

Abstract

Title: “The importance of Teachers’ Theoretical and Practical Knowledge in Conflict Solving with Students”

Author: Ada Tabakovic

Type of work: Empirical

Mentor: Christina Rodell Olgac

This study is focusing on the conflict management and its properties. I have immersed myself in the practical and theoretical knowledge of conflict management with students. In this study, I will be interviewing four pedagogues, two experienced teachers and two newly graduated pedagogues. I will also explain what emotions have for role in conflict resolution.

Why I have chosen to write about the conflict is because of my uncertainty when it comes to resolving conflicts with students so I have chosen to interview two experienced pedagogues.

The conclusion of my study is that all my four informants believe that the practical knowledge is as important as theoretical knowledge. The study shows that we can get into the

different skills in two ways: through education which is the theoretical knowledge and the world of work which is the practical knowledge.

Keywords: conflict, conflict management, conflict resolution, practical knowledge and theoretical knowledge.

Sammanfattning

Titel: ”**Betydelsen av lärares teoretiska och praktiska kunskaper i konflikthantering med elever**”

Författare: Ada Tabakovic

Typ av arbete: empirisk

Mentor: Christina Rodell Olgac

Denna studie fokuserar på konflikthantering och dess egenskaper. Jag har fördjupat mig i praktiska och teoretiska kunskaper i konflikthantering med eleverna. I denna studie kommer jag att intervjua fyra pedagoger, två erfarna lärare och två nyexaminerade pedagoger. Jag kommer också att förklara vilka känslor har för roll i konfliktlösning.

Varför jag har valt att skriva om konflikten är på grund av min osäkerhet när det gäller att lösa konflikter med elever så jag har valt att intervjua två erfarna pedagoger.

Slutsatsen av min studie är att alla mina fyra informanter anser att den praktiska kunskapen är lika viktig som den teoretiska kunskapen. Studien visar att vi kan få in de olika kunskaper på

två olika sätt; genom utbildningen som är den teoretiska kunskapen samt ute i arbetslivet som är den praktiska kunskapen.

Nyckelord: konflikter, konflikthantering, konfliktlösning, praktisk kunskap och teoretisk kunskap.

Innehållsförteckning

Förord.....	5
Inledning.....	6
Vad säger läroplanen?.....	6
Syfte.....	7
Frågeställning	7
1. Teoretiska utgångspunkter.....	7
1.1 Begreppet konflikt.....	7
1.2 Vad är praktisk kunskap?.....	10
1.3 Empati och sympati.....	11
1.4 Kunskapsformer utifrån Aristoteles.....	12
2. Metod.....	14

2.1 Urval.....	14
2.2 Procedur.....	14
2.3 Datainsamling.....	15
2.4 Etiska överväganden.....	17
2.5 Om skolan.....	17
2.6 Undersökningsspersoner.....	18
3. Resultat.....	19
3.1 Pedagogernas tankar om konflikter.....	19
3.2 Pedagogernas tankar kring trygghet.....	21
3.3 Pedagogernas relation till elever.....	22
4. Diskussion.....	24
4.1 Teoretisk och praktisk kunskap.....	24
4.2 Vilken betydelse har emotionell kunskap och empati i konflikthantering?.....	27
5. Slutord.....	28
6. Förslag till vidare forskning.....	29
7. Referenslista.....	30
8. Bilaga- intervju frågor.....	32

Förord

Jag skulle vilja tacka:

Christina Rodell Olgac som handledt mig genom uppsatsen.

Monica, Christin, Fia och Sarah som ställde upp och gav sin tid och delade med sig av sina erfarenheter och ställde upp för intervjuerna.

Johan Bengtson som hjälpte mig med uppsatsens upplägg.

Tack till alla som har varit en del av min uppsats och mitt arbete. Ni har alla varit till stor hjälp.

Tack!

Inledning

I mitt nuvarande arbete, men också under min praktik, möter jag elever som hanterar ilska, sorg och frustration på olika sätt. Några är utåtagerande, d v s skriker, säger fula ord och blir våldsamma. Andra uppträder mer introvert och uttrycker sina känslor på ett subtilt och slutet sätt. Vilka verktyg kan jag som pedagog använda mig av, för att möta dessa elever på bästa sätt? Jag undrar om arbetslivserfarenheten har betydelse, och om jag som snart nyexaminerad, med hjälp av detta arbete, kan bli säkrare i min roll som ”konflikthanterare” när jag själv börjar arbeta som fritidspedagog. Min förhoppning är att jag senare ska få användning av kunskapen i denna studie som fritidspedagog.

Jag har i denna studie valt att arbeta med konflikthantering i skolan. Det är en viktig del av en fritidspedagogs arbete. Konflikthantering är lika lärorikt som det är aktuellt. Utifrån mina erfarenheter tolkar jag det som att det är en praktisk kunskap som ständigt måste utvärderas och utvecklas i takt med den verksamhet man själv arbetar i och ens egen utveckling som pedagog. För att undersöka mer om detta har jag intervjuat fyra pedagoger med olika bakgrunder och arbetslivserfarenhet. Två av dem har arbetat under en längre tid medan de andra två är nyexaminerade.

Vad säger läroplanen?

I Lgr11 noterar jag att konflikthantering som begrepp inte nämns. Vad står då om värdegrund i Lgr11? Enligt Lgr 11 är skolans uppdrag att individen ska inhämta och utveckla kunskaper och värden. Eleven ska utvecklas till effektiva, idérika, behöriga och ansvarsställande människor. Skolans uppdrag är att ge omsorg för varje individ på sitt sätt. Skolan ska även vara stöd och ett samarbete med hemmet för elevens fostran och utveckling. Skolans uppdrag är att ge eleverna grundläggande värden och ge stöd till lärandet för att förbereda de inför livet och samhället enligt Läroplan för grundskolan, förskoleklassen och fritidshemmet 2011, Lgr11. (Skolverket 2011, s. 9).

Vidare går det inte att i läroplanen finna metoder för hur skolan ska arbeta med detta. Lgr11 använder istället ord som diskriminering och kränkning. På Skolverkets hemsida (www.skolverket.se) kan man läsa om hur likabehandlingsplanen ska användas som metod i skolan. I likabehandlingsplanen (som tolkas olika beroende på verksamhet) får man veta hur varje enskild skola ska motverka diskriminering och kränkning, samt hur detta ska utvärderas och utvecklas. Just detta, att arbeta förebyggande tilltalar mig. Fokus läggs ju då inte på själva konflikten i sig, utan på de faktorer som gör att den uppstår. Jag saknar också begrepp som; *öppet klimat, kommunikation, empati/sympati* barnen emellan.

När det gäller pedagogernas hantering av konflikter ger dock läroplanen enligt min mening inga generella råd om.

Det står dock i Lgr11 på sidan 12 om hur barnen ska vara mot varandra. ”Kan leva sig in i och förstå andra människors situation och utvecklar en vilja att handla också med deras bästa för ögonen” (Skolverket, 2011). Det nämns även att barnen ska respektera varandra, och inte acceptera kränkande behandling. Dessa exempel ur Lgr11, i kombination med de exempel jag nämnde ovan, skulle kunna användas som utgångspunkter för konflikthantering. Ändå tycker jag att det är anmärkningsvärt att konflikt/konflikthantering inte används som begrepp i Lgr11.

Syfte

Syftet med uppsatsen är att undersöka hur praktisk och teoretisk kunskap kan vara till nytta för en pedagog vid bemötande av elever vid konflikt. Konflikter uppstår varje dag på en skola,

stora som små, och det är av största vikt att man som pedagog vet hur man som pedagog kan bemöta eleverna.

Frågeställningar

- Hur beskriver pedagoger sin hantering av konflikter i mötet med eleverna?
- Vilken betydelse anser pedagogerna att arbetslivserfarenheten har i konflikthantering?
- Vilken betydelse anser de att emotionell kunskap och empati har i konflikthantering?

Teoretiska utgångspunkter

1.1 Begreppet konflikt

Under den här rubriken förklaras med hjälp av olika forskare och deras teorier begreppet *konflikt* samt vad det finns för olika metoder att lösa konflikter.

Konflikt kan tolkas på olika sätt, t.ex. *motsättningar*, *kollidera*, *gå i strid* och *kämpa*. Ordet konflikt kommer från det latinska ordet *conlictus* som betyder sammanstötning (Nationalencyklopedin). Hur viktig en konflikt är beror på hur mycket kraft den enskilde personen lägger ner på den. Ellinor Lind (2004) skriver att konflikter kan uppstå mellan oss människor lika väl som inom den enskilde individen och det beror på intressen, mål och värderingar samt då en persons behov inte blir tillfredställda. Författaren menar att är man på bra humör minskar risken att hamna i en konflikt än då man är på dåligt humör. ”Konflikt uppstår när människor inte är överens och när åtminstone en av dem upplever negativa känslor på grund av detta,”(Lind, 2004, sid. 8). Många konflikter kan undvikas och de flesta av dem är inte värda att lägga ner kraft på. Författaren menar att då eleverna står i kö till matsalen är det lätt hänt att de börjar trängas och knuffas, något som leder till att någon annan elev kan bli irriterad på detta. Här är det viktigt att läraren får eleverna att förstå att det är onödigt med konflikt och att det inte leder till något bra. Eleven behöver förstå att det är kö och att denna behöver vänta precis som alla andra. Lind menar att konflikter måste lösas, och att det är viktigt att läraren är villig att lösa konflikten mellan eleverna (Lind 2004, s. 15).

Enligt Ingela Kolfjord anses konflikter uppstå då man har blivit orättvist behandlad, förhindrad från att uppnå sitt mål eller blivit utsatt för kränkande behandling. Hon menar att konflikt är en logisk process som ger möjlighet till eleven att lära sig hantera och lösa dessa i framtiden. På så sätt utvecklas även elevens sociala kunskaper (Kolfjord 2009, s. 34).

Författaren menar att eftersom konflikter är unika och skiljer sig från varandra så är det nödvändigt att läraren under en konflikthantering använder sig av lämplig metod för att lösa konflikten (Kolfjord 2009, s. 33-35).

Enligt Kolfjord kan konflikter delas upp i två element (grundämnen), d.v.s. det som *orsakar* konflikten samt dimensioner (mått), d.v.s. *hur* pass stor konflikten är mellan eleverna. Hon understryker att barnen inte är medvetna om alla dimensioner men att vi vuxna är det. Därför är det pedagogen som måste vara medlaren. Det är hans/hennes ansvar att lära eleverna att hantera/lösa konflikten, detta genom att pedagogen ställer direkta och öppna frågor. T ex: ”Vad kände du Amir när Victor tog din leksak?” och ”Vad kände du Victor när Amir tog din leksak?”. Efteråt får eleverna berätta vad de kände. Utifrån det kan man få en uppfattning om konflikten och därmed välja olika lösningsalternativ hävdar Kolfjord (Kolfjord 2009, s. 37).

Linda Marklund (2007) har plockat fram en modell bestående av tre element (attityd, beteende och ordningskonflikt) samt olika dimensioner (mått) av en konflikts uppbyggnad. Modellen används till att förtydliga en konflikts uppbyggnad med hjälp av en s.k. konflikttriangel. Elementen och dimensioner i konflikttriangeln kan lyftas fram för att utforska konfliktens grunder och sammanhang. ”1. Vilka känslor och viljor skapar den andres *attityd*? 2. Hur har de inblandades *beteende* varit under konflikten; förekom det kränkande handlingar, ord eller fysiskt våld? 3. Vad är sakfrågan? Är det en fördelnings position och/eller ordnings*konflikt*?” (Marklund 2007, s. 74). Enligt Marklund är det viktigt att de inblandade själva förstår var i konflikten de befinner sig inom de olika elementen och dess dimensioner. Marklund menar även att det finns olika konfliktstilar. De olika stilarna består bl. a av att vara avslöjande, lämpande, kompromissande och kommunicerande, detta är något som både medlaren och partnern kan ha nytta av för att uppnå ökad förståelse (Marklund 2007, s. 77).

Både Kolfjord och Marklund använder sig i sina konfliktlösningsmetoder av begreppen *element* och *dimensioner*. Båda författarna strävar efter att lösa konflikter på olika sätt utifrån varandras teorier. Det som skiljer dem åt är olika tillvägagångssätt, där Kolfjord menar att man ska ställa öppna frågor så att vi pedagoger vet hur vi ska gå vidare med konflikthanteringen, medan Marklund anser att en modell kan hjälpa oss att förstå konfliktens uppbyggnad som leder till att vi förstår konflikten bättre.

Författaren Roger Ellmin skriver i sin bok *Konflikthantering i skolan* att när det handlar om konflikter är det viktigt att lyfta fram tankar och förhållningssätt och att inte ge ”facit” till

konfliktlösningen, som till exempel ”gör si eller gör så”. Språket är viktigt för att vi ska sätta ord på våra behov, värderingar och handlingsval för att vi ska bli förstådda och tydliga. Författaren påpekar att språket är det viktigaste kommunikationsmedlet samt grunden till att vi ska förstå varandra, våra gemensamma handlingar och sträva efter klarhet mellan oss människor. Språket är en process som vi presenterar oss för varandra och därför blir vi varandras arbets- och miljöutveckling (Ellmin 2008, s. 8).

Enligt Ellmin går det inte att definiera begreppet *konflikt*. Han menar att varje enskild situation är unik och har sin egen karaktär och dynamik. Konflikter kan vara medvetna-omedvetna, erkända-förnekade, mer-mindre känslomässiga. Alla människor i samma konflikt kan tolka situationen olika och agera på olika sätt (Ellmin 2008, s. 10). Konflikter ser olika ut, och när vi som pedagoger ska försöka komma till rätta med dem, har vi sällan möjlighet att se dem i sin helhet. Man behöver den praktiska kunskapen. Har man inte den saknar man metoder för att lösa den aktuella konflikten. Konflikter kan vara *destruktiva* eller *konstruktiva* hävdar Ellmin. En *destruktiv* konflikt innebär att de inblandade inte är överens och bara tänker på sin egen upplevelse; dvs. de inblandade känner sig otillfredsställda. Konsekvenserna i en destruktiv konflikt uppstår genom att de gamla konflikterna inte blir lösta vilket leder till att de kommande konflikterna förknippas med de gamla känslorna från den gamla konflikten. De inblandade har svårt att förstå och acceptera andras känslor och konsekvensen blir brist på empati. Vid destruktiva konflikter finns det tre åtgärder: ta eget ansvar, omplacering i klassrummet, visa en positiv attityd; se och hälsa på varandra. Enligt Ellmin bör man som pedagog även tänka på miljö och arbetsklimat för att göra det bättre för eleverna (Ellmin 2008, s. 74-90).

En *konstruktiv* konflikt innebär att de inblandade kan se andras olika åsikter ur andras perspektiv men även sitt eget beskriver Ellmin. Här funderar man på vad konflikten handlar om och kommer fram till en gemensam lösning för att kunna tillfredsställa alla behov. I konstruktiv konflikthantering lär sig eleverna att utvecklas genom att skapa nya idéer och se nya möjligheter för att lösa konflikter. Enligt Ellmin måste vi, för att få en utvecklande konstruktiv konflikt, vara öppna och ärliga i kommunikationen mellan de inblandade. Ellmin menar att man ska våga tala ut utan att vara rädd för att bli ifrågasatt eller kritiserad. Att erkänna varandras intressen och behov är också en viktig punkt för att kunna tillgodose alla behov. Enligt Ellmin ska konstruktiva konflikter byggas på en konfliktprocess som går ut på samarbete, öppenhet, kreativitet och individuell engagemang. Dessa punkter är viktiga och de gör de inblandade starkare (Ellmin 2008, s. 90-96).

Konflikter brukar delas upp i olika grupper. Enligt Kolfjord finns det två grupper som man måste skilja mellan; intrapersonella som handlar om konflikter *inom* människor och interpersonella som handlar om konflikter *mellan* människor (Kolfjord 2009, sid.35). Ellmin menar att konflikter kan antingen ha processteorier eller strukturella konfliktteorier som analysera. Processteorier är ett synsätt där man menar att människans beteende är en kedja till händelsen och att ingenting sker av en orsak (Ellmin 2008, sid. 15). Strukturella konfliktteorier och samhällsliga förutsättningar är förutsättningen att arbetsform, organisation och planeringar styr människors beteende (Ellmin 2008, sid. 15).

Olika kunskaper ger oss olika möjligheter till att lära oss mer om konflikthanteringen. Att kombinera teoretisk med praktisk kunskap är en bra början till att utvecklas till en bättre konflikthanterare.

1.2 Vad är praktisk kunskap?

Praktisk kunskap finns inom alla områden i alla där individen finns och arbetar. Praktisk kunskap är kunskap som man gör i praktiken, också när det gäller att hantera konflikter. En tekniker som ska laga en trasig mobiltelefon använder sig av praktisk kunskap, alltså är praktisk kunskap, kunskap man gör. Vi behöver praktisk kunskap i vår vardag samt inom vårt yrke för att kunna utföra de uppgifter vi ställs inför.

Fredrik Svenaeus skriver i sin artikel ”*Vad är praktisk kunskap*”, att vi alla använder oss av praktisk kunskap i vår vardag. De rutiner vi utför på morgon är praktisk kunskap, från det att vi vaknar, borstar tänderna, äter frukost samt åker till jobbet. Detta har vi lärt oss eftersom vi har införlivat ett kunnande som vi använder oss av då vi ska utföra de olika aktiviteterna.

Detta är något som fenomenologer kallar för ”levda kroppen” (Svenaeus 2009, s. 12).

Svenaeus menar att då vi ska lära oss något är det nödvändigt med den levda kroppen lika väl som det är viktigt att ha en förståelse för det man gör. Med tiden, efter att vi har lärt oss uppgiften, så riktar vi inte längre fokus på varje enskild del vid utförandet, utan det är mycket som händer omedvetet (Svenaeus 2009, s. 13). Praktisk kunskap går inte att utforska på samma sätt som en vetenskaplig hypotes då man t.ex. ska utforska orsakerna till en sjukdom. Den praktiska kunskapen uppkommer genom handlingar då vi utför olika uppgifter, och dessa blir en individs personliga kunnighet som utövas på ett intuitivt sätt. För att kunna handskas med det praktiska är det teoretiska kunnandet ett krav, d.v.s. att innan man utför en uppgift bör man vara påläst om det som ska göras (Svenaeus 2009, s. 14).

Med utgångspunkt i Sveanaeus tankar blir med tiden den praktiska kunskapen ett omedvetet utförande som vi använder oss av kan vi lära oss att automatisk använda en metod som man tycker passar bäst till konflikthanteringen. Under ens utveckling som konflikthanterare och pedagog lär man sig även att läsa av andras känslor och kroppsspråk. Att kunna läsa av andras känslor är en viktig punkt i konflikthantering för att man ska veta hur barnen som har hamnat i en konflikt känner, dvs. om de är ledsna, arga, besvikna osv. Utifrån dessa känslor kan man arbeta vidare som till exempel när en konflikt uppstår då ett barn är väldigt argt, då ska vi som pedagoger läsa av dessa känslor och börja med att kanske lugna ner barnet först och sedan försöka lösa konflikten.

1.3 Empati och sympati

Det man hör med öronen är en sak. Att höra för att förstå är en annan sak. Men att höra med anden är inte begränsat till ett enda sinne, till örat eller till förståndet. Därför måste man tömma alla sina sinnen. Och när de är tomma, lyssnar hela varelsen. Då finns en direkt kontakt med det som finns där precis framför dig. Något som aldrig kan höras med öronen eller förstås med intellektet. (Rosenberg 2007, s. 69).

Utifrån citaten kan vi förstå att vara en lyhörd pedagog är en viktig del i en pedagogs yrke. Vi ska kunna förstå barnens känslor och lyssna på deras konflikt för när man har lyssnat och förstått dennes känslor har pedagoger byggt upp en stark kontakt till barnet. Empati är en viktig del av människans känslor därför ska jag förklara begreppen empati och sympati under detta avsnitt.

Empati är en särskild slags förståelse och vi ska inte förväxla den med intellektuell förståelse eller med sympati. För att få den som har hamnat i konflikt att känna empati behöver vi lyssna med hela oss själva menar författaren Marshall Rosenberg i sin bok *”Lära för livet”*. I Sverige använder vi ordet empati som en inlevelseförmåga, medlidande/medkänsla. Att visa empati gör man genom att vara totalt närvarande och söka kontakt med vad den andra känner och behöver just då och vi ska även tänka på att inte bedöma eller tolka den andra anser Rosenberg. Det är viktigt att vi inte tänker på något annat i en konfliktlösning utan att vi lyssnar noga på personen framför oss. För att vara helt närvarande vid situationen måste vi tömma vårt medvetande om den vi talar med påstår Rosenberg. Ett exempel; tänk dig ett tillfälle då du hade ont någonstans i kroppen, det kan vara tandvärk eller ont i magen men samtidigt är du helt uppslukad av en bok som du har framför dig. Vad händer med din smärta

då? Du kände den inte längre, du förträngde den inte utan du var så koncentrerad på det du läste att du inte längre var medveten om smärtan. Enligt Rosenberg så ska vi ha samma inställning då vi möter en människa. Genom att vara empatisk kan vi glömma våra tidigare tankar vi har om den personen och istället rikta vår uppmärksamhet och fokus på vilka känslor och behov den andra visar (Rosenberg 2007, s. 69-70).

Det här exemplet visar vad sympati innebär: ”Det gör mig ledsen att se dig med smärtan”. Sympati kan även vara en gåva för personen som har hamnat i konflikten beroende på när det sker menar Rosenberg. Rosenberg anser även att sympati är någonting man kan bygga upp efter empatin, dvs. efter konflikten men det är viktigt att vi tänker på att sympati kan föra oss längre från varandra om vi använder den då andra bara behöver empati (Rosenberg 2007, s. 69-70).

1.4 Kunskapsformer utifrån Aristoteles

Aristoteles ansåg att både teoretisk och praktisk kunskap är viktiga för att få bra kunskap. Genom både teoretiska och praktiska kunskaper utvecklas vi människor.

Aristoteles skrev i sin bok *Den nikomachiska etiken* för 2 300 år sedan att kunskapen är indelad i fem kunskapsformer, nedan beskrivs två av de fem kunskapsformerna; Aristoteles kallar vetenskap för *episteme*, (vetenskaplig kunskap, påstående kunskap, veta) -vilket innebär att när ett objekt är konstant, dvs. när vi vet att vi i slutändan kommer till samma resultat när vi undersöker saken. Ett exempel är att man kan lära sig förhållandet mellan cirkelns radie och omkrets utan att behöva mäta det, d.v.s. vi lär oss något genom formler. Vetenskap innebär alltså att det vi har lärt oss en gång behöver vi inte gå igenom igen. Lär vi oss skillnaden mellan cirkelns radie och dess omkrets vet vi att vi inte behöver mäta det varje gång vi ska se förhållandet mellan cirkelns radie och dess omkrets eftersom vi vet att svaret blir samma. Han påpekar att denna form ger nytta till oerfarna yngre människor som kan nå långt för att den bygger på abstraktionsförmåga. Abstraktionsförmåga grundas inte på att man behöver ha lång erfarenhet. Episteme ska alltid utgå från en definition för att det ska fungera menar Aristoteles (Nilsson 2009, s. 44-45).

Fronesis (praktisk klokhet, det goda omdömet, veta när) - utgår från mötet med det unika och individuella i en mänsklig praktik (Svenaesus 2009, s. 20-21). Här kan vi, enligt Svenaesus, förstå att Aristoteles menar att kunskapen har många former och vetenskapliga är bara en av dem (Svenaesus 2009, s. 20-23). Klokhet, eller fronesis som Aristoteles kallade det, är en form

som kräver praktisk kunskap. Fronesis är en praktisk klokhet. I vissa situationer känns det rätt att handla på ett visst sätt men när vi hamnar i en knipa behöver dessa sätt rättas till. Då använder vi oss av fronesis; vilket betyder att det inte handlar om huruvida vi ska handla eller inte, utan om *hur* vi ska handla, menar Aristoteles. Här kan vi dra slutsatsen att fronesis finns i samband till en verklig handlings läge. Fronesis är en kunskap som inte går att glömma när man väl har fått den.

Praxis och poiesis kallade Aristoteles för handlingar. Praxis är när en handling är meningsfull och värdefull. Poiesis är när handlingar siktade mot ett resultat eller ett mål som visade sig vara önskevärt, hävdar Aristoteles. Praxis innebär ett samarbete med människor som eftersträvar ett gemensamt handlingsätt. Aristoteles menar att praxis är något där man är delaktig i, vilket är meningsfullt då målet är positivt. Ett gemensamt handlande gör att resultatet blir en positiv effekt som kallas för kollektivt handlande. Att handla rätt ger oss människor en mening med livet och vår värld menar Aristoteles. Han menar även att poiesis betyder att tillverka och skapa ett resultat. Görandet är målet i poiesis påpekar Aristoteles. Vi människor är målmedvetna och vill uppnå resultat vilket innebär en praktisk kunskap vilket innebär att man ska tänka och det som tanken framställer blir poiesis. En teori finns bakom det Aristoteles kallade poiesis, vilket innebär att vi skapar något med våra tankar (Nilsson 2009, s.44-48).

Aristoteles fem kunskapsformer kan ge oss olika möjligheter till att kunna lösa konflikter utifrån olika perspektiv och för att kunna hitta olika sätt för konflikthantering när en konflikt har uppstått.

2. Metod

Min studie har en kvalitativ ansats och datainsamlingen bygger på intervjuer. Fortsättningsvis beskrivs hur genomförandet av datainsamlingen gått till och de etiska överväganden som gjorts samt de personer som ingår i studien.

2.1 Urval

När jag kom fram till min undersökningsfråga kontaktade jag en skola som ligger placerad i mitt närområde. Innan jag träffade pedagogerna träffade jag rektorn för att få tillåtelse till att göra intervjuerna. Med rektorns godkännande kunde jag påbörja mitt arbete och intervju fritidspedagogerna och skolans kurator. Rektorn ansåg att skolkuratorn även har flera års erfarenhet inom konflikthantering och att hon har jobbat som fritidspedagog innan hon blev

skolkurator. Eftersom jag inte kände till någon på skolan valde jag att ta rektorns rekommendationer. Sedan träffade jag de personer jag skulle intervjua för att ge dem information om mina intervjuer och vad uppsatsen kommer handla om.

2.2 Procedur

Innan intervjuerna skulle påbörjades delade jag ut frågorna i pappersform till informanterna så att de skulle kunna förbereda sig till intervjun. Jag ville få informanterna att tänka lite på frågorna innan intervjutillfället och gav dem därför egen tid för att tänka genom svaren. Informanterna hade frågorna med sig på intervjun med anteckningar på. Anteckningarna fick jag inte ta del utav utan de svarade istället på frågorna under intervjun utifrån sina anteckningar. Under intervjuerna ställde jag följdfrågor då jag kände att jag ville att informanten skulle utveckla sitt svar. Följdfrågorna har hjälpt mig att förstå vad informanten menade och på så sätt kunde hon utveckla sitt svar och även ge några exempel utifrån sin egen erfarenhet.

Jag kontaktade pedagogerna i god tid innan vi påbörjade intervjun. Syftet med kontakten var framförallt att se hur pedagogerna ställde sig till medverkan. Utifrån kontakten kunde vi bestämma tid för intervjun. De var villiga och positiva att hjälpa mig med min undersökningsfråga. Jag försökte vara så tydlig som möjligt med mina intervjufrågor och det gjorde jag genom att ställa frågor på det lättaste sätt som möjligt, dels för att underlätta arbetet för mig och även för att informanten inte skulle missförstå mina frågor. Meningen var att frågorna inte skulle missuppfattas.

För att få reda på vad de olika pedagogerna tänkte om konflikt använde jag mig av kvalitativ undersökning. Anledningen till att jag valde den kvalitativa metoden är för att jag är intresserad av pedagogernas tankar och uppfattningar om konflikter och på så sätt kan de resonera kring konflikt. Syftet med en kvalitativ intervju är att få mer kunskap om ämnet man forskar om. Om man vill veta om människors upplevelser eller om vi vill få svar på en fråga då kan vi använda oss av kvalitativ forskning, dvs. att man använder sig av färre personer men fokuserar djupare på innehållet. Enligt Runa Patel och Bo Davidson är det viktiga informantens erfarenhet och egenskaper samt att det inte finns något rätt eller fel svar. När vi gör en kvalitativ bearbetning arbetar vi med textmaterial, t.ex. när vi har gjort intervjuer och ska bearbeta dem, enligt Patel och Davidson. Syftet med denna undersökning är att få förståelse för informantens tankar och känslor kring ämnet, i mitt fall kring konflikthantering

bland annat. Intervjun görs genom att man sitter ner och har ett samtal med informanten (Patel & Davidson 2003, s. 118-119).

Kvantitativ metod innebär att flera personer svarar på enkäter och sedan ska man som forskare analysera till exempel enkäter eller statistiskt material. Kvantitativ metod ger svar på frågor i större grupp och i mitt fall skulle den inte hjälpa mig så mycket då jag vill fokusera på informanternas tankar och känslor.

2.3 Datainsamling

Sammanlagt har jag gjort fyra intervjuer med fyra olika pedagoger. Den första intervjun med Monica varade ca 30 minuter, den andra intervjun med Christin varade ca 20 minuter och intervjun med Sarah varade 25 minuter och den sista intervjun med Fia varade i ca 25 minuter. För att kunna bearbeta en intervju kan man välja att spela in, anteckna eller både och, skriver Patel & Davidson (2003).

För genomförandet av mina intervjuer har jag inspireras av de rekommendationer Jan Trost ger i sin bok *Kvalitativa intervjuer*. Enligt Trost ska man visa sitt engagemang under samtalet. Att hålla ögonkontakt och tänka på sitt eget kroppsspråk är viktigt för att de som deltar i intervjun ska känna sig hörda och välkomna. Författaren Trost skriver även att man använder sig av den kvalitativa undersökningen för att ta reda på hur människor tänker och ser på vissa saker (Trost 1997, s. 89). Bäst är att den som blir intervjuad blir det där denne känner sig mest hemma. Det är viktigt att intervjun får ske på en plats där man inte blir störd av telefon, barn o s v anser Trost (Trost 1997, s. 89-95).

Trost skriver i sin bok att de första frågorna i intervjun kan vara avgörande för hur intervjun kommer att se ut. Innan intervjun började frågade jag informanterna om vi kunde ta en kopp kaffe med oss för att situationen skulle upplevas som trevlig. På så sätt ville jag få informanterna att känna sig trygga i miljön och även med mig i intervjun (Trost 1997, s. 95-98). Jag anser liksom Trost att omgivningen och platsen för intervjun är viktig. Platsen bör också vara bekväm att vistas i för den som intervjuar.

Under intervjun hände det att vi tappade "röda tråden" så jag fick påminna oss båda om att hålla oss till den. Detta upplevdes som lustigt, varför det inte var några problem att återgå till ämnet. Jag kände att pedagogerna var avslappnade och trygga med mig som intervjuare.

Enligt Trost kan anteckningar kännas störande och kan även skapa oro hos den intervjuande genom att tänka; ”sa jag något fel varför antecknar hon just det jag sa nu?” Han menar också att anteckningar kan vara svårt att förstå i efterhand, eftersom man kladdat och skrivit rätt så fort för att hinna skriva ner allting. Samtidigt kan en antecknad intervju vara avslappnad och hjälpa till att ge svar på frågorna. För mig var det användbart att spela in intervjun eftersom jag då kunde gå tillbaka till specifika svar och återge dem mer precist. Det är viktigt att fråga om man får dokumentera intervjun med kamera eller dylikt eftersom man annars löper risken att kränka den som blir intervjuad (Trost 2005, s. 138). Jag frågade varje intervjuperson om det gick bra att vårt samtal spelades in. Oftast reagerade de en smula chockerade och suckade. Två av dem tyckte att det var jobbigt att höra sin egen röst och den tredje ville inte att någon annan skulle höra intervjun. Alla fyra informanter blev lugna när jag sa att det är bara jag som kommer lyssna på dem hemma för att sen kunna skriva ner utvalda delar av frågorna och svaren.

Trost menar att frågan ”varför” ska undvikas i en kvalitativ intervju, då vi inte ska ifrågasätta den intervjuade. Istället ska man använda sig av följdfrågor för att undvika att få den intervjuade att känna sig orättvist behandlad eller missförstådd (Trost 2005, s. 140). Under intervjuerna har jag försökt att tänka på detta.

I de fall den kvalitativa intervjun har en hermeneutisk inriktning spelar förmågan att känna medkänslan en stor roll. Syftet är att få en djupare förståelse om individen och hennes livsvärld menar Patel & Davidson. Den hermeneutiska inspirerade intervjun kan betyda att informanten ger egna exempel utifrån sina erfarenheter i arbetslivet. Informanten kan till exempel berätta om vilken roll arbetet har i dennes liv eller vilka känslor som är relaterade till arbetet. Intervjuaren kan då välja om denne vill vara passiv eller aktiv under intervjun (Patel & Davidson 2003, s. 81). I min analys kommer jag att utgå från hermeneutisk inriktning då jag ska försöka tolka och söka djupare förståelse till svaren jag har fått genom mina intervjufrågor.

2.4 Etiska överväganden

Inför varje intervju gav jag informanterna information om min utbildning och syftet med intervjun så som Patel & Davidsson påpekar i boken ”*Forskningsmetodikens grunder. Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*” (Patel & Davidsson 2003, s.63-64). Jag har även meddelat pedagogerna att de kan tacka nej till erbjudandet och innan intervjuerna

påbörjades förklarade jag att det var frivilligt och att de kunde avbryta intervjun när som helst, vilket står i ”Lag om etikprövning av forskning som avser människor” och som även Patel & Davidsson kallar för samtyckeskravet (Patel & Davidsson 2003, s.63-64). Jag har även frågat om de godkänner att jag spelar in intervjun. Jag informerade informanterna i slutet av samtalet, att det är bara jag som kommer använda mig av materialet till min uppsats vilket även författarna Patel & Davidsson nämner i sin bok (Patel & Davidsson 2012, s.63-64). Efter varje intervju tackade jag informanterna för deras deltagande och bad samtidigt om att få återkomma om intervjun skulle behöva kompletteras.

2.5 Om skolan

Skolan ligger väster om Stockholm och **har ca 600 elever från förskoleklass till årskurs 9. Skolans värdegrund är att varje elev ska erbjudas** en kreativ och stimulerande läromiljö där pedagogernas uppgift är att stimulera elevernas egen kreativitet och idériakedom.

Skolan följer en likabehandlingsplan och arbetar aktivt för att motverka mobbing. Målet med detta är att lösa konflikter mellan barn/personal/föräldrar samt förhindra mobbing.

Likabehandlingsplanen går ut på att motverka diskriminering och kränkande behandling eftersom skolan, enligt Skolverket är skyldig att ha en sådan (Skolverket, 2011). Den är till för att förebygga kränkande behandling, trakasserier och diskriminering. Skolan jobbar även med trygghetsteam där några bestämda elever och några pedagoger från varje verksamhet träffas en gång i veckan för att stämma av hur stämningen är på skolan.

EKA är skolans värdegrund. EKA står för Empati, Kommunikation, Ansvar. Skolan köper in arbetsmaterial som t ex böcker för att fortutbilda personal och stimulera eleverna samt utöka deras förståelse kring dessa begrepp. Skolans personal arbetar också med positiv förstärkning dvs. positivt bemötande av elever oavsett situation. Med positiv förstärkning menas t ex att vid en konfliktsituation säga ”Vad bra att du slutade slå” istället för att säga ”Vad dumt av dig att du slog”. Skolan utgår ifrån att tänka ”Kan jag hitta en positiv förstärkning här istället för att ge en negativ kritik?”. Ett exempel kan vara säg inte ”så där gör man inte” utan säg istället ”Om du hade prata med honom istället för att slå så hade ni kunnat lösa den här situationen.”

2.6 Undersökningspersoner

De pedagoger jag har intervjuat har av etiska skäl fått fingerade namn: Sarah, Christin, Fia och Monica. Jag har även följt de forskningsetiska regler att inte avslöja vilken skola

de arbetar på och kommer bara att berätta om skolans sätt att arbeta med konflikthantering.

Sarah är nyexaminerad fritidspedagog mot yngre åldrar och är 23 år gammal. Hon har inte någon direkt utbildning i ämnet konflikthantering, endast en delkurs under utbildningen som handlade om konflikthantering. Hon ansåg att delkursen var givande men att det behövdes mer praktisk kunskap för att utveckla hennes konflikthantering.

Christin är 47 år gammal och arbetar med barn i år 1-3. Hon är utbildad fritidspedagog sedan flera år sedan tillbaka. På senare tid har hon kompletterat sin utbildning med ytterligare kurser och arbetar idag även som verksamhetschef. Hon har arbetat som fritidspedagog i flera år innan hon bestämde sig att plugga vidare för att bli verksamhetschef. Hennes arbetsuppgifter är att hon mest får ta hand om pappersarbete och gå på möten, vilket hon tycker är roligare och hon trivs med det. Efter flera års arbete som fritidspedagog och flera års erfarenhet med barn tyckte hon att det var dags att jobba med något annat i skolan. Under hennes arbetsår har hon gått på några föreläsningar om konflikthantering som har varit givande för hennes utveckling. Hon lärde sig även att arbeta fram olika sätt att hantera konflikter och lösningar kring dem.

Jag genomförde ännu en intervju med en pedagog vid namn Monica. Hon är utbildad lärare mot yngre åldrar, men har också en socionomutbildning. De senaste fem åren har hon arbetat som skolkurator mot åldrarna 6-15 år. Hon ser sin bakgrund som lärare som en tillgång. Hennes erfarenhet kring konflikthantering är ganska stor då hon har jobbat som lärare tidigare, under en längre tid, samt gått olika kurser som handlat om konflikthantering med barn.

Den sista informanten jag intervjuade var Fia. Fia är 27 år gammal. Hon har jobbat som barnskötare i tio år men är nyexaminerad lärare i hemkunskap och idrott. Hon tog examen januari 2013. Fia har arbetat i dessa tio år på samma skola och även som nyexaminerad lärare ska hon fortsätta arbeta kvar på skolan. Fias erfarenhet kring konflikt hantering har hon byggt upp sen hon var i tonåren men hon anser att hon har lång väg kvar till att känna sig helt trygg i rollen som konflikthanterare.

3. Resultat

3.1. Pedagogernas tankar om konflikter

”Jag har ingen specifik metod lösning, oftast beror det på konflikten. Alla konflikter är olika och därmed också lösningarna” nämnde Monica under intervjun. När en konflikt mellan barn uppstår har Monica för vana att tänka på vilka metoder av konflikthantering hon kan och vilken av dem hon kan använda i den specifika situationen. Hon har även fått lösa konflikter med vuxna flera gånger på den aktuella skolan. Monica försöker anpassa sig till situationen och till vilka barn det är som är inblandade i konflikten. Av den anledningen använder hon inte alltid samma konfliktlösningsmetod. Hon menar att det är viktigt att veta vad hon står inför och hur akut konfliktlösningen är. Är det två barn som har småbråkat kan konflikten ofta lösas relativt snabbt. Är det däremot två väldigt ledsna och upprörda barn man måste bemöta kan det ta längre tid. Riktigt allvarligt är det om det är våld inblandat i konflikten, påstår hon. Allt beror med andra ord på vad det är för typ av konflikt mellan barnen.

Christina menar att konflikthantering är ”något man gör” och att ”alla gör på sitt eget sätt”. Det kommer naturligt för henne efter att hon har jobbat ett antal år på fritidshem. Hon förstår osäkerheten man kan känna då man precis har börjat arbeta, men menar att säkerheten sakta men säkert kommer med tiden. ”Man bara blir, man bara gör. Hur det blir och hur man löser konflikter är upp till var och en” sade hon i intervjun. Enligt Christina är vi alla olika individer med olika kunskap och erfarenhet av konflikthantering och det gäller att hitta sitt eget sätt. Oftast använder hon sig av lösningsinriktad konfliktlösning. Då tar hon de barn, som befinner sig i en konflikt, åt sidan och låter var och en prata till punkt. Till slut låter hon de hitta lösningen på konflikten genom att ställa öppna frågor som exempelvis ”hur ska vi lösa det?”

Sarah anser att det är omöjligt att säga att man kan lösa konflikter på ett specifikt sätt. ”Det viktigaste är att man visar sig säker i den unika situationen. Man tar kontroll, vilket kan vara svårt men otroligt viktigt.” Man måste visa att man menar allvar och att man låter barnen veta att hon som vuxen försöker göra det bästa i situationen för det ska bli bättre för dem, menar Sarah. Den metod Sarah vanligen använder sig av är att ta de inblandade barnen åt sidan och prata med dem enskilt. På så sätt känner de att det är allvar och att det kan bli konsekvenser beroende på vad de har gjort. Om en konflikt exempelvis uppstår på fotbollsplanen, kan man ta bort de inblandade barnen därifrån och förklara att de måste följa reglerna, påstår hon. Man måste också visa dem vad som är ett lämpligt beteende. Sarah menar även att **det uppstår konflikter dagligen men det har oftast ingenting att göra med barnens etniska**

bakgrund. Konflikterna uppstår istället när barnen inte har något att göra, eller på skolgården.

Fia anser att typen av konflikthantering beror på vad det är för konflikt. Om Fia är i en konflikt med en elev är det viktigt att veta vad som har hänt och att man reder ut oskiljaktigheterna innan man skiljs åt, så att eleven inte går därifrån och är förbannad på henne, eller tvärtom. Man måste prata ut om händelsen. Om man inte kan göra det direkt får man säga till eleven ”men skärp dig, så här kan du inte hålla på!”. På så sätt visar man att man är den vuxna. Det har förekommit att Fia har fått ta itu med konflikthantering ett par dagar efter själva konflikten på grund av att eleven varit för arg på henne för att hon ska kunna lösa situationen. Det viktiga är att eleven och personalen är lugna när de löser konflikter, anser Fia. Det är viktigt att även prata om känslor som uppkommit i konflikten. Då kan man ställa frågor som Hur kände du då? och Varför gjorde du så? menar Fia. Hon menar även att det är viktigt att eleverna förstår varför hon agerar på det sättet. Att de ska veta vart gränsen går för ett acceptabelt beteende, och att de ska lyssna på henne för att hon är den vuxna. Fia har påpekat flera gånger att det är viktigt att eleverna vet vem det är som bestämmer i skolan och att de måste lyssna på pedagogerna, annars blir det konsekvenser. ”Man ska vara tydlig att visa gränserna och men man ska ändå alltid finnas där för eleverna oavsett vilka misstag de har gjort tidigare. På så sätt kan man bygga upp tillit till eleverna”, menar Fia.

3.2 Pedagogernas tankar kring trygghet

När det gäller frågeställningen Varför tror du barnen känner sig trygga med dig? menar Monica att man framför allt ska vara en vuxen och trygg person; ”du finns där, du lyssnar och ställer öppna frågor för bara det hjälper mycket att situationen lugnar ner sig.” Man ska aldrig vara rädd för att agera och man ska vara vuxen. Det är viktigt att man aldrig går ner till barnens nivå, påstår Monica. Man ska vara vuxen. Monica anser att barnen känner henne som person och inte som kurator. Hon är kurator men hon är Monica också. ”Jag har byggt upp kapitalförtroende hos eleverna. Det jag säger gör jag.” Med det menar Monica att man alltid ska hålla de löften man har gett till eleverna. På så bygger hon upp elevernas tillit för henne. ”Ärlighet, rättframhet, att inte ”prata runt” utan vara tydlig, hålla sitt ord, värna om tystnadsplikten, ge barnen trygghet, allt är otroligt viktigt”. Barnen ska känna sig trygga på skolan och att jobbiga situationer inte kommer att hända igen. Man måste stå för det man säger och inte ge sig. Monica vet till exempel att eleverna tar av sig kepsen om de ser henne i korridoren. Framförallt ska man visa empati, respekt och alla dessa bitar även om eleverna har

gjort bort sig. Som pedagog kan man säga: ”jag gillar dig jätte mycket men det du gjorde nu är inte okej!”. Alla dessa bitar gör att barnen känner sig trygga med Monica, de barnen hon träffar i alla fall.

Christin menar att barnen känner henne och att de vet hur hon gör. ”Även om det är en bra sak eller en konflikt som hon ska lösa så vet de hur hon gör och det lär de sig ganska fort. Barnen läser av oss vuxna jättefort”, säger hon. Det viktiga är att man är tydlig och att man alltid gör likadant. Då blir det ganska bra. Hon menar att det är viktigt att du inte ändrar ditt sätt att lösa konflikter, ditt beteende eller att du brusar upp utan att barnen vet vad som händer. Vidare tog Christin upp att de jobbar mycket i EKA om konflikthantering och om hur man ska vara, vilket barnen även lär sig utifrån Christins eget beteende.

Christin nämnde även under intervjun att det är viktigt att man är lugn när man löser konflikter. ”På så sätt bygger man upp trygghet hos barnen och föräldrarna. När barnen går hem berättar de oftast om en fröken har varit elak eller snäll”, påstår Christin. ”Därför är det viktigt att vi är lugna och har tydliga regler”. Christin nämnde att många barn blir utsatta för skrik både i hemmet och i skolan. ”Vårt jobb är att få barnens trygghet istället för att utsätta de för skrik som de kanske får tillräckligt av i hemmet”, menar hon.

Sarah anser att en viktig uppgift för alla som arbetar i skolan är att ge barnen trygghet. Barnen ska inte känna sig utsatta för något dåligt eller att de mår dåligt. ”De ska kunna komma till oss och veta att de kan prata med oss om allting. Vi ska inte få barnen att tveka på vår förmåga att hantera konflikter” Vidare menar Sarah att vi pedagoger ska kunna ge barnen trygghet både i konflikthantering i skolan, och när det kommer till att lösa problem i till exempel hemmet. ”När barnen har byggt upp trygghet och tillit till personalen i skolan kan de vända sig till oss och känna att vi är villiga att hjälpa dem”, anser Sarah. ”Under en konfliktlösning är det viktigt att visa självsäkerhet som pedagog, visa att man har kontroll, vilket kan vara svårt men viktigt”. Att man visar att man menar allvar och att barnen vet att Sarah försöker göra det bästa i situationen för det ska bli bättre för dem.

”Jag tycker att eleverna ska lära sig sätta ord på konflikt och lära sig att prata istället för att bli arga för att på så sätt kan eleverna bygga upp tryggheten hos personalen”, menar Fia. Enligt Fia är kommunikationen den viktigaste delen i konflikthantering med elever. Att lära eleverna sätta ord på konflikten gör att eleverna lär sig med tiden, så att de som vuxna ska kunna säga vad de känner, det vill säga uttrycka sig med ord istället för att skrika eller använda våld. Fia

nämnde att många på hennes skola måste träna på att prata och att inte lösa konflikter med våld. ”De måste öva på att uttrycka sina känslor på ett alternativt sätt, som till exempel genom att prata ut”.

3.3 Pedagogernas relation till barnen

Att jobba med barn innebär även att ha en bra relation med barnen för att kunna lösa konflikter och för att få deras tillit och trygghet. Relationen mellan pedagogen och eleven bör byggas upp för att konflikter ska kunna lösas.

Monica sa under intervjun att ”alla pedagoger ska veta hur de bemöter elever, framförallt med respekt och vara vuxen. Pedagoger ska ha empati och lyssna på eleven vad den verkligen säger. Lyssna ordentligt och se vad den försöker säga. Jag tror att barn känner om pedagogerna inte lyssnar eller lyssnar och det är viktigt att tänka på att pedagoger tycker om dem även om de har gjort bort sig fullständigt. Alla ska tänka på det.” Monica betonar att pedagoger ska se varje barn som en individ även i en konflikt. Pedagogen ska se barnens behov och tillfredsställa dem. Monica har sett exempel på att vuxna inte visar tillräckligt med respekt för barnen och då kan man inte få respekten tillbaka. Vissa pedagoger regredierar till tonårsnivå och det får man aldrig göra. Viktigt också att aldrig svära, för då förlorar man elevens respekt. Då har man inget sätt att bemöta eleven med om barnet använder samma svärord. Man har inget att försvara sig med då, menar Monica.

Monica anser att det är viktigt att barnen vet att hon aldrig kommer bli deras kompis, mamma eller pappa men att hon gärna lyssnar på dem. Hon påpekar att eleverna här ”tar hela handen om du ger dem lillfingret”. Man måste orka själv och sätta tydliga gränser. Att skapa en trygg relation till barnen är viktigt för att de ska kunna vända sig till pedagogerna i skolan och speciellt till Monica, som är skolans kurator. Hon ska alltid finnas där för barnen och visa att hon bryr sig om dem oavsett deras bakgrund, etnicitet, genus osv.

Monica anser att det är viktigt att man pratar med eleverna på ett lugnt sätt. ”Vad var det som egentligen gjorde att den blev arg?”, kan man fråga. ”Vad är grunden till konflikten?” Utifrån det kan man utveckla ett emotionellt förhållningssätt då man kan fråga eleverna varför de blev ledsna. Och som hon nämnde innan, ge barnen trygghet; barnen ska känna sig trygga på skolan. Man ska även visa empati och respekt för att sedan kunna lära eleverna dessa begrepp.

Christina har sitt eget regelverk, så här ska det vara och så här vill vi att det ska vara. Skolan har klassråd till exempel där man enbart pratar om hur man är en bra kompis på skolgården, vad man gör om man ser något som inte är bra, om ett barn bråkar med en vuxen måste du gå dit och säga fula ord då, eller kan du stötta på ett annat sätt; hur kan du göra då? ”Vi vill att de ska tänka själva, komma på egna lösningar. Och det jobbar skolan även med på klassrådet, där jobbar de även med samarbetsövningar; våga lita på varandra. På så sätt bygger pedagogerna upp en etablerad relation med barnen som leder även till att de får vår respekt, tillit. Att man gör saker tydligt och att eleverna vet att man gör på samma sätt mot alla elever gör att de känner sig säkra i mig.” Christina betonar att eleverna ska lära sig att lösa konflikter på egen hand men att skolan ska ge de möjligheter till att komma på olika lösningar. På så sätt kommer eleverna att bygga upp en bättre relation med lärarna. ”När en konflikt har uppstått är det viktigt att tänka på att inte skrika på de inblandade, för det hjälper inte att hon står och skriker och blir röd om ögonen. Det är bättre att prata lugnt och få eleverna medvetna om att det här är något vi måste lösa”, anser Christin. Sedan tycker Christin att det är viktigt att inte höja rösten, att hela tiden vara lugn då man pratar med barnen. Samtidigt är det viktigt att ha tydliga regler, när ska det ringas hem? När ska mamma och pappa få komma hit för att sitta och prata? Tydliga regler men lugnt och sansat. Föräldrarna måste också känna att de är trygga med skolan och personalen. Barnen uppskattar att det är lugnt och att man pratar med de i vanlig samtalston och att man inte heller tjarar för mycket.

Sarah anser att en bra relation mellan barnen och pedagogen spelar stor roll för att man ska kunna ”vinna” barnens tillit och respekt. Barnen ska känna att de kan komma till henne även om de har gjort ett stort misstag. Relationen mellan henne och eleverna är viktig för att de ska kunna kommunicera och att de ska kunna vända sig till henne när en konflikt har uppstått. Tillit och trygghet är viktigast för att få bra relation till barnen. Det är viktigt att fråga dem ”Hur mår du idag?” menar Sarah. När man ser att ett barn är ledset ska man gå fram och visa intresse och vara empatisk.

Fia menar att relationen mellan pedagogerna och eleverna kan byggas upp bland annat genom att man löser konflikter. Om eleverna känner sig trygga med den vuxna och alltid kommer tillbaka till en, bygger eleverna upp tryggheten och en bättre relation med pedagogen. Men även att man sätter gränser och visar vem det är som bestämmer gör att eleverna får respekt för pedagogerna. Det gäller att hitta sitt eget sätt att få deras respekt, genom att lösa konflikter. Alla använder olika metoder och alla tänker olika påstår Fia. Fia säger att ” jag tror att all

personal prioriterar olika saker men jag anser att relationen mellan eleven och pedagogen är viktig för att kunna hjälpa barn som har svårigheter hemma eller bland sina kompisar. När jag har byggt upp en bra relation med barn är det lättare för mig att hjälpa de med deras svårigheter.” Utifrån detta uttalande kan vi förstå att Fia lägger stor vikt på relationen mellan henne och eleverna för att kunna få en bättre relation. Hon menar att alla elever som har det jobbigt i t.ex. hemmet kan vända sig till henne när de har byggt upp en stabil och bra relation för att eleverna litar på henne.

4. Diskussion

4.1 Teoretisk och praktisk kunskap

Min första frågeställning i intervjun ”Hur har du utvecklat din erfarenhet inom konflikthantering” samt frågeställningen som är kopplad till denna ”vilka metoder pedagogerna använder sig av vid konflikthantering” svarar de fyra pedagogerna olika på. Alla fyra anser att erfarenhet är den viktigaste delen i konflikthantering och den kan man jobba in genom flera års erfarenhet med barn och deras tankesätt. Men likaså anser pedagogerna att teoretisk kunskap är viktig för utvecklingen. Monica har byggt upp sin erfarenhet genom olika kurser samt hennes utbildning. Hon anser att konflikthantering kan tränas in genom att gå på olika kurser och föreläsningar så att man inspireras av föreläsarens metoder. Christin tänker likadant som Monica kring konflikthantering och dess erfarenhet. Christin anser att man får kunskapen genom olika kurser och framförallt högskoleutbildning som hon rekommenderar att man ska gå. Hon anser att en högskoleutbildning är den största nyckeln till att få mer erfarenhet kring konflikthantering. *Lösningssinriktad konfliktlösning* anser Christin vara den mest givande kurs hon har gått. Sarah anser att erfarenheten byggs genom arbetserfarenhet inom konflikthantering. På så sätt kan man hitta olika metoder för att lösa konflikter. Ett annat sätt för att utveckla sin erfarenhet kan vara att man lär sig olika lösningar och att man resonerar kring sitt eget sätt att lösa konflikter. Monica och Christin nämnde vikten av att barnen lär sig att kommunicera lösningssfokuserat samt att pedagogen håller sig lugn och ger barnen tid att lösa konflikten. Vidare pekar Christin på hur viktigt det är att den som orsakade konflikten vågar erkänna sitt misstag.

Malten menar att konflikter ofta uppfattas som något negativt. Han menar också att vi människor ofta saknar de kunskaper som behövs för att lösa en konflikt på ett konstruktivt sätt

(Malten 1998, s. 58). Pedagogerna Christin och Sarah ansåg, liksom Malten, att konflikter kan upplevas som negativa, men också att de kan vara utvecklande. Sarah, som är nyutexaminerad, tycker å sin sida att konflikter är något jobbigt då hon anser att hon saknar tillräckligt med kunskap. Utifrån mina intervjuer drar jag slutsatsen att konflikter inte nödvändigtvis behöver vara något destruktivt. Tvärtom kan man i ett större perspektiv se dem som en naturlig del av elevernas utveckling. Konflikter är med andra ord ett sätt att lära. Lärandet genererar kunskap, och har man tillräckligt med kunskap, kan erfarenheterna som den för med sig vända konflikten till något positivt.

Den litteratur jag använt som källmaterial har lärt mig att uppskatta Aristoteles och hans fem olika kunskapsformer. Han nämnde vetandet, kunnandet och klokheten. Vetandet kopplade han till den teoretiska vetenskapen, kunnandet till praktisk handling och klokheten kopplar samman människors förmåga att veta hur vi ska leva och handla rätt. Detta innefattar också hur vi kan hantera konflikter. En sak som jag fastnade för var jämförelsen mellan Aristoteles kunskapsformer och läroplanens kunskapsbegrepp (Lgr11). Jag ser ett klart samband mellan vetandet och läroplanens faktadimension. Grunden ligger i Aristoteles vetenskap, modern forskning och läroplanens fakta. Den praktiska förmågan, som innebär att man vet hur något ska göras, kopplade Aristoteles till kunnandet och det kan man koppla till läroplanens färdighetssynvinkel. Det Aristoteles menade med kunnandet till hantverk var det kroppsliga kunnandet. Begreppet färdighet i läroplanen kan kopplas till det kroppsliga, samt lärda färdigheter. Klokheten innebär enligt Aristoteles en förmåga att handla rätt och klokt utifrån sin egen förmåga att förstå värdet av olika mänskliga lägen.

Aristoteles menar att ”objektet är konstant”. Episteme är en teoretisk kunskap som går ut på att man som pedagog vid konflikthantering (objekt) alltid ska se konflikten löst (konstant). Episteme skaffar man sig genom utbildning och man har mycket nytta av det i början av karriären som pedagog menar mina informanter. Allteftersom man använder sig av den teoretiska kunskapen ökar den praktiska kunskapen via erfarenhet. Aristoteles menar att fronesis är den praktiska klokhet som kräver praktisk kunskap och går ut på att man ska ta reda på *hur* man ska handla vid en konflikthantering. Då en konflikt uppstår mellan elever används praktisk klokhet vid konflikthantering då vi vet *hur* konflikten ska lösas. Det är viktigt med poiesis dvs. att ha ett mål/resultat samt praxis, dvs. ett gemensamt samarbete med medmänniskorna då en konflikt ska lösas.

Under en konflikt ska pedagogen vara medlaren enligt Kolfjord. Pedagogen ska lära barnen att hantera och lösa konflikter på egen hand utifrån Kolfjords två element. Författaren påpekade att konflikter har både en orsak och ett mått på hur stor konflikten är. Med hjälp av oss pedagoger ska eleverna lära sig att lösa konflikter på egen hand genom att ställa de öppna frågor och lära de att ta eget ansvar. Enligt mina informanter ska konflikter mellan eleverna alltid lösas.

Varför konflikter uppstår beror på olika situationer och faktorer. Men för att kunna lösa dem, bör man förstå att det finns olika sorters konflikter. Leif Eriksson skriver om att dessa bör betraktas som en process, som beroende på hur vi hanterar dem och dess utveckling, leder till olika handlingar, dvs. den praktiska kunskapen ([Eriksson, 2009](#)).

Ser vi sammantaget på de fyra pedagogerna har de olika sätt att se på konflikter och vilka metoder som man som pedagog kan använda. Monica ansåg att alla konflikter varierar och även så metoden. Enligt Monica är varje konflikt individuell och på så sätt använder hon olika metoder för att lösa konflikter. Hon använder sig av de olika metoder som hon har i sitt bagage och anpassa sig till situationen och de barn som är inblandade därför använder hon sig av olika konfliktlösningsmetoder. Monica anser att allt beror på vad det är för typ av konflikt.

Christina anser att alla har sitt eget sätt för att lösa konflikt och att praktiken genom åren lär en att använda rätt metod vid en konfliktlösning. Osäkerheten är normalt i början, tycker hon, men den utvecklas mer under tidens gång. Att man löser konflikter på olika sätt beror på var och en men det viktiga är att alla har hittat sitt eget sätt, påstår hon.

Sarah nämnde under intervjun att konflikter kan omöjligt lösas på bara ett sätt utan att viktiga är att man är säker i konflikthanteringen, dvs. att man har kontrollen, visa att man menar allvar och att man visar att man vill vem barnets bästa i sådana situationer. Konflikt uppstår när barnen inte har något att göra, när de inte är sysselsatta, menar Sarah. När barnen inte har något att göra blir de rastlösa och konflikter kan lättare uppstå.

Fia anser att varje konflikt varierar beroende på vad det är för konflikt, vi ska veta vad det var som har hänt så att vi kan reda ut konflikten utan att någon ska gå därifrån ledsen, arg eller besviken. På så sätt visar vi vem som är den vuxna i sådana situationer men det viktiga är att pedagogen håller sig lugn under en konflikthantering. Känslor är en viktig del i konflikthanteringen, anser Fia, som vi pedagoger ska kunna nå till med hjälp av frågor.

Enligt mina informanter kan vi dra en slutsats att praktisk kunskap är lika viktig som teoretisk kunskap för att vi ska samla in erfarenhet kring konflikthantering med elever. Utbildning som är den teoretiska kunskapen ger lika stor nytta som den praktiska kunskapen ute i arbetslivet.

4.2 Vilken betydelse har emotionell kunskap och empati i konfliktlösning?

Tidigare nämnda forskare som Kolfjord (2009) och Ellmin (2008) hävdar att känslor och erfarenheter som faktorer har stor påverkan på hur människor hanterar och agerar i konflikter. Den emotionella sidan har en stor betydelse när konflikter uppstår och när och hur vi ska lösa dem. Utifrån forskarna kan vi förstå att relationen med eleverna har en stor betydelse för att vi ska kunna bygga en bra relation med dem. Att eleverna har förtroende för oss pedagoger spelar stor roll och utgår ifrån hur mycket de litar på oss som vuxen och som lärare. Att vara en autentisk pedagog tolkar jag som att man är pålitlig, säker och vill elevens bästa. Vad anser mina informanter? Av de pedagoger jag intervjuat anser samtliga att trygghet är en viktig beståndsdel i konfliktarbetet. Monica menar också att pedagogens förmåga att visa respekt, empati, ställa tydliga frågor samt lyssna på eleverna, är oerhört viktigt för att uppnå en konstruktiv dialog. Vidare menar hon att pedagogen inte får vara rädd för att lösa konflikter. Rädslan tenderar då att smitta av sig på eleverna. Att eleverna känner sig trygga i oss är en förutsättning för att arbetet som pedagog ska fungera, anser Monica.

Christin menar att eleverna känner till hennes lösningsmetod. På detta sätt kan de känna sig trygga i hennes konflikthantering då hon är konsekvent i sitt handlande gentemot eleverna. I EKA-undervisningen lär hon eleverna hur man ska bete sig vid en konflikthantering. Hon anser också att en trygg pedagog med empati är av vikt av för de elever som är utsatta i hemmet. Detta är ytterligare ett sätt för att bygga trygghet och en bra relation mellan pedagog och elev. Christin menar att EKA (som jag har förklarat tidigare under rubriken "Om skolan") är en viktig arbetssätt för att lära eleverna att hantera sina känslor. Sarah anser att eleven ska kunna vända sig till pedagogerna oavsett vad som än kan ha hänt. Precis som Christin menar hon att trygghet mellan pedagog och elev är den viktigaste beståndsdel för att kunna arbeta med konflikter. Sarah anser att självsäkerhet är väldigt viktigt.

Utifrån mina informanter kan jag se att relationen till eleverna har en stor betydelse för att bland annat kunna lösa konflikter. Jag tror att om vi inte utgår från elevernas behov kommer de inte vilja vända sig till oss och då har vi tappat relationen mellan eleverna och pedagogen. Alla tre pedagoger anser att barnens trygghet hos oss pedagoger är viktigt för barnens skull.

De anser att barns trygghet hos pedagogerna är en viktig uppgift för oss pedagoger att uppfylla hos barnen. När vi har byggt upp trygghet hos barnen vill barnen komma till oss och få vår hjälp när en konflikt uppstår.

Detta arbete har hjälpt mig att få ökad förståelse för hur både praktisk och teoretisk kunskap kan vara till nytta vid konflikthantering. Utifrån de intervjuer jag genomförde kunde jag dra den slutsatsen att de enskilda pedagogerna hade kommit in i "sitt sätt" att handskas med konflikter genom egen arbetserfarenhet. Praktisk kunskap är alltså viktig men i grund och botten är den teoretiska kunskapen minst lika nödvändig för att en pedagog ska kunna utföra sitt arbete.

5. Slutord

Att ha kunskap kring medling är i vår framtida yrkesroll som är som framgår av denna studie synnerligen viktigt. Vi kan därigenom hjälpa eleverna att lösa konflikter på egen hand, men även finnas till som stöd. Innan man börjar lösa konflikter bör både eleverna och pedagogerna veta vad en konflikt betyder.

Som denna studie visar är det viktiga är även att kunna se konflikt ur olika perspektiv för att kunna förstå hur den andra känner. Både elever och pedagoger skulle kunna se konflikter ur olika synvinklar och inte utgå från det ena barnets perspektiv, utan från alla som är inblandade. Därför är det viktigt att pedagogerna har bra kunskap kring konflikthantering för att på så sätt få eleverna att känna sig säkra och trygga i skolan. För att kunna få en bra kunskap kring konflikthantering bör vi använda oss av både praktisk som teoretisk kunskap. Utifrån dessa kunskaper kan vi bygga upp förtroende hos eleverna som leder till en bra relation mellan elever-pedagog, pedagog-föräldrar och elever-föräldrar. Man ska alltid tänka på elevens bästa och att hon/han ska få chansen att utvecklas till nästa nivå.

Mot bakgrund till min studie anser jag att pedagogen bör ge barnen både teoretisk och praktisk kunskap. Ett exempel kan vara att man sätter upp regler för eleverna på fritidshemmet. Den teoretiska kunskapen skapas genom att man talar om regler och förhållningssätt och den praktiska kunskapen genom att man arbetar med värderingsövningar som har med dessa regler att göra praktiskt. Ett exempel på praktisk kunskap som är kopplad till regler på fritidshemmet kan vara dramaövningar. Utifrån dramaövningar kan vi som pedagoger exempelvis lära barnen praktisk kunskap som kan få dem att bättre förstå reglerna.

Eleverna utvecklar på så sätt sin sociala, emotionella och kognitiva kompetens vilket gör att eleverna utvecklas i sin helhet. Genom de praktiska erfarenheterna ger vi eleverna möjlighet till att utveckla teoretisk kunskap vilket gör att de utvecklas socialt, emotionellt och kognitivt.

6. Förslag till vidare forskning

Jag tror att många nyexaminerade pedagoger skulle behöva flera metoder från olika informanter för att få ökad kunskap om hur man kan lösa konflikter. Vidare forskning med utgångspunkt utifrån min studie skulle vara att intervjua främst flera erfarna pedagoger från olika skolor och informanternas elever för att se hur både pedagoger och elever ser på konflikter och konfliktlösning och jämföra deras åsikter. Ibland kan eleverna ha en uppfattning om pedagogen som han/hon inte är medveten om. På så sätt skulle jag ha kunnat jämföra deras svar och se om de tänker likadant kring konflikthantering. Även mer studier kring litteratur om konflikthantering och konfliktlösning skulle vara intressant att gå vidare med.

7. Litteraturlista

Ellmin, Roger (2008) *Konflikthantering i skolan – den andra baskunskapen*. Stockholm: Natur och kultur.

Ekvall, Göran (1988) *Förnyelse och friktion – Om organisation, kreativitet och friktion*. Borås: Natur och Kultur

Kolfjord, Ingela (2009). *Konflikthantering i skolan - kamratmedling framför nolltolerans*, Malmö: Lärarutbildningen

Lind, Ellinor (2004). *Medkompis – medling och konflikthantering i skolan*.

Jönköping: Brain Books AB

Lenneér-Axelson, Barbro & Thylefors, Ingela, (1996) *Om konflikter hemma och på jobbet*, Falun: Natur och kultur

Marklund, Linda (2007). *Skolmedling i teori och praktik*, Uppsala: Uppsala universitet

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

Patel Runa, Davidsson Bo, (2003), *Forskningsmetodikens grunder* (tredje upplagan), Linköping: Studentlitteratur

Rosenberg, Marshall B. (2007). *Lära för livet* Piteå: Friare Liv förlag

Svenaesus, Fredrik & Bornemark, Jonna (2009), Vad är praktik kunskap? En inledning till ämnet och boken. I: Nilsson, Christian (red.) *Fronesis och den mänskliga tillvaron: En läsning av Bok VI i Aristoteles Nikomachiska etik*, Södertörns högskola, Institutionen för kultur och kommunikation, Centrum för praktisk kunskap

Svenaesus, Fredrik & Bornemark, Jonna (2009), Vad är praktik kunskap? En inledning till ämnet och boken. I: Svenaesus, Fredrik (red.) *Vad är praktisk kunskap?* Södertörns högskola, Institutionen för kultur och kommunikation, Centrum för praktisk kunskap

Trost, Jan (1997). *Kvalitativa intervjuer* (andra upplagan) Lund: Studentlitteratur

- Trost, Jan,(2005) *Kvalitativa intervjuer* (tredje upplagan). Lund: Studentlitteratur

Internetkälla

Skolverket. (2011), <http://www.skolverket.se/lagar-och-regler/skollagen-och-andralagar>, 2011-06-27

Eriksson, Leif, 2009-12-10, *Konflikthantering*
<http://gupea.ub.gu.se/dspace/handle/2077/19776>, (senast uppdaterad 2011)

Nationalencyklopedin, 2011-11-13, <http://www.ne.se.ltag.bibl.liu.se/lang/konflik>, (senast uppdaterad 2009)

8. Bilaga - intervju frågor

1. Hur kan du utveckla din erfarenhet inom konflikthantering?
2. Vad får du för tankar när du hör ordet konflikt?
3. Hur kan du utveckla din självsäkerhet i konflikthantering med barn?
4. Känner du dig osäker i vissa konflikthanteringar. Exempel.
5. Tycker du att erfarenhet har stor betydelse för att kunna lösa konflikter rätt? Varför?
6. Använder du någon speciell metod för att lösa konflikter? Har du ett exempel?
7. Beskriv hur du tycker en erfaren pedagog ska jobba kring konflikthantering? Resonera.
 - vad bör han/hon tänka på?
 - hur jobbar du med barn som har varit delaktiga i en konfliktsituation?
 - hur ger du feedback till barn efter en konflikthantering?
8. Vad har du för förslag/råd till en ny examinerad pedagog som är osäker i konflikthantering?

