jordan, T. (2007), *Att hantera och förebygga konflikter på arbetsplatsen*. Stockholm: Lärarförbundet

Larsen, R-P. (2002), *Konflikter och oenighet på arbetsplatsen*. Lund: Studentlitteratur

Lennéer Axelson, B. & Thylefors, I. (2005), *Arbetsgruppens psykologi*. Stockholm: Natur och kultur

Lärarförbundet & Lärarnas riksförbund (2001), *Lärares yrkesetik*. https://old.lr.se/download/18.613c01514ec1ef308e407f3/1438007050254/larares_yrkesetik_fickfolder_200811.pdf [2019-10-17]

Magne Holme, I. & Krohn Solvang, B. (1997), *Forskningsmetodik. Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur

Persson, A. (2006), Nöjda som lärare, missnöjda som anställda - skolexistens mellan mening och missnöje. *Arbetsliv i omvandling*, nr. 2006:4, s. 19-36. <http://lup.lub.lu.se/search/ws/files/4468017/640478> [2019-05-27].

Skolverket (2018), *Läroplanen för förskolan lpfö 18*. Stockholm: Skolverket

Strandberg, L. (2006), *Vygotskij i praktiken. Bland plugghästar och fusklappar*. Lund: Studentlitteratur

Säljö, R. (2014), *Lärande i praktiken – ett sociokulturellt perspektiv*. Lund: Studentlitteratur

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

Villanueva Gran, T. (2014), *Konflikter finns överallt*. Lärarnas tidning, 15 mars. <https://forskolan.se/konflikter-finns-overallt/> [2019-10-24]

Westlund, I. (2015), Hermeneutik. I *Handbok i kvalitativ analys*, A. Fejes & R. Thornberg (red.), 2015. Stockholm: Liber

Wiman, E. (2015), *Social kompetens: 7 egenskaper att utveckla. Social kompetens, del 2: Vilka egenskaper är värda att eftersträva?* <https://www.motivation.se/innehall/social-kompetens-7-egenskaper-att-utveckla/> [2019-09-16]

Bilagor

Bilaga A: Missivbrev

Information gällande intervju inför examensarbete, med samtyckesbrev

Vi är två studenter, Caroline Hultman och Josefine Holmqvist, som under höstterminen 2019 läser sista terminen på förskolläraryrket vid Högskolan i Kristianstad. Detta är en förfrågan om ert deltagande i en studie kring konflikter och dess påverkan på arbetslagets klimat i förskolan. Studien genomförs som del av vårt examensarbete och kommer att publiceras i en examensuppsats. Ert deltagande kan bidra till ökad kunskap inom vårt valda område. Vi vill uppmärksamma er på att allt deltagande är frivilligt och ni har rätt att avbryta deltagandet när som helst.

Syftet med vår studie är att få syn på personalens uppfattning av konflikter samt konflikthantering inom arbetslagen och lyfta eventuella lösningsmöjligheter och strategier. Dels för att få större inblick i olika arbetslags relationella arbetsklimat, dels vilka faktorer som påverkar det. Genom ert deltagande är ni med och bidrar till att detta ämne får större utrymme i aktuell forskning. Vi vill träffa er i er verksamhet på en personlig intervju, där vi ställer 8 förutbestämda frågor. För att få in så mycket relevant empiri som möjligt vill vi föra ljudupptagning samt anteckna under mötet.

Studien kommer att registreras på högskolan enligt lagen om hantering av personuppgifter, även kallat GDPR. Personuppgifter och ljudupptagningar kommer endast användas i anonymt studiesyfte, användas utav oss studenter och kommer sedan att raderas. Inga personuppgifter kommer vara synliga i vårt arbete.

Träff önskas ske någon gång mellan vecka 39 - 41. Vi kan mötas upp på er arbetsplats men en träff vid annat ställe efter arbetstid går också bra. Vid förhinder men önskan om deltagande, finns lösningar om andra tillfällen. Mötet förväntas ta ca 30 minuter.

Vi önskar besked om ert samtycke via mail senast fredagen den 20 september. Samtycke och medgivandeblankett finner ni på nästa sida. Ni är välkomna med frågor eller om ni har funderingar på mail. Vi ser fram emot att träffas!

Caroline Hultman carolinehultman@hotmail.com

Josefine Holmqvist Josefine.Holmqvist@gmail.com

Handledare på Högskolan i Kristianstad

Margaretha Källqvist margaretha.kallqvist@hkr.se

Till personal på förskolan:

Samtycke till mitt deltagande i studien om konflikter och konflikthantering inom arbetslagen

() JA, jag har läst informationen och samtycker till att jag deltar i studien

() JA, jag samtycker till ljudupptagning i samband med studien

Deltagares underskrift _____

Namnförtydligande _____

Datum _____

Bilaga B: Intervjufrågor

1. Hur definierar du begreppet konflikt?
2. Beskriv en konflikt du varit med om i arbetslaget eller som du observerat.
3. Vilka strategier använder ni för att förebygga konflikter inom arbetslaget?
4. Hur hanterar ni konflikter inom arbetslaget?
5. Hur löser ni konflikter i arbetslaget?
6. Hur upplever du att en konflikt påverkar arbetsklimatet?
7. Hur påverkas du av en konflikt på arbetsplatsen?
8. Hur upplever du att konflikter inom arbetslaget påverkar verksamheten?