Södertörns högskola | Institutionen för lärarutbildningen
Examensarbete | Interkulturell lärarutbildning med inriktning mot skolans senare år 270hp | höst terminen 2011

Konflikthantering i skolans värld

En kvalitativ undersökning om konflikter och strategier

Författare: Alvaro Carrasco
Handledare: Christine Farhan

södertörns högskola
SÖDERTÖRN UNIVERSITY

Abstract

Fall Term 2011
Author: Alvaro Carrasco
Instructor: Christine Farhan

My thesis is based on a qualitative study in which I have selected six professional teachers in a school in Greater Stockholm, and their views on the phenomenon of conflict management. My questions were the following.

• How teachers perceive the phenomenon of conflict in the world of school?
• What strategies do teachers use to resolve conflicts with students?

In order to analyze my informants, I have chosen different books that deal with conflict management, policy documents and books on the teaching profession meaning.
Through my investigation I found that some teachers used tools and strategies through experience and reflections, and resolve conflicts together or individually. My informants described that there are some teachers how choose to hide and pretend not to see the problem. Other teachers have developed various methods and dared to venture into the conflict and make the conflict as a challenge.
Conflict Fear is something that many of my informants mention when some teachers are hiding then it is important to work with their own fears in order to develop as a teacher.

(Key words: conflict, conflict management, teaching, fear, methods and strategy)

Sammanfattning

Höst terminen 2011

Författare: Alvaro Carrasco

Handledare: Christine Farhan

Min uppsats bygger på en kvalitativ undersökning där jag valt 6 yrkeslärare i en skola i Storstockholm och deras syn på fenomenet konflikthantering. Konflikter är något som sker i samspel med andra människor.

Min uppsats bygger på en kvalitativ undersökning. För att kunna genomföra detta arbete valde jag sex yrkeslärare i en skola i Storstockholm samt deras syn på fenomenet konflikthantering.

Mina frågeställningar är följande.

- Hur uppfattar lärarna fenomenet konflikthantering i skolans värld?
- Vilka strategier använder lärarna för att lösa konflikter med elever?

För att kunna analysera mina informanter har jag valt olika böcker som behandlar konflikthantering, styrdokument och böcker som behandlar läraryrkets innebörd.

Genom min undersökning har jag kommit fram till att vissa lärare får verktyg och strategier genom erfarenhet och reflektioner, som formar en lärare inför konflikter och löser konflikter ihop eller individuellt. Mina informanter beskrev att det finns vissa lärare som väljer att ducka och låtsas inte se problemet. Medan andra lärare har utvecklat olika metoder och vågat ge sig in i konflikter och att se konflikten som en utmaning.

Konflikträdsla är något som många av mina informanter nämner när vissa lärare duckar och ”lägger på locket” för konflikten då är det viktigt att jobba med sina egna rädslor för att kunna utvecklas som lärare.

(Nyckelord: Konflikt, konflikthantering, läraryrket, rädsla, metoder och strategi)

Innehållsförteckning

Abstract 2

1 Inledning 6

2 Bakgrund 8

2.1 Styrdokument Lgr11 8

2.2 Likabehandligs team 9

2.3 Konflikthantering 10

2.4 Rapport 326/2009 Skolverket. (Diskriminerad, trakasserad, kränkt?) 13

3 Syfte och frågeställningar 15

4 Teoretiskt Referensram 16

4.1 Konflikthanteringsstrategier 16

4.2 Rädda lärare 18

5 Tidigare forskning 20

5.1 Lärarens val av metoder 20

5.2 Vad fungerar? Resultat av utvärdering av metoder mot mobbning 21

5.2.1 Metoder som inte fungerar 22

5.2.2 Metoder som fungerar 23

6 Metod 25

6.1 Kvalitativ Metod 25

6.2 Information 26

6.3 Genomförandet 27

6.4 Urval och omfattning 27

6.5 Fördelar och nackdelar med intervjuerna 27

6.6 Presentation av informanterna 28

7 Resultat 29

7.1 Konflikthantering enligt lärarna 29

7.2 Lärarnas strategier för konflikthantering i skolan. 32

7.2.1 Likabehandligs team 36

8 Analys 37

Utifrån studiens syfte och frågeställningar redovisas studiens empiriska material i form av två teman. Dessa är: *Konflikthantering enligt lärarna* och *Lärarna strategier för konflikthantering i skolan.* Med hjälp av min teori konflikthanteringsstrategi kunna definiera olika strategier för konflikthantering. Vilka strategier dessa lärare använder sig av Defensiva strategier, Makt och tvångsstrategier, Rituella strategier och Samverkansstrategier? 37

8.1 Konflikthantering 37

8.2 Konflikthanteringsstrategier 39

8.2.1 Samverkansstrategin 39

8.2.2 Kooperativt lag 40

8.2.3 Rituella strategier 40

8.2.4 Makt och tvångsstrategier, ... 41

9 Slutdiskussion 42

10 Vidare forskning 44

11 Käll- och litteraturförteckning 45

12 Bilagor 47

12.1 Brev till skolan 47

12.2 Intervjuguide 48

1 Inledning

Under min tid som lärarstudent så blev jag mer och mer intresserad av hur olika lärare i min verksamhetsförlagda utbildning (VFU) har hanterat olika konflikter som uppstår i klassrummet. Därför har jag valt att skriva om konflikthantering i skolan mellan lärare och elever och vad lärare använder sig av för verktyg för att kunna handskas med konflikter.
Jag har gjort en kvalitativ undersökning där jag har intervjuat sex yrkesverksamma lärare i Storstockholm, där jag ville ta del av deras erfarenheter och synpunkter kring fenomenet konflikthantering och vilka strategier mina informanter använder sig av.
Som lärare räcker det inte att ha en massa ämnes kunskaper om en lärare inte kan handskas med elever i svåra situationer. Enligt Malten (1998:11) måste människor kommunicera, detta skapar gemenskap och mänsklig kontakt som är livsnödvändigt. Genom kommunikation så ska en lärare förmedla kunskap information och göra världen begriplig och betydelsefull. Genom kommunikation kan det uppstå känslor, glädje och sorg där elever och även mellan lärare kan få uppleva framgång och misslyckanden, där eleverna och lärare kan ge uttryck för sina behov och personlighet.
Enligt Carlgren & Marton (2001:103) står många nyutbildade lärare inför en stor chock när de möter ”verkligheten”, då de inte fått verktyg för att förstå och hantera den verksamhet som en lärare skall driva och utveckla. Utbildningen har inte gett de praktiska verktygen som kan göra det möjligt att hantera de frågorna man bemöter i skolvärlden att göra.

Läraryrket är ett ensamt yrke där läraren får undervisa en grupp individer med olika bakgrunder. En lärare skall agera som ledare och det förutsätter att man kommunicerar med andra människor där det sker ett samspel mellan individer och grupper, för att nå ett bestämt mål som i det här fallet är att en lärare ska kunna förmedla ämneskunskaper och hålla ordning i klassrummet. (Maltén 1998:104)

> *”Konflikter är inte alltid negativa och de flesta konflikter avtar med tiden eller försvinner helt. Man måste lära sig att leva med dem” (Maltén 1998:152)*

Enligt Arevius & Olsson (2007:18) är det viktigt att se sin rädsla som lärare; de är en grupp som ofta drabbas av stress och oro. Många lärare i sitt läraryrke är styrda av försvarsmekanismer och är övertygade om att de inte är rädda och detta gör det nästan omöjligt att utveckla sig själva. Det är viktigt att en lärare förstår sig själv och lär sig att lösa konflikter, genom reaktioner kan man effektivisera sin professionella yrkesroll

> *”Många lärare väljer att ”lägga locket på” och detta är en destruktiv konfliktlösning som leder till konflikträdsla, och finner ingen möjlighet för att utvecklas och finna en konstruktiv strategi för konflikthantering, istället för att utmana och konfrontera konflikten och se den som en utmaning och en möjlighet för utveckling”.* Arevius & Olsson (2007:18)

2 Bakgrund

2.1 Styrdokument Lgr11

LGR 11

I läroplanen för det obligatoriska skolväsendet Lgr 11 står inget konkret skrivet om några handlingsregler för konflikthantering. Det står mer hur elever ska bete sig mot varandra och andra människor och lärarens roll.

Kapitel 2 (Lgr11) *Mål och riktlinjer*; är en önskvärd kvalitetsutveckling i skolan som skolan och lärarna ska gå efter. Skolan ska påverka eleverna och stimulera eleverna att ta till sig det svenska samhällets värderingar . Här finns riktlinjer som en lärare ska följa för att kunna göra det dagliga arbetet, där läraren är den som öppnar upp samtal och vägleder eleverna i olika samtal och sätter gränser så att ingen i klassen blir kränkt eller känner sig utanför. Det är riktlinjer i arbetet med eleverna, men frågan är: Hur gör man detta i praktiken?

I Lgr11 står det att läraren skall diskutera med sina elever om samhällets värdegrund och vad det leder till för konsekvenser, samt diskutera olika värderingar och uppfattningar och problem. Lärarna ska också uppmärksamma ihop med övrig personal kränkandebehandling och vidta nödvändiga åtgärder. Läraren ska tillsammans med eleven utveckla regler för arbetet för den egna gruppen. Det ska finnas ett samarbete ihop med föräldrarna, när det gäller fostrans och skolans regler som är grund för arbetet.

I skolans värdegrund och uppdrag finns det skrivet att det ska finnas individens frihet och integritet, alla människors lika värde, jämställdhet mellan kvinnor och män samt solidaritet med svaga och utsatta är de värden som skolan ska gestalta och förmedla.(Lgr11:7)

Under normer och värden så finns det ett antal punkter som läraren ska göra i sitt arbete men denna punkt berör kunna handskas med konflikthantering.

> *”uppmärksamma och i samråd med övrig skolpersonal vidta nödvändiga åtgärder för att förebygga och motverka alla former av diskriminering och kränkande behandling” (Lgr11:12)*

2.2 Likabehandligs team

Likabehandlingsteamet arbetar utifrån en anpassad Farstamodell:

- När en anmälan når likabehandlingsteamet behandlas det snarast.
- Inhämtande av information genom samtal med elever, föräldrar och personal.
- Enskilda samtal med berörda elever.
- Föräldrar informeras samma dag, som vi har haft samtal med berörd elev.
- Uppföljning sker regelbundet tills samförstånd har uppnåtts.
- Upphör inte diskriminering eller annan kränkande behandlingen kontaktar rektor sociala myndigheter och polis för vidare utredning (skolans hemsida)

2.3 Konflikthantering

Konflikter finns på olika nivåer och överallt. Det är inte lätt att hantera en konflikt då det kan väcka en del känslor hos inblandade parter.

Malten (1998) pratar om att skolan som institution är ingen konfliktfri zon skild från det övriga samhället. Det finns konflikter mellan elever och lärare, sinsemellan lärare, mellan skolledningen och lärare. Både i klassrummet och ute i skolgården uppstår det mobbning, där man väljer att inte se eller ta itu med konflikten. Därför är det viktigt menar Malten (1998) att åsiktsskillnader och värderingar tas upp i en öppen debatt inom skolans värld, där lärare är med och bygger upp målformuleringsarbetet och framtagningen av arbetsplaner mellan lärare och elever. Och där man gör upp plan för undervisningens planering och genomförande för hantering för elevkonflikter. Konflikter bör spela en naturlig viktig roll i undervisningen (Maltén 1998:153).

Ellmin (2008:10–11) uppger att det finns ett antal olika definitioner om begreppet konflikt, därför har Ellmin valt att hänvisa till några författare i kronologisk ordning som har använts under senare år.

> *De Bono (1985) Menar att en konflikt är en kollision mellan intressen, värderingar, handlingar och inriktningar.*
>
> *Carlander (1990) tar fasta på begreppet oförenlighet och menar att konflikter har sin grund i oförenliga värderingar, mål och intressen, i fel tolkningar av en situation, i otillfredsställda behov, i reaktioner på fientlig, hot eller tvång och i försök att hindra någon annan i dennes verksamhet.*
>
> *DeKlerk (1991) Utgår från motsättningen mellan varje drivande kraft som förr eller senare möter en annan drivande kraft. Mötet blir en kollision som leder till konflikt.*
>
> *Utas Carlsson (1999) menar att en konflikt uppstår när mål och värderingar hos parter inom ett socialt system inbördes är oförenliga (Ellmin 2008:10–11).*

Utifrån dessa författares beskrivningar drar Ellmin (2008:5) slutsatsen att konflikter är något som uppstår från förskolan upp till gymnasiet. Konflikter är oundvikliga i ett socialt system som kan innebära följande: kön-, makt- och yrkesroller blir till brytningen mellan olika behov, kulturer, livsstilar och livsåskådningar.

Konflikt är ett svårt begrepp att definiera säger Ellmin (2008),Många kan ha olika åsikter men alla utgår från något slags oförenlighet. Ellmin (2008:11) väljer Deutschs (1973) definition av begreppet konflikt eftersom den ligger närmast i skolsammanhang.

> *”En konflikt existerar när oförenliga aktiviteter inträffar. En aktivitet som är oförenlig med en annan är en sådan som förhindrar, blockerar, stör eller skadar eller på ett annat sätt gör den andra aktiviteten mindre sannolik eller effektiv”* Deutsch (1973)

Malten(1998:145) använder sig också av Deutschs (1973) definition av begreppet konflikt som han finner mest intressant. Han väljer att sammanfatta begreppet konflikt på följande sätt,

> *”En konflikt uppstår vid en sammanstöning, en kollision eller annan oförenlighet mellan mål, intressen, synsätt, värderingar, grundläggande behov eller personligstil”.* Deutschs (1973)

Ellmins definition om konflikthantering är att förstå konflikters funktion och dess orsaker, och se vilka möjligheter att handla utifrån ett konstruktivt agerandesätt. Ellmin har valt att förklara följande begrepp om hur man kan hantera en konflikt.

> *Konfliktanalys menas att alla de metoder och strategier som används när konfliktorsakerna kartläggs i en systematisk kunskapsökning.* Ellmin (2008:128).

Ellmin menar att konfliktlösning är metoder och tillvägagångssätt som används för att eliminera eller lösa konflikten. Konfliktlösning kan uppfattas att konflikter går att lösa så att den försvinner Ellmin (2008:128).

Ellmin (2008:129) hävdar att en konflikt kan uppfattas som löst först när alla inblandade på ett övertygande sätt är överens om att konflikthantering verkligen är löst. Konflikthantering handlar inte bara om olika metoder för konfliktanalys och konfliktlösning, det är också ett sätt att se individen i konfliktsituationen.

Det som skapar en konflikträdsla är en viss osäkerhet, tvekan och rädsla. Detta gör att man inte tar itu med problemet utan man ”lägger locket på”. Detta representerar en destruktiv konfliktsyn som leder till apati och stagnation, menar Malten. Istället för att göra konflikten till en utmaning och positiv möjlighet till engagemang, kreativitet och utveckling, skapas en konstruktiv strategi för konflikthanteringen (Malten, 1998:153–154).

Enligt Ellmin (2008:7) är konflikthanteringen ett steg mot den goda skolan. Konflikter uppstår aldrig ur ingenting och ut trycker alltid något viktigt. Skolans våld är en väckarklocka som ger en tydlig signal att det är dags att arbeta med en akutlösning av en konflikt där man måste arbete med skolans arbetsinnehåll, arbetsorganisation och samarbetsformer så att det blir en meningsfull skola för alla på skolan.

2.4 Rapport 326/2009 Skolverket. (Diskriminerad, trakasserad, kränkt?)

I en undersökning som gjorts av skolverket har undersökt barns, elevers och studenters uppfattningar om och upplevelser av situationer där diskriminering och trakasserier förekommer. Studien syftar till att ge fördjupade kunskaper om trakasserier mellan förskolebarn, elever i grundskolans årskurs 5 och 8, obligatoriska grundsärskolan, gymnasiesärskolan och särvux, samt elever i år 2 i gymnasieskolan och studerande på vuxenutbildningen, men också diskriminering och trakasserier utförda av verksamhetens huvudman, skolledning eller annan personal i de olika verksamhetsformerna. Undersökningen bygger på 156 gruppintervjuer med 529 barn, elever och studerande. Rapport 326 (2009:10)
Undersökningen visade framförallt att det är utanför lektionstid som trakasserier och kränkningar förekommer mellan barn, elever och studerande. Studien visar att i grundskolor, och för den delen gymnasieskolor, bidrar klassrumsbyten, korridorspring, mörka korridorer och undanskymda prång till att bråk, slagsmål och glåpord, negativa tillmälen till att trakasserier kan pågå utan vuxnas insyn. Rapport 326 (2009:11)

Konsekvenserna av trakasserierna och kränkningar kan leda till att barn/elever/studerande mår psykiskt och fysiskt dåligt, att de är rädda för att vistas i gemensamma lokaler såsom matsalen eller befinna sig i omklädningsrum eller kafeteria utan vuxnas insyn.
Studien visar att, trots att de allra flesta barnen, eleverna och de studerande är väl medvetna om värdegrundsfrågor, verkar få av dem ha kunskap om barn- och elevskyddslagen och likabehandlingsplanen. Dessutom verkar få barn, elever och studerande ha tagit del i framtagandet av planerna inom respektive verksamhet. Man kan konstatera att bristfälliga kunskaper om barn- och elevskyddslagen gör att barn, elever och studerande får svårt att hävda sina rättigheter. Rapport 326 (2009:11–12)
Intervjupersonerna har konkreta förslag till förebyggande åtgärder mot diskriminering, trakasserier och kränkningar som är följande: Enligt intervjupersonerna i undersökningen skulle tillgången av diskriminering, trakasserier och kränkningar kunna förhindras genom mer utbildning av alla inom verksamheterna till exempel via föreläsningar av experter på området.

I intervjuerna framkommer att skolpersonalen och ledningen har en central betydelse för skapandet av trygghet, gemenskap och förtroende både vad gäller intellektuell förkovran och för barnens, elevernas och de studerandes trivsel. Ett starkt önskemål bland grundskoleeleverna är till exempel att personalen ska finnas bland eleverna även utanför lektionstid och att det ska finnas fler yngre vuxna i skolan som inte är lärare, till exempel fritidspersonal. Även rektorns agerande är av stor betydelse menar eleverna för att skapa en god skolanda. Rapport 326 (2009:12)

3 Syfte och frågeställningar

Syftet med min studie är *att belysa och analysera sex högstadielärares uppfattningar om konflikthantering i skolans värld, och konflikter mellan lärare samt elever.* Syftet är inte att beskriva de sex lärarna, utan via dem komma åt olika aspekter av lärarens arbete kring konflikthantering och hur varje lärare hanterar dessa, samt jämföra lärarnas förhållningssätt.

Med hjälp av syftet vill jag undersöka följande frågor:

- Hur uppfattar lärarna fenomenet konflikthantering i skolans värld?
- Vilka strategier använder lärarna för att lösa konflikter med elever?

4 Teoretiskt Referensram

Jag anser att Maltens Konflikthanteringstrategier (1998:175) teori är mest lämplig för min undersökning. Ellmin (2008:23) berättar att konflikthanteringen i skolan måste förstås ur ett historiskt perspektiv. Dagens skolkonflikter är en konsekvens på hur det sett ut tidigare, där skolans lärare och rektorer har använt metoder för att kunna hålla ordning i skolan. Ellmin tar upp 4 st. typ strategier för konflikthanteringen där Ellmin hänvisar till Malten (1998:175) som pratar om dessa strategier på ett mer formulerad sätt. För att kunna hantera dessa strategier måste man också våga bemöta konflikterna och konfrontera sina rädslor. Där Arevius & Olsson (2008) pratar i sin bok Rädda lärare om olika rädslor en lärare står inför i läraryrket.

4.1 Konflikthanteringsstrategier

Defensiva strategier: man löser problemen på ett fegt sätt genom att dölja konflikten eller ignorera den som att den inte existerar. Oftast lägger man locket på och utser en syndabock för att kunna manipulera konflikten. Den defensiva strategin är i grunden destruktiv. Båda parter i konflikten förlorar på den defensiva strategin, där det är inte vanligt att man tar in en medlare där man gärna avvisar sådana förslag menar Malten(1998:175).

Makt och tvångsstrategier: Denna strategi förutsätter att parterna är beroende av varandra. Bägge parter prövar varandras styrka, där man sätter motparten under press tills någon ger upp, resultatet blir att man får en vinnare och en förlorare. Konflikten blir inte löst utan lever vidare. Makt och tvångsstrategier har alltid använts av föräldrar i barnuppfostran. Barnet står i ett beroendeförhållande till de vuxna som därmed kan hota med straff, uteslutning eller indragning av förmåner. Denna strategi för inget gott med sig, de är i grunden destruktiva. Den ena parten vinner över den andra och förloraren vill hämnas vilket skapar inget förtroende för varandra. Detta kan utlösa ett maktmedel som inte tar slut och det är alltid en vinner/förlorare.

Dessa maktkonflikter kan lösas av en medlare där en tredje part kommer in i processen. *Malten (1998:176–177)*

Rituella strategier: Det finns en antal Rituella strategier för att lätta på anspänningen i en konfliktsituation. Ett exempel som Malten gör vid stora internationella konferenser, är att man väljer ett runt bord där ingen har en finare eller mäktigare placering än någon annan. Man avdramatiserar själva konflikten genom att rikta uppmärksamheten på ordningsfrågor. Med detta vill man avleda uppmärksamheten från konflikten och underlätta ett mer avspänt beslutfattande. Riterna kan förena och försona och skapa trygghet och säkerhet där man vill dämpa ångesten och är problemsituationen. Malten ger åter igen ett exempel på detta; hur man märker detta vid en begravning, man ser hur musiken och ljusen kan ingå som en viktig del i sorgearbetet i konflikthanteringen Maltén (1998:177)

Samverkansstrategier är den strategin som är bäst hävdar Maltén (1998) i samverkansstrategin erbjuder alla att känna sig delaktiga och motiverade, där båda parterna har något att vinna, denna strategi är konstruktiv. Genom denna strategi så handlar man utifrån ett gruppbeslut som gemensamt har utvecklats fram. Det finns olikheter och det tar man ett gemensamt ansvar för. Konflikten erkänns och problemet kartläggs. Man möter den ”Face to Face” i en öppen diskussion där man känner tillit till varandra.

> *Samverkansstrategier inbjuder gärna in en medlare för att föra parterna närmare som fungerar som en katalysator för att hjälpa dem till en ömsesidig förståelse och stimulera viljan för en gemensam problemanalys och diskussion som leder till en konstruktiv konflikthantering (Maltén 1998:178–179).*

Ellmin (2008:59) har gjort en studie av olika lärares val av arbetsmetoder, både för akuta och förebyggande konflikthantering, där han redovisade att många lärare använder sig utav metoder som samarbetsövningar, värderingsövningar, medlingsmetoder och olika former av samtal mm. Andra jobbade förebyggande med andra metoder som rollspel, forumspel där medling och kamrat samtal var vanligast.
Många av lärarnas egna metoder bygger på lärarens erfarenheter och det är svåra att ta till sig.

Konflikthanteringsförmågan är personlig och lärs in genom övning i arbetet. Ju större kännedom lärare har i olika metoder, desto lättare kan de dock ta till sig det som de själva tycker är bra.

En lärare kan bli bättre på att hantera konflikter genom ökad egeninsikt om konflikter och därmed öka sin självreflektion och bli bättre på att kunna samarbeta med andra och se sin egen roll som lärare i en konflikt.

4.2 Rädda lärare

Arevius & Olsson (2007:18) pratar om att Rädsla kan förknippas med läraryrket på två sätt. För det första läraryrket innehåller mycket ansvar, många arbetsuppgifter och små tidsmarginaler. Läraren måste fatta många beslut under tidspress och möta konsekvenserna av sina handlingar. Detta leder till rädsla. En lärare ställs inför många utmaningar som denne måste förhålla sig till på både kort och långt sikt. En lärare har stort behov att lära sig att hantera sina rädslor som denne ställs inför när skolans verksamhet påverkas av förändringar i samhället. Arevius & Olsson (2007:20) har delat in lärarlivet i 3 olika zoner ***Bekvämlighetszonen, Skitzonen*** **och** ***Utvecklingszonen***, som är tre vardagliga och mentala miljöer en lärare vistas i.

Bekvämlighetszonen

Livet är lättare att förutspå där man kan kontrollera sina händelser och handlingar. Man är trygg i sin omgivning och i sig själv eftersom personen vet att man kan det man ska. Fördelen med bekvämlighetszonen är att det är en plats av vila och bekräfta kunskaper och färdigheter i. En lärare som har jobbat många år på en skola, kan ha skapat en bekvämlighetszon i sin yrkesroll. Arevius & Olsson (2007:20)

Skitzonen

I skitzonen lever läraren som får ta skit hela dagarna, där det finns mycket maktlöshet och flykt från problem/konflikt. Problemen kan under en lång tid ha förnekats där otänkbara orsaker som t.ex. skitsnack, frustration och förnekelse härskar i skitzonen. Här styr rädslorna och de är outtalade men starka. Den som stannar för länge i skitzonen riskerar att inte vara mentalt och fysiskt frisk särskilt länge. Arevius & Olsson (2007:20)

Utvecklingszonen

Här finns det utmaningar som tvingar en lärare att ta tag i problemen/konflikten och söker lösningar. I utvecklingszonen finns obehagskänslor inför när en utmaning antas, men eufori när lösningar är nära eller har lösts. Det som utmärker denna zon är problem och tillväxt.

> *Reflektion, dialog och samarbete fyller vardagen för att möta konflikter och rädsla.* Arevius & Olsson (2007:20)

5 Tidigare forskning

Den typ av tidigare forskning som gjorts och är relevant för min undersökning har gjorts bland annat av Roger Ellmin. Ellmin (2008) gjorde en studie på Lärarkandidater och erfarna lärares syn på konflikter, där han i sin undersökning hade som underlag 60 uppsatser och examensarbeten kring konflikter i skolans värld. De flesta är skrivna av lärarstudenter som har blivit publicerade efter år 2000. Ellmin syfte var att få en bild hur färdigutbildade lärare och yrkes verksamma lärare ger för uppfattning om konflikter. Uppsatserna ger en nära och verklighetstroget resultat. Av Ellmins undersökning har detta utmynnat i nya studier som visar mest nya kunskaper, där följande frågar har visar de viktigaste punkterna i undersökningen: Ellmin (2008:57)

- Hur beskriver läraren/eleven en konflikt?
- Hur påverkar konflikten läraren/eleven?
- Hur hanterar läraren/eleven akuta konflikter?
- Hur förebygger läraren/eleven konflikter?

Ellmin R studie bygger på direkta observationer, loggböcker eller dagböcker, fallstudier, fokusgrupper eller utvärdering av en specifik metod för konflikthantering som t.ex. ART (Aggression Replacement Training) eller Livsviktigt. Ellmin (2008:58)

5.1 Lärarens val av metoder

Ellmins (2008) nya kunskap visar att det finns en mängd av metoder av hur man hanterar akuta konflikter. Dessa metoder är centralt komponerande och inte alltid anpassade till vare sig barns och ungdomars utveckling eller till den enskilda skolans förutsättningar och villkor. Många lärare i studierna har använt sig medvetet av metoder som samarbetsövningar, värde-

ringsövningar, medlingsmetoder, olika former av samtal mm. Det var speciellt under åldrarna 1-6 år där man arbetade förebyggande med en eller flera metoder som rollspel och forumspel där medling och kamratsamtal var av den vanligaste sorten. Värdet med medling är att eleverna lär sig att diskutera och stå för åsikter, att de lär något för livet.
En del metoder som lärare använder idag är personliga och bygger på egna erfarenheter och status och är oftast svåra för andra lärare att imitera. Ellmin (2008:60)

Ellmin (2008:60) menar att konflikthanteringsförmågan är personlig och lärs in genom övning i arbetet. Ju större kännedom en lärare har om olika metoder desto bättre kan de dock ta till sig de som läraren själv tycker är bra.

Ellmin (2008) hänvisar till Perssons och Rinairds undersökning (2007) där de påvisar att arbeta med konflikter är akut och förebyggande, och tar mycket tid och kan handla om 20 min av varje lektion på skolan som studerats. Man vet att alltför få lärare har fått någon egentlig fortutbildning kring de material som de använder sig av. Andrén (2004) som har studerat användning av en viss metod ”justa kompis”, redovisar att lärarna endast använt specifika delar och därmed tappat den röda tråden av metoden. Ellmin (2008:61)

5.2 Vad fungerar? Resultat av utvärdering av metoder mot mobbning

Skolverket Vad fungerar?(2001: 6)har genomfört en utvärdering av olika metoder som används mot mobbning och är kritiskt till att använda färdiga programkoncept. Utvärderingen tar fram ett antal problem med att införa och arbeta efter färdiga program i skolans mångskiftande vardag. Alla granskade program innehåller insatser som kan vara effektiva, men också insatser som är ineffektiva och insatser som kan leda till att elever kränks. Inget av de utvärderade programmen tar hänsyn till pojkar och flickors olika behov av insatser. Skolverket kan därför inte rekommendera att skolorna använder något av de granskade programmen fullt ut i arbetet mot mobbning. 10 000 elever i årskurs 4–9 vid totalt 39 skolor har deltagit i studien deltagit i studien. De program som undersökts är Friends, SET, Lions Quest, Olweusprogrammet, Farstametoden, Skolkomet, Skolmedling och Stegvis. Studien bygger på enkätun-

dersökningar och intervjuer. Den har pågått i tre år och har utförts av sju forskare under ledning av Skolverket.
Utvärderingen är unik eftersom den omfattar flera program samtidigt, följer individers utsatthet över tid och omfattar stora mängder kvalitativa och kvantitativa data i samspel.

5.2.1 Metoder som inte fungerar

Utvärderingen visar att en rad vanliga åtgärder i skolors arbete mot mobbning inte ger någon effekt. Vissa åtgärder kan till och med leda till att mobbningen ökar. I utvärderingen värderas insatserna endast om de minskar mobbning. De insatser som enligt utvärderingen inte har någon effekt på mobbningen, inte ens när de ingått i återkommande rutiner, är:

• relationsfrämjande insatser lärare - elev.
• föräldrautbildning om mobbning.
• pedagogiska material om mobbning (för elever). Vad fungerar?(2001: 34)

Relationsfrämjande insatser lärare–elev och föräldrainformation har visat sig vara utan effekt. I det förstnämnda fallet är förmodligen orsaken att mobbning särskilt sker mellan elever. När det gäller föräldrainformation bör det understrykas att bristen på effektivitet handlar om utbildning av föräldrar i mobbningsfrågor. Däremot är skolans kontakter med föräldrar till elever som mobbar och är mobbade av avgörande betydelse, något som också har betonats tidigare.
Pedagogiska material för elever om mobbning används ofta vid de kontraproduktiva schemalagda lektionerna om mobbning.

5.2.2 Metoder som fungerar

Främjande

Elevers aktiva medverkan i det förebyggande arbetet motmobbning sker inte bara vid enstaka tillfällen, utan elever ska i hög grad få i uppgift att med stöd av och i samarbete med vuxna på skolan. För att hålla i olika aktiviteter med syfte att skapa en god atmosfär.
Exempel på aktiviteter är elevers arbete i elevcafé eller med relationsförbättrande insatser i klassen (kamratstödjare räknas inte till denna insats). *Relationsfrämjande insatser mellan elever* – en medveten strategi som konkretiseras i aktiviteter för att skapa närhet och gemenskap. (Särskilt för pojkar.) Vad fungerar?(2001: 77)

Förebyggande

Uppföljning/utvärdering – kartläggningar genomförs regelbundet av elevernas situation när det gäller mobbning och resultaten används för att utveckla och justera insatserna mot mobbning.
Personalutbildning – som innebär att flertalet av personalen fått utbildning som ökar deras förståelse för mobbning och kränkningar.

Ordningsregler – framtagna i samarbete mellan persona och elever. (Särskilt för pojkar.)

Disciplinära strategier – som lärare finner stöd i och agerar efter exempelvis gällande vilka påföljder eller konsekvenser som används vid oacceptabelt beteende. (Särskilt för pojkar.) Vad fungerar?(2001: 78)

Upptäckande och åtgärdande

Rastvaktssystem – som är väl utvecklat, schemalagt och baserat på kartläggning av platser som upplevs som farliga och där det finns särskild personal med uppgift att vistas bland eleverna och ordna särskilda aktiviteter för dem. (Särskilt för flickor.)

Åtgärder för mobbare och åtgärder för mobbade – det finns rutiner för att åtgärda och följa upp som berör både den som blivit mobbad och den som utfört mobbningen. För att in-

satsen ska ha effekt även för mobbning av flickor måste det också finnas rutiner för bearbetning av och stöd till de inblandade. Vad fungerar?(2001: 78)

Kooperativt lag – det vill säga antimobbningsteam, trygghetsgrupp eller dylikt, med bred sammansättning av både lärare och personal med specialfunktioner såsom skolsköterska, kurator eller specialpedagog. Vad fungerar?(2001: 6)

Dokumentation av ärenden som görs utifrån utarbetade rutiner. (Särskilt för pojkar.)
Det är inte säkert att en effektiv insats automatiskt minskar mobbningen. Det beror alltid på hur insatsen används, i vilket sammanhang den används och hur väl den svarar mot behoven i den skola där den används. Även vissa insatser som på en generell nivå visat sig sakna effekt i arbetet mot mobbning kan vara effektiva på en specifik skola i ett specifikt sammanhang. Vid varje skola måste man utgå från de egna specifika erfarenheterna och kartläggning av den egna arbetsmiljön.
Det går inte att använda utvärderingens slutsatser som en handbok för vad som fungerar för olika kön och vilka insatser som mest effektivt motverkar olika former av mobbning. Alla flickor och pojkar är inte könstypiska och på varje skola finns specifika erfarenheter och förutsättningar. Dessa slutsatser visar att insatserna inte fungerar lika för alla. Mobbningsproblematiken är komplex och det finns inte några metoder som alltid fungerar. Skolverkets utvärdering pekar på att arbetet mot kränkningar och mobbning ska bedrivas utifrån skolans egna förutsättningar med kartläggningar och utvärderingar. Vad fungerar?(2001: 78-79)

6 Metod

6.1 Kvalitativ Metod

Jag använde mig av den kvalitativa metoden, Steinar Kvales Bok ”*Den kvalitativa forskningsintervjun”* och Johansson & Svedners ”*Examensarbetet i lärarutbildningen”*. För gå tillväga med kvalitativa intervjun. Detta hjälpte mig att förstå hur innebörden av den kvalitativa forskningsintervjun går till. Metoden bygger på att skaffar sig kunskaper genom lyhört lyssnande och att man ska se intervjun som ett samtal mellan en forskare och en informant. enligt Johansson, Svedner (1996:27).

Den kvalitativa intervjun är den metod som ger den bästa förutsättning för att samla in information som man vanligtvis använder till examensarbetet. Intervjuer med kvalitativ inriktning ger information som gör det möjligt att förstå lärarens syn på undervisning, förhållningssätt, målsättningar och planering samt att detta är praktiskt användbart verktyg i läraryrket.
Enligt Johannson/ Svedner (1996:26)

I den kvalitativa intervju som jag genomförde var endast frågeområden bestämda, medan frågorna kunde variera från intervju till intervju, beroende på hur mina informanter svarade och vilka aspekter informanterna tog upp under intervjun. Med detta menar Johansson, Svedner (1996:27) att syftet med den kvalitativa intervjun är att den intervjuade ska ge så uttömmande svar som möjligt under intervjun. Kvale menar att forskningsintervjun inte är ett samtal mellan jämbördiga parter eftersom det är forskaren som kontrollerar intervjusituationen (2009:18–19). Intervjuforskaren introducerar ämnet för intervjun och följer kritiskt upp den intervjuades svar på frågorna.

6.2 Information

Under min verksamhetsförlagda utbildning fick jag bra kommunikation med skolans rektor vilket användes senare användes för att kontakta mina informanter. Efter ett samtal med skolans rektor, och efter det att jag förklarade vad min studie handlar om fick jag lov att intervjua några lärare till min undersökning om konflikthantering. Detta beviljades genom ett godkännande via e-post.

Kvalitativa metodologiska perspektiv används för att belysa 6 yrkeslärares erfarenheter av konflikthantering.
Enligt Kvale så ska antalet informanter vara mellan 10-15 st. men med tanke på den tiden som jag hade, 8 veckor, och att få tillgång till informanter som ville ställa upp på en intervju var svårt. Jag fick ihop 6 intervjuer med lärare i en högstadieskola i storstockholmsområdet. Andra lärare som blev tillfrågade hade antingen inte tid eller kände sig okunniga i ämnet (Kvale 2009:130) Forskningsetik
Enligt Johansson, Svedner, så måste man vara medveten om att informanten kommer att dela med sig sin personliga syn på ämnet och presentera sitt personliga ställningstagande (Johansson, Svedner (1996:28)). Mina informanter kände igen mig sen tidigare, under min verksamhetsförlagda utbildning på skolan. Så jag var inte ett främmande ansikte för mina informanter, utan det fanns ett viss förtroende redan innan jag tillfrågade lärarna om de ville ställe upp i undersökningen.

Jag har döpt mina informanter med fiktiva namn för att dölja deras riktiga namn.
(Johansson, Svedner1996:29). Det var inte lätt att finna en tid för en intervju med lärarna för att många hade så mycket på schemat. Intervjuerna ägde rum i skolan där lärarna arbetar och intervjuerna spelades in med min mobil telefon som jag sedan kunde överföra inspelningen till datorn . Ingen av informanterna hade några problem alls att bli inspelade. Namnen på mina informanter är påhittade jag ansåg att det blir lättare att minnas vem som säger vad.

6.3 Genomförandet

När jag började med intervjuerna frågade jag först om informantens bakgrund och utbildning, sedan kom vi in i ämnet konflikthantering. Mina informanter tog del av intervjufrågorna samma dag som jag genomförde intervjun. Jag spelade in intervjun med min mobiltelefon för att kunna lyssna senare i efterhand och transkribera intervjun till textmaterial. Innan jag gjorde mina intervjuer besökte jag skolans hemsida och tog del av deras arbetssätt om konflikthantering. Försökte jag få information om huruvida skolan hade någon ”handlingsplan” om konflikthantering samt samtalade jag med rektorn om hur skolan jobbade med konflikthantering. Som Johansson, Svedner (1996:31) menar att det är bra att skaffa sig bra underlag innan man ska börja ett faktum arbete på skolan.

6.4 Urval och omfattning

Efter varje intervju transkriberade jag intervjun till text. Jag var väldigt noga med att få med alla ord och uttryck som varje informant gav mig. Kavle menar följande om att skriva ut intervjuer;

> ”*Att transkribera innebär att transformera, att ändra från en form till en annan. Utskrifter är översättningar från ett muntligt språk till ett skrivet språk. Utskrifter är kort sagt utarmade, avkontextualiserade återgivningar av levande intervjusamtal* ”. Kavle (2009:194)

6.5 Fördelar och nackdelar med intervjuerna

Fördelar med intervjuerna är att när man sitter och lyssnar på personer får man höra en del av informantens upplevelser samt att man kan ställa en fråga om det är något som är otydligt.

Fördelen med att intervjua är interaktionen med informanten, här är det intervjuaren som ställer frågorna och den som väljer ämnet.

Nackdelarna är att få höra en version av berättelsen, det blir svårt att koppla informantens svar till något konkret. Med detta menar jag att informanten tolkar sin verklighet och berättar om den på samma sätt, det vill säga utifrån subjektiva tolkningsramar.

6.6 Presentation av informanterna

Lena: speciallärare och undervisar i svenska och engelska årskurs 1-9. Har jobbat som lärare i 34 år

Eva: Har jobbat som lärare 12 år SO-ämnen årskurs 4-9

Diego: är lärare i matematik och NO årskurs 6-9 Har jobbat som lärare 5 år

Erik: är lärare i SO årskurs 6-9. Har jobbat som lärare 9 år

Pablo: är lärare i Bild och trä- och metallslöjd, års kurs 3-9. Har jobbat inom barnomsorg och skola i 13 år (Jobbar med likabehandligs Teamet på skolan)

Göran: är lärare i Idrott och matematik årskurs 1-9. Har jobbat som lärare 13 år (Jobbar med Likabehandligs Teamet på skolan)

7 Resultat

Utifrån studiens syfte och frågeställningar redovisas studiens empiriska material i form av två teman. Dessa är:

- Konflikthantering enligt lärarna
- Lärarnas strategier för konflikthantering i skolan.

7.1 Konflikthantering enligt lärarna

Lena

Lena pratade om att konflikthantering är att våga prata med elever. Dessa kan vara t.ex. olika etiska frågor som kan förekomma i samhället, eller att förhindra fysiska och verbala bråk som kan leda till allvarliga konsekvenser.

> *Konflikthantering handlar om att förebygga konflikter, eller att ge elever verktyg för att de inte ska bli stora konflikter som utvecklas vidare till mobbning och kränkningar* (Lena)

För Lena handlar konflikthantering om att våga bemöta konflikter och inte låta rädslan ta över. Som lärare måste man kunna omsätta den teoretiska kunskapen i praktiska handlingar. För Lena handlar det om att kunna ha en fingertopps känsla och kunna ta tag i svåra situationer. Om läraren inte behärskar denna fingertoppskänsla, och handlar i en situation där han/hon inte blir en auktoritet i klassrummet kan eleven tappa möjligheten att känna sig trygg med läraren. Detta kan medföra att eleverna kan förlora möjligheten att utvecklas.

> *En lärare får inte tappa den auktoritära rollen och ledarskapet utan vara lyhörd och hitta nyckel till varje elev och etablera en kontakt med varje elev för att förhindra konflikter. (Lena)*

Eva: För Eva handlar konflikthantering om att hindra konflikter mellan elever som kan eskalera och leda till större konflikter. Konflikten kan bli större när föräldrarna lägger sig i och börjar försvara sitt barn. Eva menar att detta kan bero på att föräldrarna inte har all information. Vissa samtal med föräldrar har varit jobbiga. Många konflikter och svåra händelser är oftast kopplade till föräldrar, Där föräldrarna lägger sig i och gör en höna av en fjäder tilläger Eva.

> *När föräldrar pratar med varandra utan att veta vad som egentligen händer, blir det oftast fel. Det som oftast händer är två versioner av ett problem där två elever kommer till mig över en konflikt det är oftast små problem om bråk mm.(Eva)*

Diego

Diego menar att konflikthantering kan både vara små konflikter mellan elever - som olika åsikter och anklagelser - eller stora fysiska bråk där man måste bromsa ner konflikten så att ingen gör sig illa.

> *Om vi ska ta lite mer extrema konflikter så har jag hamnat här nere i ängen och stått mitt i mellan två gäng på 100 pers vardera med tillhyggen. Där två frontfigurer stod i centrum för denna konflikt, där ena killen var min elev och den andra var en kille från en annan kommun som kom hit till skolan och hotade och ville göra upp (Diego).*

Diego löste konflikten genom att prata med eleven på ett lugnt sätt och uppmuntra honom att gå in istället än att gå in ett slagsmål. Diego berättar att han fick eleven att inse vilka konsekvenser det kan bli om av detta. Där eleven gjorde motstånd till en början men sedan lyssnade på Diego och gick in i skolan.

Erik: Erik berättade att en lärare måste ha ett intresse och motivation för konflikter, det räcker inte med en utbildning som kan ge dig engagemang och få dig att kommunicera med människor.

En utbildning kan uppmana en person att göra att vissa saker genom litteratur och motivera dig att det här är viktigt för dig att göra. Men sen hur du gör i praktiken är en annan sak. Det handlar om livserfarenhet. Det handlar om du om du vill göra det här? om du vill och vågar närma dig människor, liksom på riktigt i alla möjliga typer av situationer. (Erik)

Konflikthantering innebär för Erik, att kommunicera med elever och få eleverna att förstå vad syftet med vad de gör i skolan. Att det finns normer i vuxenvärlden, Här gör eleverna oftast motstånd och lyssnar inte. Konflikthantering är väldigt tidskrävande och väldigtfrustrerande, många gånger och det gäller att ha tålamod, menar Erik.

När man som vuxen ska möta någon som är väldigt omogen eller undviker att ta samtalen, kan detta vara väldigt tidskrävande och väldigt frustrerande. En sådan konflikt blir svårare och djupare. Den kommer oftast att innehålla anklagelser från elevens håll. (Erik)

Erik upplever att vissa lärare bemöter konflikthantering antigen med likgiltighet eller ett motstånd. Erik anser att vissa lärare har brist på information eller saknar rätt kompetens eller utbildning i konflikthantering eller brist på motivation.

Det finns lärare som av någon anledning inte är motiverade att ta i konflikten. Det kanske är lättare att ducka för dem konflikter och inte se dem.(Erik)

Pablo:

För Pablo betyder konflikthantering att ge eleverna redskap och strategier i hur man kan lösa och ta sig an olika konflikter som inte bara uppstår i skolan, utan även sådant som kan uppstå i framtiden. Pablo hävdar att det är viktigt att kunna bemöta konflikter och hitta metoder som eleverna kan lära sig av. På så sätt kan man se detta som förebyggande åtgärder för konflikt hantering. Det handlar om att eleverna kan utveckla en förmåga att handskas med konflikter. Pablo finner inte att det finns ett speciellt program för konflikthantering.

Det handlar om att utveckla en fingertopp känsla. Läraren måste tycka att det är intressant att ha en inställning till konflikter så att läraren ska lyckas handskas förebyggande sätt.

Göran:
Göran berättar att konflikter mellan elever sker oftast när någon vuxen inte finns tillgänglig. Det är sällan som Göran bemöter konflikter i klassrummet. Det är inte alltid lätt att uppfatta att det har hänt en konflikt.

> *Konflikter sker på raster, kapprum där det inte finns någon lärare när det väl händer. Det är väldigt sällan att det sker en konflikt i klassrummet. Det är väldigt svårt för en klasslärare kunna uppfatta eller få rätta signaler och läsa av eleverna att det är någonting.*

7.2 Lärarnas strategier för konflikthantering i skolan.

Lena
Lena nämner att det är vikigt att utvärdera sig själv i sitt arbete genom egna reflektioner. Lära sig av sina erfarenheter och vara öppen mot sig själv.

> *Grunden är att eleverna är fingertopps känsliga om det är en osäker lärare. Visar man inga tecken på trygghet och säkerhet som lärare då kan eleverna göra vad som helst framför läraren. Detta är inget man kan lära sig på en föreläsning, utan det är hur man är som person och egna erfarenheter som hjälper dig att hantera detta.(Lena)*

Lena berättar att förr så fanns livskunskap undervisning på schemat. 40 min i veckan för alla klasser, där eleverna fick prata om olika etiska frågor. Detta är en del i konflikthantering att våga prata med eleverna om olika etiska frågor som kan förekomma i samhället. För konflikthantering handlar också om att förebygga konflikter, eller att ge elever verktyg för att det inte ska bli stora konflikter som utvecklas vidare t.ex., mobbning och kränkningar. Detta togs dock bort från schemat. Lena saknar ämnet livskunskap där detta gav eleverna, och lärarna viktiga verktyg i konflikthantering. Vissa mentorer var inte bekväma i det berättar Lena.

> *Jag tycker att de lärarna som är intresserade i ämnet livskunskap ska kunna ha det för i eleverna för det är inte givande om en lärare är obekväm med att ha en lektion i livs kunskap.(Lena)*

Lena nämner att det viktigt att man kan bjuda på sig själv där man är kan vara en Auktoritet utan att vara en auktoritär. Allt ifrån att t.ex. dans, rollspel, hoppa, leka olika lekar där man kan ha kul ihop, men inte hamna på en nivå där man blir helt jämbördig, man måste ändå visa att man är ledaren. Det är bra att en lärare kan överraska berättar Lena och inte vara förutsägbar, som lärare visar att man är engagerad och bryr sig om eleverna.

> *Allt ska inte vara inrutat och i punktformer utan att det kan finnas stunder där man kan vara spontan.(Lena)*

Eva: Eva berättar att som lärare ska vara öppen att bolla med någon kollega och att inte hålla saker inom sig själv gärna ventilera med någon på skolan. En strategi som Eva använder sig av är att ha bra kommunikation med elev och föräldrar. För på så sätt kan Eva förmedla om det som händer i skolan. Inte endast negativa konflikter utan när det uppstår bra saker. Där Eva gärna ger eleven positiv feedback inte bara under ämnes relaterade situationer utan också sociala situationer i skolan. Sen måste en lärare våga ge sig in i konflikter även om det leder till ett jobbigt samtal antigen med elev och föräldrar. Många lärare blir rädda för att ta det jobbiga samtalet och väljer många gånger att inte göra det nämner Eva.

> *Att våga prata med föräldrarna även om samtalet kan vara jobbig. Där föräldrarna vill veta de som sker i skolan och vill sina barn väl och har man då med sig föräldrarna har man vunnit otroligt mycket. Sen så anser jag att direkt kontakt är bättre än brev och e-post. (Eva)*

Diego

Diego berättar att som lärare så utvecklas man genom att begå misstag. Man utvecklas genom att begå misstag som kan både vara små och stora konflikter. I en konflikt ska man undvika

att gå in i konfliktens hetta. Man ska istället låta personer som är inblandade få lugna ner sig och prata personerna på ett lugnt sätt.

> *Man ska hålla sig lugn, säg hellre för lite än för mycket när det hettar till***.**
> *Gå bort från hettan och ta den när den har svalnat det är mitt största tips och att kunna hantera adrenalinet, det är det man misslyckas ofta med. Lyft bort personerna som står i centrum och undvik att gå in i situationen där det sker då hamnar du lite på deras spelplan. Människor som är upprörda stänger av det logiska tänkande, det är rent biologiskt. (Diego)*

Diego menar att det är viktigt att ha en teoretisk bakgrund och sen samtala med någon som har hittat och jobbar med bra strategier. Det är viktigt att våga ge sig in i konflikter. Diego hade en arbetskollega som jobbade på det sätt som han ville jobba efter. Den arbetskollegan hade några års erfarenhet. Vilket Diego tog fördel av? De jobbade med olika problem och konflikter i skolan som Diego har haft mycket nytta av.

Erik: Erik berättade att det är viktigt att man lär känna sig själv, då man måste jobba med sina egna rädslor för att kunna bemöta konflikter.
Erik har fått möjligheten lära känna att kollegor på skolan som har samma intresse för konflikthantering, där man har någon att bolla med. Erik finner det är viktigt att ha sina kollegor som stöttar en i svåra situationer med elever.

Pablo: Pablo berättar att det handlar väldigt mycket om hur man bemöter eleverna i undervisningen när det gäller tonläge och kroppsspråk. För Pablo skall en lärare ha hjärta och förmågan att läsa av människan och veta när det är läge att prata. Pablo ser inte lärare som ordet lärande, utan ser lärare som vägledare att sätta elever på spåret.

Pablo berättar att det finns en kultur på skolan där lärarna bollar tankar och idéer och hjälper varandra. Det tycker Pablo är bra, det är ingen som är ensam i sin undervisning.
Att skapa en undervisning som ger utrymme för eleverna, att tänka och se saker på olika sätt är en viktig strategi för Pablo. Att ge eleverna uppgifter som får eleverna att tänka på olika sätt, läraren måste kunna ifrågasätta vad eleverna gör och ge eleverna hela tiden feedback och konstruktiv kritik till elevernas arbete. och se hur man ska förbättra det, är strategier som väl-

digt inriktade på problemlösning. Att utveckla en sådan strategi är tänka i olika steg och hålla flera bollar i luften samtidigt så att läraren inte känner sig främmande. För att kunna förstå och utveckla empati.

> *Grupparbeten som är strukturerade är väldigt bra, men är väldigt riskabla., Där måste läraren vara lyhörd och aktiv. Grupparbeten i sig funkar inte väldigt bra. Det ska vara strukturerat.* (Pablo)

Pablo genomför redovisningar för att skapa ett förhållningssätt som fungerar, där det handlar om att lyssna och visa respekt mot den som pratar. Det är viktigt att visa för eleverna hur ett klassrum är organiserad. T.ex. hur eleverna ska sitta, hur eleverna ska kommunicera, och vad man förmedlar för budskap när eleverna talar med varandra. Pablo börjar prata om med detta väldigt tidigt redan i års kurs tre med sina klasser.

Göran:
Göran tycker att det är viktigt att lära känna elevers behov, då man lär känna eleverna i alla grupper där en lärare undervisar i.

> *Man måste lära känna alla elevers behov, då det är jätte viktigt i alla grupper som en lärare undervisar i. En lärare behöver lyssna aktivt på sina elever och tänka på hur man talar med sina elever och när det gäller tonläge*.

Göran berättar att genom hans erfarenheter har det varit bra att kartlägga sin klass ordentligt, se vad alla elever har för behov när det gäller placering, vem de kan jobba med etc. Gör man inte det, så kan man få problem.

För Göran är det viktigt att uppmärksamma elever genom att läraren säger till, innan det sker något allvarligt. Det är vikigt att som vuxen ta ansvar och våga säga till när det uppstår konflikter. Det är bra om lärarna uppmärksammar eleverna om att de ser en konflikt även om den är liten menar Göran.
Alla mina informanter nämner att i skolans kan man inte se allt utan man måste försöka finnas till så gott de går och ta sin tid när det uppstår en konflikt. Göran nämner

> *Det är vårt mål att elever ska kunna säga ifrån och säga till när saker sker på skolan.*

En av Görans strategier är att arbeta med värderingsövningar. Många lärare tycker att det är jobbigt att jobba med värderingsövningar. Det kan röra runt känslor hos folk och det kanske man känner att man inte är helt redo för.
Göran uppmanar folk att gå sådana kurser med livskunskap och lära sig om konflikthantering för det är jätte viktigt. Detta händer hela tiden och förekommer när man minst anar, det mycket som händer på skolorna mellan elever som en lärare ibland inte känner till.

Göran uppmanar lärare att inte vara rädd och gå och ta i en konflikt, ju mer man jobbar med konflikthantering och vågar att ta tag i det, desto mer så lär man sig då man kan se detta som en utmaning.

7.2.1 Likabehandligs team

Göran och Pablo är 2 av 4 medarbetare som jobbar med mobbnings fall eller kränkande behandling på skolan. Likabehandlings team får in anmälningar då de utför en undersökning om det är mobbning eller kräkningar eller bara en konflikt. Likabehandlings team löser detta genom att intervjua elever. Likabehandlings team tar de berörda elever och lärare som sett något. De jobbar efter en Farsta modellen. Farsta modellen säger att man ska vänta med att ringa föräldrarna men det gör inte Likabehandligs team.

> *Vi har modifierat den lite vi ringer hem till eleverna, vi berättar för föräldrarna vad som har skett där vi meddelar att vi håller på att reda ut ett problem som uppstått i skolan. Sen går vi till klassläraren och meddelar vad som har hänt och i värsta fall kan det gå över till en polisanmälan. För vi har en lag om kränkande behandling där alla skolor ska jobba så här. Så före de så var de psykolog och skolsyster som arbetade med detta.(Göran)*

Om det är en konflikt i klassrums situation så är det upp till läraren själv att lösa det. Men känner läraren att det är hon/han behöver hjälp av oss kan hon skriva en anmälan till oss då vi gör en undersökning. Och det kan alla på skolan göra, lärare, föräldrar, elever kan lämna in inlämnings lapp till oss.

8 Analys

Utifrån studiens syfte och frågeställningar redovisas studiens empiriska material i form av två teman. Dessa är: *Konflikthantering enligt lärarna* och *Lärarna strategier för konflikthantering i skolan.* Med hjälp av min teori konflikthanteringsstrategi kunna definiera olika strategier för konflikthantering. Vilka strategier dessa lärare använder sig av Defensiva strategier, Makt och tvångsstrategier, Rituella strategier och Samverkansstrategier?

8.1 Konflikthantering

Mina informanter har liknande syn på konflikthantering. Dessa har varit deras egna tolkningar från sina erfarenheter, där det viktigaste har varit att tolka mina informanters verklighet. Konflikthantering enligt mina informanter handlar om konflikter som uppstår med mellan elever och lärare där det uppkommer ilska och aggressivitet.

Konflikthantering enligt mina informanter kan både vara små konflikter mellan elever som olika åsikter och anklagelser, eller stora fysiska bråk där man måste bromsa ner konflikten så att ingen gör sig illa.

Det viktigt att en lärare finner olika metoder för att handskas med konflikter och har ett intresse för att förhindra konflikter. Enligt Göran så måste man finna metoder för att kunna kyla ner situationen när den är som hetast. Ellmin menar att konfliktlösning är metoder och tillvägagångssätt som används för att eliminera eller lösa konflikten. Konfliktlösning kan uppfattas att konflikter går att lösa så att den försvinner Ellmin (2008:128). Mina informanter nämner att det är en bra utgångs punkt att behandla alla på skolan med respekt.

Enligt Lgr 11 så skall eleven mötas med respekt för sin person och sitt arbete, där skolan skall vara en social gemenskap och vilja och lust och lära. (Lgr11:7)

För att kunna gå in i en konflikt måste man inte vara rädd att gå in i konfliktens hetta. Mina informanter nämner att många lärare har rädsla att ge sig in på konflikter . Erik nämnde att det är viktigt att en lärare lär känna sig själv, då måste läraren jobba med sina egna rädslor för att kunna bemöta konflikter i skolan.

Arevius & Olsson nämner också en lärares rädslor i skolsituationer.
En lärare ställs inför många utmaningar som denne måste förhålla sig till på både kort och långt sikt. En lärare har stort behov att lära sig att hantera sina rädslor som denne ställs inför när skolans verksamhet påverkas av förändringar i samhället. Arevius & Olsson (2007:18)

Erik upplever att vissa lärare bemöter konflikthantering antigen med likgiltighet eller ett motstånd. Erik anser att vissa lärare har brist på information eller saknar rätt kompetens eller utbildning i konflikthantering eller brist på motivation. Diego berättar att som lärare så utvecklas man genom att begå misstag. Man utvecklas genom att begå misstag som kan både vara små och stora konflikter. Göran nämner att man ska utmana sig själv att ge sig in i konflikter för det kan man lära sig av. Ju mer man jobbar med konflikthantering och vågar att ta tag i det, desto mer så lär man sig då man kan se detta som en utmaning.

Malten menar att det som skapar en konflikträdsla är en viss osäkerhet bland lärare, tvekan och rädsla. Detta gör att man inte tar itu med problemet utan man ”lägger locket på”. Detta representerar en destruktiv konfliktsyn som leder till apati och stagnation, menar Malten. Istället för att göra konflikten till en utmaning och positiv möjlighet till engagemang, kreativitet och utveckling, skapas en konstruktiv strategi för konflikthanteringen (Malten, 1998:153–154).

Lärare som är rädda i skolan hamnar enligt Arevius & Olsson i *Skitzonen.*
Där lever läraren som får ta skit hela dagarna, där det finns mycket maktlöshet och flykt från problem/konflikt. Problemen kan under en lång tid ha förnekats där otänkbara orsaker som t.ex. skitsnack, frustration och förnekelse härskar i skitzonen. Här styr rädslorna och de är outtalade men starka. Den läraren som stannar för länge i skitzonen riskerar att inte vara mentalt och fysiskt frisk särskilt länge. Arevius & Olsson (2007:20) Det gäller att konfrontera sina rädslor innan det tar över. Detta är enligt Malten en form av *Defensiv strategi.*
Då läraren löser problemet på ett fegt sätt genom att dölja konflikten eller ignorera den som att den inte existerar. Den defensiva strategin är i grunden destruktiv. Malten(1998:175).

Alla mina informanter nämner att det är bra att ha teoretiska kunskaper men egna erfarenheter är mer betydelsefulla. Mina informanter har alla olika erfarenheter kring konflikthantering detta beror på deras livserfarenheter och utbildnings kring detta.

8.2 Konflikthanteringsstrategier

Många av mina informanter använde sig utav olika strategier inför en konflikt.
Mina informanter påpekade under flertal gånger att ge eleverna verktyg för att kunna lösa konflikter. Där detta hjälper eleverna att tänka sig för innan det väl uppstår en konflikt. Diego och Lena nämner att som lärare måste man ha en fingertopps känsla när det uppstår konflikter. Läraren måste vara lyhörd och känna efter när det väl uppstår konflikter. Där strategier bygger mycket på egna erfarenheter än teoretiska teorier om hur man bör göra inför olika konfliktsituationer. Mina informanter nämnde att det är saker de har gjort mindre bra i början av läraryrket har dem fått lärdom utav och har det som erfarenhet.
Att utföra värderings övningar med eleverna var något som Göran och Lena nämnde.
Arbeta med eleverna med olika frågor för att få eleverna att reflektera inför olika etiska dilemman och konflikter som kan uppstå i samhället.

Vilken strategi mina informanter valde var beroende på hur konflikten såg ut antigen var konflikten liten då valde läraren att prata med personerna i enrum innan konflikten eskalerar till något större. På skolan så nämner många av mina informanter att det finns en kultur på skolan där alla lärare pratar med varandra när det väl uppstår konflikter t.ex. För Lena sker ofta icke organiserade samtal med lärare emellan. Som söker svar och frågar varandra om när det uppstår en konflikt.

8.2.1 Samverkansstrategin

Den vanligaste strategin är *Samverkansstrategin*. Enligt Malten (1998) är den strategin som är bäst hävdar Maltén i samverkansstrategin erbjuder alla att känna sig delaktiga och motiverade, där båda parterna har något att vinna, denna strategi är konstruktiv. Genom denna strategi så handlar man utifrån ett gruppbeslut som gemensamt har utvecklats fram. Mina informan-

ter berättar att det är viktigt att kunna prata med andra lärare samt kunna få hjälp i olika situationer.

Göran nämner att i lärarlärarrummet finns det alltid någon lärare som Göran kan utbyta tankar och idéer kring konflikter i skolan. Detta är ett sätt bra att utvecklas som lärare. Gör konflikten till en utmaning med detta nämner Arevius & Olsson för *Utvecklingszonen.* Genom reflektion, dialog och samarbete fyller vardagen för att möta konflikter och rädsla. Arevius & Olsson (2007:20) Här finns det utmaningar som tvingar en lärare att ta tag i problemen/konflikten och söker lösningar.

8.2.2 Kooperativt lag

När en lärare på skolan inte kan hantera en konflikt som uppstår i skolan. Finns Likabehandligs team. Detta är för att lösa svåra och extrema konflikter på skolan. Likabehandlings team går in vid svåra konflikter berättar mina informanter. Det finns fyra lärare på skolan som jobbar med mobbnings fall eller kränkande behandling på skolan, där de får in anmälningar och gör en undersökning om det är mobbing eller kräkningar eller bara en konflikt så löser de det genom att intervjua eleverna. Göran och Diego som är med likabehandligs team berättar vad de har för strategi i skolan. Enligt skolverkets forskning Vad fungerar? Om metoder som är främjande är ett kooperativt lag som ett antimobbningsteam, trygghetsgrupp eller liknande, med bred sammansättning av både lärare och personal med specialfunktioner såsom skolsköterska, kurator eller specialpedagog. Vad fungerar?(2001: 6)

Ellmin (2008:80) menar att konflikten blir offentlig och det gör det möjligt att andra personer dras in eller engageras i konflikten vilket det kan ge nya möjligheter men också göra konfliktarbetet mer svårhanterlig.

8.2.3 Rituella strategier

En bra strategi som samtliga informanter nämner är att man ska prata med eleverna i mindre grupp samt prata med någon på skolan och inte vara ensam med konflikten. Försöka prata med föräldrarna på ett bra sätt så att föräldrarna vågar prata om konflikten, viktigt att ha direkt kontakt menar mina informanter än att skicka e-post.

Göran berättar att genom hans erfarenheter har det varit bra att kartlägga sin klass ordentligt, se vad alla elever har för behov när det gäller placering, vem de kan jobba med etc. Gör man

inte det, så kan man få problem. Det samma nämner Ellmin (2008) för att kunna förstå människor i en konfliktsituation måste man först förstå människors känslor, föreställningar, attityder, upplevelser än hur själva situationen ser ut. För alla människor reagerar på olika sätt på där vissa skapar en konfliktsituation av olika situationer (Ellmin 2008:97) . Konflikthantering är något som man lär sig genom en praktisk handlig med hjälp av teoretiska verktyg som gör att du kan hantera det bättre.

Det finns en antal Rituella strategier för att lätta på anspänningen i en konfliktsituation menar (Maltén 1998:177). Detta har mina informanter använt sig av olika metoder för att kunna lugna konflikten antigen har mina informanter gått ifrån konfliktens hetta eller valt att ta det på plats genom att använda sig av en lugn röst och tydlig röst som lugnar eleven. Detta har varit till för att skapa trygghet och säkerhet för eleverna att våga tala med sin lärare berättar mina informanter.

8.2.4 Makt och tvångsstrategier,

Makt och tvångsstrategier Är något som mina informanter inte nämner så mycket där läraren kanske använder sin makt som lärare och hotar med olika metoder för att eleven ska lyssna. Diego berättar att många lärare gör misstaget att låta konflikten bli känslomässigt och prestige mellan lärare och elev då han finner det som ett ganska vanligt fenomen.
Diego säger att det är mänskligt att man agerar känslomässigt som lärare ska man försöka hålla professionalismen och agera som en professionell lärare.
Denna strategi förutsätter att parterna är beroende av varandra. Bägge parter prövar varandras styrka, där man sätter motparten under press tills någon ger upp, resultatet blir att man får en vinnare och en förlorare. Konflikten blir inte löst utan lever vidare. Makt och tvångsstrategier har alltid använts av föräldrar i barnuppfostran. Barnet står i ett beroendeförhållande till de vuxna som därmed kan hota med straff, uteslutning eller indragning av förmåner. Denna strategi för inget gott med sig, de är i grunden destruktiva. Den ena parten vinner över den andra och förloraren vill hämnas vilket skapar inget förtroende för varandra. Detta kan utlösa ett maktmedel som inte tar slut och det är alltid en vinner/förlorare. Dessa maktkonflikter kan lösas av en medlare där en tredje part kommer in i processen. *Malten (1998:176–177)*

9 Slutdiskussion

Alla informanter har liknande syn på konflikthantering och alla dessa har varit deras egna tolkningar från sina egna erfarenheter, där det viktigaste har varit att tolka mina informanter utifrån deras verklighet. Om man sammanfattar mina informanters syn på konflikthantering är det att förebygga konflikter, eller att ge elever verktyg för att de inte ska bli stora konflikter som senare eskalerar till mobbning och kränkningar. En lärare måste ha ett intresse och motivation att konfrontera konflikter, det räcker därför inte enbart med en lärarutbildning, det mänskliga inslaget är också viktig, som t.ex. empati. En lärare bör lära känna sina elever och kartlägga sin klass för att kunna förstå elevernas behov och intresse. Kan en lärare detta blir det lättare att leda klassen på rättspår.
Alla mina informanters strategier bygger på egna erfarenheter, där dessa kan vara enkla att berätta hur det fungerar i teorin men det är svårare att tillämpa i praktiken.
Strategierna som samtliga lärare använder sig av. Är att föra samtal med elever och ge eleverna verktyg för att kunna bemöta konflikter. Där eleverna fått jobba med olika värderingsövningar. Där eleverna får reflektera över olika frågor

Strategier som mina informanter nämner:

- Samtal med andra lärare, bolla tankar och idéer
- Likabehandlings team, när det uppstår större konflikter som en lärare inte kan hantera ensam.
- Jobba med sina egna rädslor för att kunna bemöta konflikter
- Tänka på hur man använder tonläge och kroppsspråk
- Lär känna elevers behov och kartlägga klassen
- Uppmärksamma elever att man ser vad man gör, finnas till utanför klassrummet
- Arbeta förbyggande genom värderings övningar med eleverna
- Bra kommunikation med elever och föräldrar
- Få eleverna att känna sig trygga genom att bjuda på dig själv.
- Skaffa dig erfarenheter genom att gå in i konflikter.

- Fortbildning i konflikthantering

Ellmin (2008:59) menar att många av lärarens egen konflikthanterings förmåga bygger på erfarenheter och det är svåra att ta till sig. Det lär man sig genom övning i själva arbetet som lärare. Samtal med andra lärare var något mina informanter nämnde en del där de finner kollegor som jobbar på samma sätt eller har löst problem/konflikter mot en viss grupp elever eller en enskild elev där man tillsammans finner sätt att arbeta ihop.

Nu har jag fått en bra uppfattning hur dessa 6 lärare arbetar med konflikthantering. Detta betyder det inte att dessa strategier kommer fungera för min del. Strategierna är individuella och måste anpassas för varje person. Det jag har fått lära mig framför allt är att strategier bygger mycket på egna erfarenheter. En lärare hanterar konflikter med tiden bättre och bättre. Det jag lärt mig är att jag måste jobba med mina egna rädslor för att bemöta konflikter som är svårt. Varje konflikt som kommer uppstå i min yrkesroll är en grund för mina framtida strategier.

10 Vidare forskning

Det skulle vara intressant om man kunde få observera olika lärare som handskas med konflikter och använder sig för olika metoder och verktyg. Från en intervju kan du inte se hur lärare agerar i ”skarptläge” när en konflikt sker, du får förlita dig på den personens berättelse. Så det vore intressant att *observera* olika lärare som jobbar med bra metoder samt se en lärare som jobbar med.

Det man inte ser i en intervju, är hur bemötandet mellan lärare och elev är i verkligheten, tonfall i rösten, vilka ord man kan använda sig av, hur man fördelar arbetet i klassrummet och hur man handskas i svåra situationer med andra lärare, elever och föräldrar. Man kan både observera och intervjua läraren för att kunna få en bättre uppfattning om hur läraren tänker och agerar i sin roll som lärare. Det som vore intressant att se om man kunde både observera/ intervjua några lärare och titta på följande.

Finns skillnader att bemöta konflikter när det gäller pojkar och flickor i skolan ur ett genusperspektiv. Observera en lärares ledarskap i klassrummet och var denne gör för att för hindra samt lösa konflikter som uppstår.

11 Käll- och litteraturförteckning

Tryckta källor.

Arevius, M. Olsson, H. (2007) *Rädda lärare*. Stockholm. Natur och Kultur.

Aspelin Jonas (2003) Zlatan, Caligula och ordningen i skolan En interaktionistisk analys. Studentlitteratur. Lund.

Brusling, C & Strömqvist, G (2007) *Reflektion och praktik i läraryrket*. Pokal (Polen) Studentlitteratur

Carlgren & Marton (2001) Lärare av imorgon Lärarförbundet. Stockholm

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

Johansson, B./ Svedner, P O (1996) *Examensarbetet i lärarutbildningen*. Uppsala. Kunskapsföretaget.

Maltén, A. (1998) *Kommunikation och Konflikthantering en introduktion*. Lund Studentlitteratur

Kolfjord Ingela (2009) Konflikthantering i skolan BokBox förlag Malmö.

Kvale, S. (2009) *Den Kvalitativa Forskningsintervjun.* Lund. Studentlitteratur.

Lind Elenore (2001) Medkompis Medling och konflikthantering i skolan, Brain Books AB Finland.

Lärarförbundet (2006) *Lärarens Handbok*. Solna. Lärarförbundet

Utas Carlsson Karin (2001) Elanders digitalt tryck. Göteborg

Skolverket (2011) Vad Fungerar? Resultat av utvärdering av metoder mot mobbning Tryck DanagårdLitho Stockholm

Elektroniska källor

Skolverkets hemsida:

Rapport 2009 Diskriminerad, trakasserad, kränkt?

http://www.skolverket.se/publikationer?id=2164 (Senast 2011–12.15)

Myndigheten för skolutveckling/Mobbing 2007(Senast 2011–12.15)
http://www.skolverket.se/content/1/c6/01/35/92/175005_granskning__utvarderingar__program_mobbning.pdf (2011–12.15)

Intervjuer av mina informanter.

12 Bilagor

12.1 Brev till skolan

Hej mitt namn är Alvaro Carrasco och jag har varit på VFU hos er. Det är som så att jag är snart klar med min utbildning och skriver nu mitt examensarbete. Detta kommer att handla om konflikthantering i skolan och hur jobbar lärarna i svåra situationer.
Efter att ha läst snart i 4,5 har jag fått lära mig en del ämnes kunskaper om ”Mina ämnen” som är Historia och Samhällsorientering men sällan har vi fått lära oss något om konflikthantering och hur man kan handskas med elever i svåra situationer, vilka verktyg och metoder man kan använda sig. Det som skrämmer mig är att ha läst så mycket men inte veta så mycket om hur man hanterar frågor om döden, sexuella övergrepp eller våld/misshandel mm. Därför ville jag veta hur man kan till väga och hur olika lärare i samma har för syn när det gäller konflikthantering. Sen sociala biten med en elev är viktigt inte bara kunna förmedla en del ämneskunskaper. Du behöver formulera om de sista fyra raderna
Så min fråga är om jag skulle kunna få komma till er och intervjua några lärare om konflikthantering? ta del av deras erfarenheter och se vilka metoder och verktyg de använder sig i svåra situationer.
Intervjuerna kommer att vara anonyma och där inte kommer pekas ut där jag vill få ta del av deras erfarenhet som lärare.

Hoppas detta är möjligt så skulle jag kunna komma till er och prata om detta.

Vänliga hälsningar

/Alvaro

12.2 Intervjuguide

- **Vad betyder konflikthantering för dig?**

- **Hur ser du på fenomenet konflikthantering i skolans värld?**

- **Kan du beskriva en lyckad/respektive misslyckad konflikthantering i skolans värld?**
- **Vart har du fått dina verktyg/metoder kring konflikthantering?**

- **Vad kan lärare sakna för verktyg/metoder idag?**

- **Har ni gemensamma riktlinjer för konflikthantering på er skola?**

- **Finns det några specifika riktlinjer om konflikthantering i skolan?**

- **När det sker konflikter i klassrummet hanterar du situationen alldeles själv eller har du någon på skolan som du kan bolla med?**

- **Använder du dig av några speciella strategier för att hantera konflikter mellan elever?**