



GÖTEBORGS UNIVERSITET

**Konflikthantering. Hur lärare arbetar med konflikter och medling som metod.**

Veronica Dempe och Sofie Sandberg

LAU390

Handledare: Caroline Berggren

Examinator: Ulla Berglindh

Rapportnummer: HT13-2910-114

## **Abstract**

### **Examensarbete inom Lärarprogrammet LP01**

**Titel:** Konflikthantering. Hur lärare arbetar med konflikter och medling som metod.

**Författare:** Veronica Dempe och Sofie Sandberg

**Termin och år:** 7, 2013/2014

**Kursansvarig institution:** Institutionen för sociologi och arbetsvetenskap

**Handledare:** Caroline Berggren

**Examinator:** Ulla Berglindh

**Rapportnummer:** HT13-2910-114

**Nyckelord:** Konflikt, medling, modell, interaktion, konflikthantering

**Sammanfattning:** Konflikter uppstår dagligen beroende på att vi människor har alla var sin åsikt om diverse saker. Det kan inom skolans värld handla om att planera en aktivitetsdag för eleverna eller konfliktsituationer som uppstår mellan elever exempelvis på skolgården och i klassrummet. Vår uppsats är riktad mot verksamma lärare i lågstadiet. Hur fungerar medling som konflikthanteringsmetod? Vad finns det för modeller för att lösa en konflikt? Hur arbetar lärare med konflikthantering i skolan.

#### **Syfte**

Vårt syfte med arbetet var att undersöka hur pedagoger hanterar konflikter ute på skolorna och om man använder någon speciell modell/metod. Vi ville också göra en djupdykning i litteraturen hur begreppet medling beskrivs och hur det fungerar på olika sätt.

#### **Metod**

Vi har använt oss av enkät och intervjuer som metod och vi har varit på två olika skolor och gjort vår underökning. Vi har undersökt vad forskningen säger och kopplat det till vår egen undersökning. Undersökningen visade att det finns bristande information och kunskap om olika konflikthanteringsmodeller. Pedagoger vi har samtalat med arbetar med medling utan att veta om det, när de själva nämnt den metod de använder kom ordet förhandlingsteknik upp. För att kunna hjälpa och stötta elevers utveckling behövs även kunskap om konflikthantering att erbjudas. Det är av betydelse för läraryrket att lärare uppdaterar sig ständigt och söker information som gynnar både dem och sina elever. Det finns olika typer av konflikter, och vi alla har våra egna sätt att bemöta dem. Medling är den metod vi kommer att fokusera på i detta arbete. Modellen utvecklar och utmanar människor i alla yrkesgrupper när det gäller dialog.

#### **Resultat**

Av vårt resultat framkom det att nuvarande lösningar på konflikter är individuella och upp till varje lärare. Pedagoger i skolan kan behöva en verktygslåda där det finns verktyg som hjälper dem att handleda elever i en konflikt.

## Förord

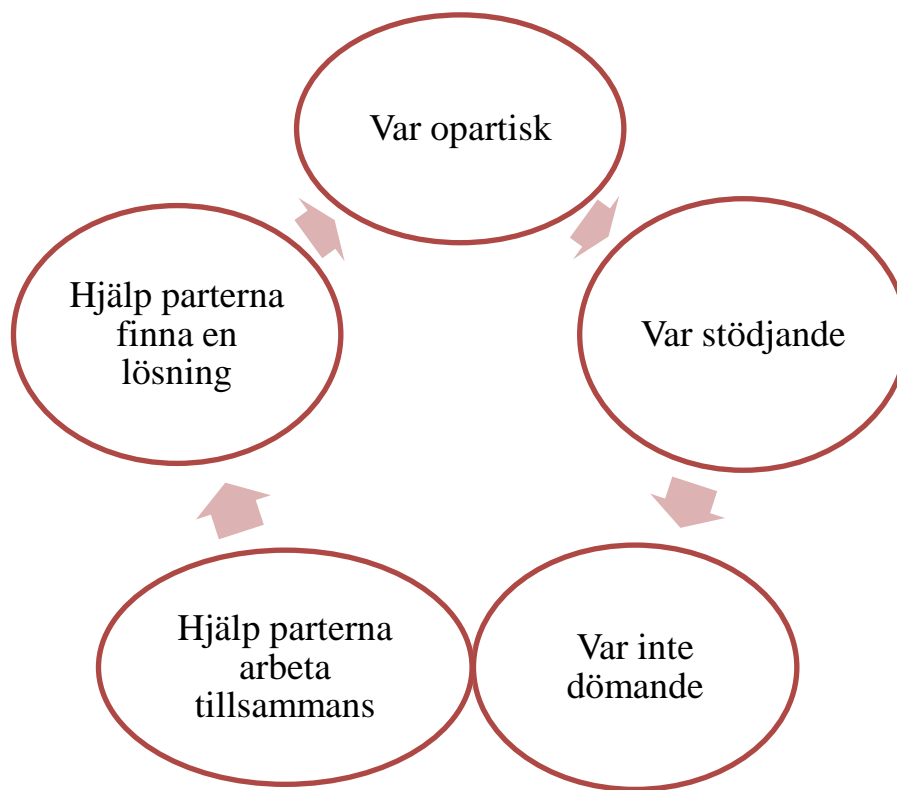
“Bakom skrivandet av varje bok finns en berättelse” (Hakvoort och Friberg, 2012 s. 5). På hösten 2010 påbörjade vi lärarutbildningen vid Göteborgs Universitet och i första kursen som heter det allmänna utbildningsområdet 1 blev vi ihopsatta i samma seminariegrupp och basgrupp. Med detta sagt har vi utvecklat ett väl fungerande samarbete över åren och en vänskap där vi känner varandra väl. Vi båda är intresserade av konflikthantering och vårt gemensamma intresse för det har resulterat i vårt examensarbete.

En bra handledare är när personen i fråga vet vad studenterna vill och vad uppsatsen vill komma. Det är också viktigt att det finns tid avsatt för handledning (Rienecker, Jorgensen, 2008 s.108). Vi tycker att tiden har disponerats på ett jättebra sätt med regelbundna träffar och mycket bra feedback och nya idéer. Därför vill vi främst tacka vårt handledare för allt stöd under arbetets gång och de samtal som hjälpt oss vidare i vår tankeprocess. Sedan vill vi även tacka de personer som har ställt upp på intervjuer och svarat på vår enkät. Utan er hade vi inte kunnat skriva vår rapport. Vi hoppas ni finner vår rapport värdefull och att den kan ge inspiration till kommande konfliktsituationer i yrkeslivet.

Som lärarstudenter och i yrkesrollen som lärare får man ständigt nya tankar och reflektioner. För att vara mer förberedda inför konfliktsituationer inom skolan och förskolan valde vi att fördjupa oss och skriva vårt examensarbete kring konflikthantering och lärares syn på det. Hur man kan hantera och förebygga konflikterna.

## Innehållsförteckning

1. Inledning.....	1
2. Syfte .....	2
2.1 Problemformuleringar/ frågeställningar .....	2
3. Definitioner av konfliktrelaterade begrepp .....	3
4. Medling.....	4
4.1 Medkompis.....	4
4.2 Kompissamtal .....	5
4.3 När medling inte fungerar .....	6
5. Teoretisk anknytning.....	6
5.1 Sociokulturella perspektivet .....	6
5.2 Tidigare forskning.....	7
5.2.1 Kjell Ekstam.....	7
5.2.2 Richard Cohen.....	8
5.2.3 Eleonore Lind.....	9
5.2.4 Medlingsmodellen i detalj (Lind, 2001).....	10
5.2.5 Nonviolent Communication (NVC) .....	11
5.2.6 ICPS dialouge metoden.....	12
5.3 Summering .....	13
6. Vad säger styrdokumentet .....	13
7. Genomförande av enkät och intervjustudie.....	14
7.1 Bekvämlighetsurval .....	16
8. Etiska överväganden.....	16
9. Resultatredovisning .....	17
9.1 diskussion av intervjusvar .....	19
10. Resultatredovisning.....	22
10.1 diskussion av enkätundersökningssvar .....	22
11. Metoddiskussion.....	23
12. Slutdiskussion.....	23
Referenslista .....	28
Litteratur.....	<b>Fel! Bokmärket är inte definierat.</b>
Internetkällor.....	29
Bilagor.....	30



(Carlsson, Kimblad 2011 s.259)

# 1. Inledning

“Intresset för konflikter och konflikthantering har under de senaste tio åren ökat i omfång både i forskning och i utbildning. Efterfrågan på kunskap kring konflikter och konflikthantering är stort. En del av förklaringen till den starka utvecklingen kan ligga i det ökade antalet synliga konflikter” (Hakvoort och Friberg, 2012 s. 19).

“Flera studier visar att lärare inte är nöjda med sin utbildning i konflikthantering utan anser att de behöver ytterligare kunskap” (Hakvoort & Friberg, 2012 s. 21). Detta är intressant då flertalet lärare vi varit i kontakt med har svarat att de inte känner ett behov av att få utbildning i konflikthantering. De känner snarare att det är något skolan och arbetslaget tillsammans löser.

Hur arbetar lärare med socialt samspel och vilka metoder använder de för att motverka olika konflikter som kan uppstå? Vår datainsamling bestod av en intervjustudie med tio personer och enkät där tjugo personer deltog och alla var verksamma inom skolans institution. Vi tog reda på hur pedagoger ser och tänker kring konflikter och hur de hanterar uppkomna konflikter, samt om några modeller/ metoder användes överlag inom de olika arbetslagen på skolorna. Vi ville undersöka hur den verkliga bilden såg ut bland pedagogerna. För att få en djupare förståelse för hur konflikthantering hanteras ute på skolorna valde vi att även involvera och dela ut enkäter till anställda inom administrationen, lokalvårdare och andra verksamma personer på skolorna.

Vi tyckte att konflikthantering var ett viktigt ämne som vi inte har fått tillräckligt med utbildning inom under vår tid på lärarutbildningen. Att hamna i konfliktsituationer är mycket vanligt och speciellt i skolan där många människor möts i interaktion dagligen. Det kan bland annat uppstå konflikter med elever, kollegor och föräldrar. Anledningen till vårt valda ämne var att vi kände behov av att fördjupa oss mer i ämnet. Vi tyckte att konflikthantering är väldigt viktig att ha kunskap om och hanteringsmodeller för hur du som lärare bäst hjälper en eller flera elever i en konflikt.

Vilket sätt att hantera konflikten är bäst för just den här specifika situationen? Det viktigaste när det kommer till konflikthantering kan vara att ingen av parterna ska behöva känna sig som förloraren när man löser en konflikt och att alla inblandade känner att de har fått säga sitt. Hur hanteras konflikterna ute på skolorna och med vilken metod försöker lärare ingripa för att skapa en så pass bra möjlighet till lösning som möjligt? Vårt fokus i detta arbete ligger hos pedagoger och andra verksamma individer på lågstadieskolor.

Konflikter utgör en större del av vardagen i skolan. Vissa pedagoger erkänner det medan andra väljer att blunda för problemet. Då vi anser att en trygg skolmiljö skapar de rätta förutsättningarna för meningsskapande och lärande måste konflikter och hanteringen av de uppmärksammas mer. Som verksam lärare inom skolans institution måste tid läggas åt att finna och arbeta med metoder för att lösa konflikter som kan uppstå. Att varje skola har en speciell plan de följer när konflikter uppstår och att de arbetar konkret med den tillsammans med eleverna kan vara en lösning. Konflikter är som ovan nämnt en del av skolans vardag och vanligt förekommande. Det kan handla om allt från kamp om vem som var snabbast klar med matematik uppgiften som gavs ut, såväl som om större konflikter där eleverna tar till fysiskt våld.

Ämnet konflikthantering är ett brett ämne och kan ses som laddat. Vårt fokus ligger på hantering och medling som arbetsätt när det gäller att lösa konflikter. Konflikthantering, lärare, pedagoger och medling kommer att vara begrepp som används genomgående i arbetet. I läroplanen för grundskolan, förskoleklassen och fritidshemmet står det följande; "Ingen ska i skolan utsättas för diskriminering på grund av kön, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, könsöverskridande identitet eller uttryck, sexuell läggning, ålder eller funktionsnedsättning eller för annan kränkande behandling" (Skolverket, 2011 s. 7)

Alla som arbetar i skolan ska; "medverka till att utveckla elevernas känsla för samhörighet, solidaritet och ansvar för människor också utanför den närmaste gruppen" (Skolverket, 2011 s. 12).

Vår studie är baserad på en teoretisk bakgrund (främst för att öka våra kunskaper inom ämnet konflikter och konflikthantering) samt en egen undersökning. Litteratur som behandlas är främst riktad till skolans värld och hur verksamma lärare bör arbeta med konflikter. Intervju och enkätundersökningen syftar till att se hur konflikterna hanteras, om personal använder medling som metod, om de har någon gemensamt sätt på skolan att hantera konfliktsituationer på och hur spridd kunskapen är om medling hos pedagoger och annan personal som arbetar på skolor. Likt vad Hakvoort och Friberg (2012) skriver är vi medvetna om att det inte finns en generell metod som löser alla konflikter, utan att olika konflikter kan behöva olika tillämpningssätt och eventuellt behövs andra personer som hanterar konflikten. Skolor och lärare bör ha kunskap om olika konflikthanteringsmodeller de kan nyttja istället för att enbart använda sig av en specifik modell. Metoden för konflikthantering som främst kommer tas upp i arbetet är medling, då det är en modell vi förespråkar med bakgrund i forskningen och den samspelar väl med den sociokulturella teorin som speglas starkt i dagens läroplaner och styrdokument.

## 2. Syfte

"Hur kommer vi på forskningsproblem och vilka typer av forskningsproblem kan man lämpligen urskilja? (Esaiasson, Gilljam, Oscarsson och Wängnerud, 2012 s. 28) I vårt fall kunde vi urskilja problemet ur verksamheten då konflikter finns på alla skolor och konflikthantering är grunden till att man skall kunna skapa en trygg miljö i klasserna. Syftet med arbetet är att belysa olika typer av modeller/metoder man kan använda i konflikthanteringssituationer. Vi vill undersöka hur personal inom skolan resonerar och hur deras kunskaper är om modeller/metoder som gäller konflikthantering. Vårt fokus kommer att ligga på modellen medling och vi kommer även undersöka hur flitigt den används i dagens skola. Ett av våra delsyften är att ta reda på hur pedagoger själva arbetar med konflikthantering i skolan.

### 2.1 Problemformuleringar/ frågeställningar

- Hur fungerar medling som konflikthanteringsmetod i de lägre åldrarna i skolan?
- Vad finns det för modeller för att lösa en konflikt när den väl inträffat?
- Hur arbetar några utvalda lärare med konflikthantering?

### **3. Definitioner av konfliktrelaterade begrepp**

#### **Skillnaden mellan konflikt och mobbning**

Den tydligaste skillnaden mellan begreppen konflikt och mobbning är att mobbning är en process som ofta är väldigt plågsam och där ett flertal personer förtrycker en utsatt. Ordet konflikt kan direkt översättas som en motsättning där en lösning är nödvändig. Mobbning som begrepp kan enklast uttryckas som att en individ blir utsatt för någon slags kollektiv trakasseri och blir därmed ett offer (Lind, 2001). Här bör även poängteras att mobbning inte definieras som ett brott i svensk lagstiftning. Däremot finns specifika regler och lagar som kan tillämpas när en individ utsätts för verbala kränkningar.

#### **Begreppet konflikt**

“En konflikt är en interaktion mellan minst två parter där minst en part: (1) har sina önskemål som känns för betydelsefulla för att släppas, och (2) upplever sina möjligheter att få sina önskemål tillgodosedda blockerade av motparter (Jordan 2006:10)” (Hakvoort & Friberg, 2012 s. 30). Som definition av begreppet räcker det inte med att individer har olika intressen, åsikter eller behov. Det räcker om en av parterna som är involverade i konflikten medvetet upplever att dennes önsksningar är blockerade för att det skall ses som en konflikt (Hakvoort & Friberg, 2012). När betydelsen i ordet konflikt lyfts fram ses det som något som måste lösas. Här är det tydligt att det finns en väg framåt. Konflikter kan ses som en positiv erfarenhet där individer ges möjlighet till att försöka förbättra något istället för att fortsätta på det spår man är inne på (Lind, 2001).

#### **Begreppet konflikthantering**

Det ska nämnas att det finns en markant skillnad mellan orden ”hantering” och ”lösning”. Att vara medveten om att alla konflikter inte är lösningsbara är viktigt. Dock går så gott som alla konflikter att hantera. Hur varje individ väljer att uppfatta begreppet konflikt påverkar i sin tur hur denne tar ställning till att handla när konflikten uppstått. Om man utgår från ett synsätt där alla konflikter är något negativt och destruktivt kommer själva hantering av konflikten att se helt annorlunda ut än om de väljer att se dem som dynamiska och konstruktiva (Hakvoort & Friberg, 2012).

#### **Alternativ konfliktlösning**

Den här typen av konfliktlösning lägger fokus på att de olika parter som är inblandade (det kan handla om såväl grupper, individer som institutioner) har sina egna sanningar och sina egna behov som behöver bli hörda. I den här typen av konfliktlösning läggs fokus på själva processen i hanteringen. Resultatet här är inget bestämt sedan tidigare utan man är tillsammans på väg mot okänt mål. De olika parterna ges här en möjlighet till att berätta om sina egna tolkningar av konflikten samt att de får en chans till att utforska sin och de andras tolkning (Hakvoort & Friberg, 2012).



## 4. Medling

Nedan följer en beskrivning kring metoden medling som vi valt att fokusera på i vårt arbete. "Medling är en stegvis process där en opartisk tredje part hjälper och underlättar för parterna i en konflikt att själva komma fram till en ömsesidigt godtagbar överenskommelse" (Lind, 2001 s. 5). När man använder medling som verktyg för att hantera konflikter och förebygga mobbning får man ett kraftfullt verktyg. Detta då man i denna teknik låter de olika parterna i konflikten ta ansvar för sin konflikt. De äger den och det är deras ansvar att hitta lösningar som passar alla som är inblandade. Medling som metod har inget med de moraliska principerna att göra. Det handlar inte om att tydliggöra vem i konflikten som har rätt eller fel och det handlar heller inte om att döma någon eller lägga skuld på den ena parten. Lind (2001) understryker att det heller inte handlar om att medlaren ska komma med förslag till olika lösningar av den pågående konflikten utan att medlaren ska vara opartisk.

Medling som metod innebär att man ger ett stöd till de parter som är involverade i en konflikt, ett stöd till att strukturera problemen och för att uttrycka respektive intressen och behov. Det är viktigt att man bryr sig om sina medmänniskor. Alla kommer inte överens, men vi är alla medmänniskor. Man har det olika i sitt liv vad gäller bakgrund och det är inget man kan påverka. Däremot kan vi påverka genom att visa att vi bryr oss och lyssnar på våra medmänniskor. Det har kommit fram att personer som har någon som lyssnar på dem och visar en försäkran så har dem större möjligheter att få växa upp och leva ett bra liv. Det här gäller i synnerhet barn som har det svårt. och som har haft en tuff uppväxt (Lind, 2001).

Vid medling tas hänsyn till både fakta och känslor. Två huvudfrågor som tillämpas inom denna metod är vad har hänt? Hur känner du inför det som har hänt? Bakgrunden till varför dessa frågor bör ställas till de inblandade är att om de aktivt lyssnar, tillsammans med medlare kan de få berätta hur de känner inför vad som har hänt. På så vis ges det goda möjligheter till att finna lösningar och hålla sig till de som känns bra för dem (Lind, 2001). Medlarens roll är otroligt viktig för att få fram de rätta frågorna och för att personerna som är inblandade skall få chansen att verkligen uttrycka det man känner. Det kan vara svårt i en situation där det inte finns någon medlare att alla skall få tiden att tänka på just sådana här saker. Det kan vara att man kanske vill få de överstökade så man struntar i och tänka på varför det faktiskt blev så här och då missar man ett tillfälle att förebygga och lära sig för framtiden.

Vidare vill vi påvisa att man som medlare i en situation behöver ta hänsyn till etiska principer. Ekstam (2000) skriver om fyra etiska principer som man som medlare kan använda sig av enligt honom.

### Autonomprincipen

Man skall alltid beakta andra människor med den respekt de förtjänar och du skall som medlare inte göra ett val åt någon annan. Utan din uppgift är att vägleda och visa vilka vägar man kan gå. Du kommer inte fatta några beslut, detta ansvar ligger hos personerna i fråga. En medlare skall också ha i tanken att det val som görs inte ligger på medlarens axlar. Medlaren kan bara ta ansvar för de "handlingar du gör mot honom/henne" (Ekstam, 2000 s.117)

### Rättvisprincipen

De personer som är deltagande skall behandlas lika. "Det är då viktigt att komma ihåg att behandla alla lika är inte att visa rättvisa utan att visa orättvisa" (Ekstam, 2000 s.117). Man skall alltså inte utgå från några personliga egenskaper eller tidigare erfarenheter. När medlaren intar den positionen är det två parter som skall behandlas lika och ingen skall favoriseras.

### Godhetsprincipen

Den här principen handlar kort sagt om att man skall behandla människor på ett bra sätt och vilja dem väl. Man skall jobba aktivt för att förhindra andra människors lidande i alla avseenden och det är inte bara att säga de saker personerna vill höra eller alltid ge dem vad de vill.

### Skadepincipen

Ingen människa skall lida och ingen skall känna att man blir fysiskt eller psykisk skadad. Det finns en liten svårhet med den här principen. Medlaren skall inte fatta några beslut utan den skall vägleda för att hjälpa till att lösa en konflikt. Det kan dock uppkomma situationer där man vägleder åt ett håll som är fördelaktigt för exempelvis klassrumsklimatet och inte för individen. Det kan vara i fall där man är rädd att någon kommer skada någon annan.

## 4.1 Medkompis

I skolmedling är det likadant som i andra yrkesområden, "i Sverige förekommer medling inom olika delar av samhällslivet; i familjerätten, vid brott, i skolan, arbetslivet, vid grannkonflikter m.m." (Carlsson & Kimblad, 2011 s. 89). Lind (2001) beskriver en utbildning för att bli en medkompis i skolan. Elever från årskurs 6 och uppåt kan jobba med detta. Åldersgränsen beror på att elever i denna ålder har mer kunskap om vad en konflikt är. Dessa så kallade medkompisar kan agera medlare och underlätta vid eventuella konflikter mellan elever i deras åldersgrupp, samtidigt som de även kan agera medkompisar åt yngre barn.

## 4.2 Kompissamtal

"Kompissamtal innebär att eleverna i skolan får träffas en gång i veckan för att prata om de konflikter som de varit med om under veckan"(Marklund, 2007 s. 94). Det här är en bra metod som kan hjälpa eleverna att visa känslor och att man kan prata om det som de går och tänker på. Vidare uppmärksammar Lind (2001) kompissamtal som begrepp och metod samt redogör för några grundläggande idéer för hur de kan gå till. Mer konkret handlar kompissamtal om att eleverna får en gång i veckan ett inplanerat tillfälle i skolan att samtala om olika konflikter de har varit med om under veckans gång eller om konflikter de har lyckats lösa själva. Den här formen av samtal leds av en eller flera lärare, på ett behagligt sätt för eleverna. En av grundtankarna med att använda sig av kompissamtal i skolan är att genom modellen ge eleverna sätt för att hantera en konflikt. Samt att kompissamtal förebygger att konflikter ska eskaleras och i värsta fall gå över till mobbning, något som inte kommer att diskuteras i denna rapport. Vidare hjälper kompissamtal barn att sätta ord på sina känslor. Likt medling är detta ett arbetssätt där eleverna ges möjlighet i att träna sig i att lyssna och känna empati.

Kompissamtal består av tre enkla delar. I första delen lyssnar pedagogerna till eleverna som får berätta om en konflikt de själva löst utan hjälp. Efter detta är det dags för andra delen där eleverna istället får ett tillfälle att berätta om en konflikt de är mitt uppe i som de inte lyckats lösa men känner att de vill ha hjälp med att hantera under den pågående lektionen. I den tredje och sista delen är det eleverna som berättar för varandra om något tillfälle där de blivit ledsna eller känt sig orättvist behandlade av olika parter som vart närvarande. Andra förslag och idéer till kompissamtal som kan användas som arbetssätt inom en klass, Lind (2001) tar upp är att eleverna under denna stund kan sitta i en cirkel då alla kan se varandra. När eleverna berättar om konflikterna får de inte nämna den andre partens namn utan endast vad som skett

och omständigheterna kring konfliktsituationen. Läraren kan låta eleverna agera upp situationen igen så det blir ett rollspel. Hela klassen ska under den stunden kompassamtalen är igång hjälpa varandra. Lärarna eller läraren som är delaktig under samtalet bör dela med sig av sina känslor. Utöver kompassamtalen kan även enskilda samtal förekomma som ett komplement om det behövs.

”Kompissamtal innebär att eleverna i skolan får träffas en gång i veckan för att prata om de konflikter som de varit med om under veckan”(Marklund, 2007 s. 94).

### **4.3 När medling inte fungerar**

Medling är inget verktyg som på ett magiskt sätt löser alla problem. Lind (2001) refererar till sina erfarenheter där medling används som ett sista försök till att lösa konflikter, eller när infekterade konflikter har eskalerat till våld. Medling har sina begränsningar, till att börja med är medling en frivillig aktivitet där medlarna är neutrala. En medlingsprocess går inte att genomföra så länge en eller båda parter inte vill vara delaktiga. En annan viktig aspekt då medling inte fungerar är när en person upprepade gånger kommer för att få hjälp att lösa en konflikt. Det kan tänkas att medling inte är ett verktyg som fungerar för den individen, utan andra åtgärder behövs. Om de inblandade parterna inte håller sig till de ramar och regler som satts utan hotar använda sig av våld har medlarna som ansvar att genast avbryta medlingen och hänvisa fallet till den person som handleder medlingen. Vid de tillfällen då det visar sig att konflikten innefattar personer som inte går i skolan är det skolans ansvar att bestämma om medlingen ska fortsätta eller inte. Lind (2001) skriver även om det vanliga grundläggande antagandet där människor alltid kan tala med varandra. Ibland kan det vara så att maktobalansen mellan de involverade parterna är så stor att det inte fungerar. Om och när medlarna upptäcker detta kan de ge förslag till den person som inte känner sig trygg att denne kan få ha en stödperson närvarande vid medlingsmöten.

## **5. Teoretisk anknytning**

### **5.1 Sociokulturella perspektivet**

En teori som väl stöttar vårt arbete är det sociokulturella perspektivet, som handlar om samspel och interaktion med andra. Det är med andra vi lär och vi lär av andra. Vygotskij är en av de främsta teoretikerna inom detta perspektiv. Han väljer att se ur ett holistiskt perspektiv när han studerar, närmar sig något. Med denna syn menas att han väljer att se helheten, istället för att fastna för detaljerna. Vygotskij lägger tyngd på att kunskap är något som sker socialt och inte individuellt (Imsen, 2000). Författaren pekar på att inom denna teori är dialogen det viktiga, interaktionen, då det är språket som bidrar till vårt sätt att förstå och se världen. “En central poäng hos Vygotskij är att all intellektuell utveckling och allt tänkande tar sin utgångspunkt i social aktivitet. Det individuella självständiga tänkandet är ett resultat av social verksamhet” (Imsen, 2000 s. 184).

Den proximala utvecklingszonen är en stor utgångspunkt i denna teori och framförallt hos Vygotskij. Det handlar om att utvecklingen hos barn går från det sociala till det individuella och i samspel med att detta sker är barnet kapabelt att utföra en handling tillsammans med andra innan denne kan utföra handlingen själv. Med andra ord så utför barnet en handling tillsammans med en eller flera andra innan de har lärt sig att utföra handlingen själv, utan

hjälp (Imsen, 2000). Detta kan liknas med att lära sig cykla. Det här kan kopplas till medling då eleverna först lär sig hur en medlare beter sig och kan sedan försöka själva.

## **5.2 Tidigare forskning**

I detta kapitel av uppsatsen presenteras först fem olika konflikthanteringsstilar och hur man ofta gör i konflikter, beroende på den stil som passar bäst in på situationen. Sedan följer det en beskrivning av en metod vid namn konfliktpyramiden hur man bör göra enligt Richard Cohen. Därefter beskrivs nivå 3 inom denna pyramid som handlar om medling. Efter detta beskrivs två andra modeller kring konflikthantering. Kapitlet avslutas med en summering.

### **5.2.1 Kjell Ekstam**

För att som pedagog kunna hantera hur man skall förebygga konflikter och arbeta med konflikthantering behöver man själv bli medveten om hur man själv hanterar konflikter. Ekstam (2000) beskriver fem stilar och det är avgörande hur du går in i en konflikt utefter vilken stil du själv har. Ju mer man lär sig om det här fem stilarna som pedagog desto bättre kan man hantera och på ett bra sätt lösa konflikten på ett gynnsamt sätt (Ekstam, 2000 s. 85).

#### **Princip 1 (kamp/konkurrens)**

Den här stilen används gärna av tävlingsinriktade personer och det handlar i teorin om vem som vann och vem som förlora. Det blir tydligt i den här principen att man drar nytta av de fördelar man kan ha för att man skall gå vinnande ur konflikten. Det kan vara så att om som Ekstam beskriver de att personer som hanterar en konflikt genom princip 1 måste hävda sig och kanske inte riktigt beter sig som man brukar för att vinna respekt. Forskning visar att den här stilen blir mer och mer vanlig och att människor både på och utanför jobbet blir mer och mer konfliktbenägna (Ekstam, 2000 s. 85-86).

#### **Princip 2 (samverkan/samarbete)**

När man använder den här stilen är parterna oense men man är införstådd med att man skall mötas och försöka lösa problemet. Här skall det inte finnas en vinnare och en förlorare, utan när den här konflikthanteringsstilen verkar skall alla parter känna sig som vinnare. Det är viktigt att man löser konflikten genom samverkan och samarbete. Samt att man som Ekstam (2000) beskriver det, vågar lyssna och tillgodogöra sig motpartens argument (Ekstam, 2000 s. 86-87).

#### **Princip 3 (kompromiss)**

“Kompromiss är den situation där du försöker förhandla fram en lösning som är acceptabel för båda parter, men som samtidigt inte tillfredsställer någon av parterna helt” (Ekstam, 2000 s. 87). Den här principen beskrivs som att man får en del av det man var ute efter men inte allt. Du får offra en del precis som din motpart får göra i situationen. Att kompromissa är en lösning som kan ses som en väldigt effektiv metod då det inte finns någon bestämd förlorare.

#### **Princip 4 (undvikande)**

“Vissa konflikter kan vi leva med därför att det inte stör verksamheten eller relationerna på ett avgörande sätt” (Ekstam, 2000 s. 89). Författaren menar med princip fyra att det är en konflikt

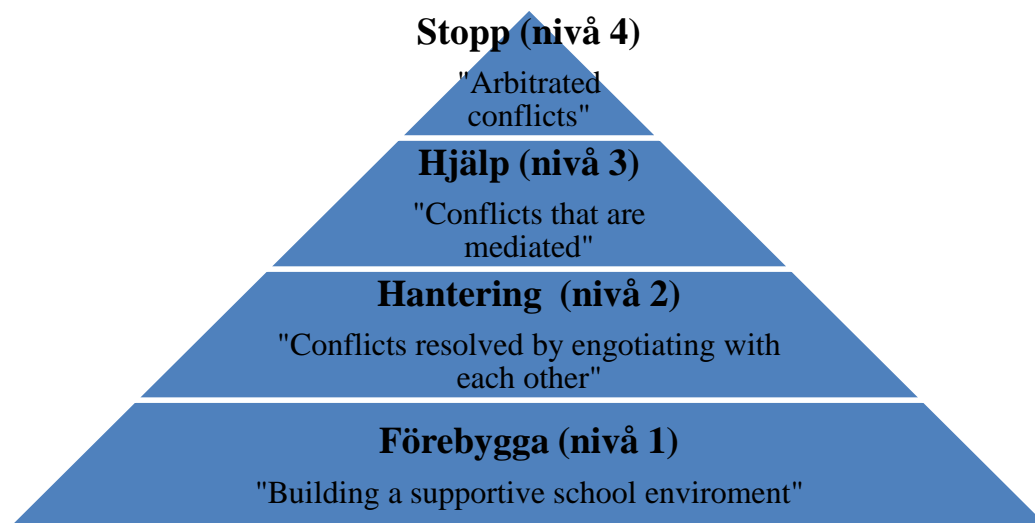
som du undviker att hantera. Det kan vara en konflikt som man anser kan lösas senare eller bara skjuta åt sidan för stunden. Ekstam (2000) kan också konstatera att undvikande som konflikthanteringsstil är mer vanligt bland kvinnor än hos män.

### **Princip 5 (anpassning)**

I princip fem ligger fokus på att synliggöra de delar som man har gemensamt. Man kan utveckla den här principen med att den ena parten lägger sig och ger upp sin position och helt enkelt låter motpartens betraktas helt. Risker med den här principen är att åsikterna som fanns hos båda parterna senare kan komma upp igen (Ekstam, 2000).

## **5.2.2 Richard Cohen**

School Mediation Association är en av de äldsta organisationerna i världen som lär ut och arbetar med skolbaserad medling. Richard Cohen är grundare och direktör för organisationen. Richard Cohen är världskänd och har arbetat med ett hundratal skolor i bland annat USA. Konfliktpyramiden är en modell han har utarbetat. För att kunna förstå helhetsbilden av denna metod är det viktigt att man först lär sig grundprinciperna i modellen. Enligt Cohen själv är en av de viktigaste principerna inom denna metod att skolan inte bör glömma bort någon nivå, utan tar hänsyn till pyramidens alla fyra nivåer samtidigt (Hakvoort & Friberg, 2012). I detta arbete kommer vi att lägga fokus på nivå 3 som handlar om hjälp och medling eftersom konfliktpyramidens alla delar skulle ta för stor plats att analysera och diskutera.



### **Nivå 1 (förebyggande)**

“Konflikter som aldrig uppkommer eftersom skolmiljön är stöttande” (Hakvoort & Friberg, 2012 s. 36). Nivå ett handlar om vilka stöttepelare som gör skolan till en stöttande organisation. I skolan jobbar man utifrån en demokratisk värdegrund, gruppkonstellationer så som i grupparbeten och arbetslag, hur man arbetar tillsammans och sociala relationer. Fokus på den här nivån enligt Cohen är “att utveckla fungerande sociala relationer och social kompetens” (Hakvoort & Friberg, 2012 s. 36).

## **Nivå 2 (hantering)**

Konflikter skapar problem, men de behövs för att alla inom skolans värld skall kunna utvecklas på många olika plan. "Den andra nivån representerar konflikter som löses genom förhandling" (Hakvoort & Friberg, 2012 s. 37). Oavsett vilken skola man tittar på så förekommer det alltid konflikter i olika mängder. Utgångspunkten i nivå ett var bland annat att man skulle utveckla sociala relationer. Det skapar en grundförutsättning för att alla parter skall kunna hantera och lösa en konflikt på ett bra och produktivt sätt.

## **Nivå 3 (Hjälp, medling)**

"Verkligheten i skolan och i klassrummet visar att inte alla konflikter kan lösas eller hanteras av parterna själva genom förhandling och dialog" (Hakvoort & Friberg, 2012 s. 37). Enligt Cohens konfliktpyramid handlar den tredje nivån om att "konflikten medlas". Det kan vara konflikter mellan två elever, mellan två kollegor eller mellan en elev och en pedagog. Oavsett vilka som är inblandade kan det ibland uppstå problem med att lösa konflikten och då kan man behöva en deltagare som får de inblandade att börja kommunicera och få till en lösning, att igångsätta ett samtal i konflikten.

## **Nivå 4 (stopp)**

"Här blir konflikter inte lösta utan ett oönskat och förbjudet beteende stoppas och parterna skiljs åt (Hakvoort & Friberg, 2012 s. 37). Nivå fyra handlar inte om att man på något sätt skall försöka hindra konflikten utan fokus ligger på att ett beteende kan vara korrekt eller inkorrekt. Det handlar om att man vill förhindra och stoppa inkorrekt och dåligt beteende. Man skall gå tillbaka till grunden och se på de bestämmelser som gjorts i början. Ett inkorrekt beteende kan utvecklas till att de "konstruktiva sociala interaktionerna bromsar lärandeprocessen" (Hakvoort & Friberg, 2012 s. 37).

### **5.2.3 Eleonore Lind**

Lind (2001) beskriver ett annat perspektiv kring hur nivå 3 i konfliktpyramiden kan förklaras. Hon menar att medling uppstod genom alternative dispute resolution (ADR). Ur rörelsen Alternative Dispute Resolution som har förkortningen ADR uppstod medling i USA i början på 1700- talet. Denna sorts metod var förr nästan det enda alternativet för låginkomsttagare att kunna hantera och lösa sina problem. Medlingen som skedde då, var ofta genomförd av frivilliga personer och blev därför även sedd som ett rättssystem för de fattigare än de rika. Community mediation är ett uttryck som används i England när man talar om denna sorts konflikthantering. Inom skolmedling i USA har flertalet delstater använt sig av denna metod och involverat och utbildat elever från grundskola till universitet. Medling som metod för konflikthantering har varit mycket positiv och ett övergripande antal skolor anser att själva klimatet mellan elever och lärare har förbättrats, med minskat våld och betydligt färre avstängningar. I Norge har man valt att införa skolmedling som metod därför att de läst och hört framgången med skolmedling i USA. Denna metod har där varit en bidragande effekt till minskat våld och färre avstängningar. De delaktiga parterna inom utvecklingsprogrammet var alla överens om att det var ett positivt projekt som var lyckat med tanke på som ovan nämnt, minskat våld och avstängningar samt att skolklimatet förbättrats.

”Mid Devon Mediation” är en organisation i England som under senaste åren arbetat aktivt med medling som konflikthanteringsmetod. De har framställt ett skolmedlingsprogram som avsåg gälla från sista året på förskolan till slutet av gymnasiet. Lind (2001) var en del av den här organisationen och hon menar att man i de stora städerna ser medling som en tillgång, enligt henne gäller det de större städerna med flera kulturella skillnader (Lind, 2001).

Lind (2001) kom av en ren slump i kontakt med skolmedling, då en nära vän till henne bad Eleonore att medverka i ett utbildningsprogram i skolmedling för en grupp skolelever i åldrarna 15 - 16 år. De medlare som medverkade hade först blivit kallade till skolan på grund av ett bråk mellan några tjejer och killar. De benämner gruppen elever som ”värstingar” där lärarna på skolan hade gett upp hoppet om att några av dem ens skulle klara att gå ut skolan med godkända betyg. Det var under en månad som medlarna kom till skolan för att hjälpa eleverna. De elever som var berörda av händelsen blev väldigt imponerade av denna metod som kallas medling och de blev inspirerade till att starta ett program på sin egen skola. Det var där som Eleonore Lind kom in mer tydligt i bilden. Hon hjälpte eleverna att utbilda sig till medlare och de kom sedan att själva arbeta som skolmedlare. Vi kommer nu att presentera några punkter som ligger till bakgrund för medling.

”Genom medling förstärks flera centrala grundvärderingar och goda spridningseffekter uppstår” (Lind, 2001 s. 19-20).

Medlingens budskap är att man hela tiden skall utgå från att alla har samma värde och skall behandlas på lika sätt.

Konflikter är något som man måste lära sig hantera för det kommer finnas med oss hela livet.

Hur vi väljer att se på konflikten och hur vi hanterar den får en avgörande roll och betydelse.

”Unga människor bör själva få ta ansvar för sina konflikter och hur de hanterar dem samt vilka konsekvenser dessa får. Härigenom får de en chans att ta ansvar för sina liv på ett sätt som är bra för dem själva och deras omgivning. Det här får positiva effekter ute i samhället genom mindre skadegörelse, mindre våld, lägre sjukvårdskostnader etc” (Lind, 2001 s. 19-20)

Som medlare i skolan skall man guida och leda de inblandade till att först urskilja dilemmat och sedan komma fram till en lösning. Om man kan komma fram till vad dilemmat är så finns det också en mycket bättre chans att man kan kartlägga problemet och inse vad det är man måste förändra.

”I medling finns det tillfälle att utforska det som ligger bakom problemet, vad parternas behov är och vad de behöver för att lösa problemet enligt vinna/vinna-begreppet” (Lind, 2001 s. 19-20).

## **5.2.4 Medlingsmodellen i detalj**

I första stadiet av modellen börjar man med att välkomna de olika parterna och den ansvariga för medlingen presenterar sig för de andra. Här ges en beskrivning om vad medling är och hur

den fungerar. Denne person bör även här tacka parterna för att de har kommit överens om att vara delaktiga i medlingsprocessen (det här kan fungera som en stärkande nämnare då de har kommit överens om att båda delta, och möjlighet till att komma överens om något annat kan finnas). Som medlare är det viktigt att man i detta stadium lyssnar väldigt noga på om parterna har viljan till att lösa problemet och vill använda sig av medling som metod. Under ramar och grundregler går de tillsammans igenom varför det är viktigt att de involverade samlats och varför det som ska ske i rummet är av stor vikt. I andra skedet ställer man upp de konfliktfrågor som finns och berättar för parterna vad medling är och de olika nivåerna som existerar. Detta görs då det kan infinna sig ett slags lugn hos parterna när man får information om vad som ska ske, kunskap ger trygghet.

I det tredje stadiet utforskas konfliktfrågorna. Varje persons version av händelsen redogörs och medlaren lyssnar noga på vad som sägs och bör se till att varje person får tala till punkt utan att bli avbruten. Utöver detta bör medlaren vara uppmärksam på att det kommer att förekomma inblandade parter som talar utan några uppehåll samt att de då kan behöva få klart för sig kring eventuella ramar och regler. Två frågor som är viktiga för den aktuella medlaren att lyfta är vad har hänt? Hur har det påverkat dig? Här bör även den som är ansvarig medlare ha i åtanke att det är skillnad på fakta och känslor. När det kommer till det fjärde stadiet handlar det om att alla tillsammans i rummet skapar alternativ för lösning, en slags brainstorming. Inom detta stadie ska nu de problem parterna haft med varandra tydliggöras och definieras. Medlaren i situationen kan ses som en hjälpende hand när de söker alternativa handlingssätt för framtida konflikter. Vilka är deras behov? Vad har de att erbjuda varandra? I det femte stadiet formuleras en överenskommelse bland de inblandade parterna. Denna överenskommelse bör tänkas ut i samråd med medlaren. En handlingsplan för vad som kan ske om någon av parterna bryter överenskommelsen bör även upprättas. I det sjätte och sista stadiet avslutas medlingen, de olika parterna gratuleras av sin medlare och får ett tack för att de valt att medverka (Lind, 2001).

### **5.2.5 Nonviolent Communication (NVC)**

Karin Utas Karlsson och Anette Rosenberg Kimblad (2011) refererar i sin bok till Marshall Rosenberg (1999) som är mest känd för sin metod Nonviolent Communication. Här i Sverige arbetar många utifrån denna metod och en del är certifierade. Metoden har här blivit känd genom namnet giraffspråket av den anledning att giraffen ses som en symbol för förmågan vissa individer har att sticka ut halsen och vågar säga vad de tycker och tänker, samtidigt som det finns förmåga till att känna empati och inlevelse. Det är två kvaliteter i kommunikation som i sin tur bidrar till kontakt.

Nonviolent communication modellen kan komma att vara ett värdefullt stöd för lärare och elever vid hantering av konflikter då den tar sin utgångspunkt i personliga värderingar och i de värderingar som skolsystemet (läroplanen) står för (Hakvoort & Friberg, 2012). Denna metods tankar grundar sig på vår människosyn, med detta syftar de till att människor önskar att förstå varandra och de vill kunna tillfredsställa andras behov, då med förutsättningen att de i denna aktion inte hotar sina egna behov. Själva målet med NVC som metod är att skapa kontakt för att genom denna kontakt förhoppningsvis få till goda möten. Författarna menar att det handlar om lyssnande. Jag lyssnar på dig och berättar något om mig själv för dig, ett tagande och givande. Det handlar om ömsesidig kommunikation och respekt. Enligt Rosenberg finns det fyra olika hörnstenar i kommunikationsprocessen; fakta, känslor, behov och önskningar.



Även vid metoden medling lämpar det sig väl att ha denna strategi i åtanke. En av de främsta styrkorna med denna metod är att pedagogerna, de som hanterar situationen kan med hjälp av NVC visa olika konkreta sätt för att kunna gå till väga och samt förebygga konflikter när de uppstår. "Att hantera konflikter på ett konstruktivt sätt skapar grunden för en bra arbetsmiljö, där demokratiska värderingar vävs samman med undervisningen och bidrar till lärandet" (Hakvoort & Friberg, 2012 s. 131). Vuxna ses som förebilder för elever de studerar hur vuxna och lärare hanterar konflikter som pågår, utefter hur de vuxna hanterar det lär sig eleverna hur de bör agera i en konfliktsituation. En lärare kan i en konfliktsituation under skoltid lära en elev att hantera sin aggressivitet och impulserna. Vilket i sin tur leder till att eleverna känner en slags trygghet och de kan i andra konflikter hantera efter den erfarenheten.

NVC metoden kopplas väl samman med Cohens konfliktpyramid och speciellt nivå 3, då dialogen är en av grundpelarna för att det ska fungera. Vidare skriver författarna "det är vanligt att pedagoger behöver ta en medlande roll i situationer som uppstår mellan elever, och många medlar dagligen kanske utan att ens tänka på det" (Hakvoort & Friberg, 2012 s. 145). Det är vanligt förekommande att pedagoger hamnar i situationer där de behöver göra en bedömning kring en konflikt där ena eleven har gjort fel och det är synd om den andre eleven som blivit utsatt för något. Vid medling som metod går medlaren in med inställningen att båda parter i en konflikt behöver bli hörda, bekräftade och att medlaren visar att denne bryr sig lika mycket om bådats känslor. När man använder NVC som komplement vid medling tränas färdigheter som kan underlätta vid medlingsprocessen. Två av dessa färdigheter är att lära sig vända tolkningar och bedömningar till behov och känslor hos parterna, det andra är att du lär dig hur du kan på ett tydligt sätt leda ett samtal i en ordning mellan de parter som är i en dispyt så att de lyssnar till varandras behov (Hakvoort & Friberg, 2012).

### **5.2.6 ICPS dialouge metoden**

En annan typ av modell som finns för att man som medlare skall förstå hur man löser en konflikt och för att man skall få insikt i hur man skall guida i en konflikt. Anita Vestel och Nancy Aaron Jones har undersökt bland annat "conflict management, learn about various methods and techniques for resolving conflicts for interaction with adults and children" (Jones & Vastel, 2004).

I en del av undersökningen som gjordes av Jones och Vastel (2004) undersöker de pedagogers syn på ICPS dialouge metoden före och efter en utbildning. Resultatet visar att användningen av metoden ökade efter utbildningen. Det var alltså fler som uppmuntrade metoden efter utbildningen. ICPS metoden går ut på att man lyssnar på parternas åsikter och förstår vad problemet är och vad konflikten handlar om. Medlaren ser till att de inblandade förstår varför konflikten uppstod och som medlare guidar man dem till att förstå motpartens argument och försöker komma fram till en lösning. ICPS modellen är en koppling mellan medling som Lind (2001) skriver om, samt konfliktpyramiden Richard Cohen framställt. ICPS metoden är en utvärdering av betydelse av förståelse av motpartens uppfattning.

Ekstam (2000) diskuterar också mer ingående hur man skall vara en god medlare och vad man skall förhålla sig till. Det man som pedagog behöver veta för att kunna använda sig av medling är hur man skall och inte skall göra. Det kan vara olika typer av medling men några grunder måste man stå på. Det första en medlare behöver veta är att man inte skall vara någon typ av domare. Du skall inte säga vad som är rätt eller fel. Medlaren skall vara neutral gentemot båda parterna och inte förespråka någons argument.

För den som är delaktig i en konflikt är det nästan omöjligt att samtidigt utöva rollen som medlare. Ekstam (2000) beskriver medlarens tre uppgifter. En medlare skall agera som en katalysator "d.v.s. vara den som med friska ögon och neutralt förhållningssätt hjälper de inblandade med att tolka och analysera vad som pågår mellan dem" (Ekstam, 2000 s. 124). Medlaren skall försöka upprätta ett samarbete mellan parterna. Den andra uppgiften är metodansvarig där medlaren skall ha en färdig strategi för hur de inblandade skall arbeta med sin osämja. Den tredje handlar om att medlaren skall agera som en container, detta innebär att man skall våga ta tag i de känslor som finns och ta vara på den tryckta stämning som ligger i luften.

"Den goda medlaren har civilkurage" (Ekstam, 2000 s.127). Medlaren går in i rollen och tar då på sig ett ansvar där saker som är känsliga kommer fram och diskuteras. Detta kan leda till att parterna som ingår i konflikten ser medlaren som en elak person. Medlaren bortser från det och vet vad som måste göras. Ekstam (2000) menar också att alla inte passar som medlare, men man kan träna sig i de egenskaper som krävs för att kunna inta den rollen.

### **5.3 Summering**

"Efterfrågan på kunskap kring konflikter och konflikthantering är en stor del av förklaringen till den starka utvecklingen och det ökande antalet synliga konflikter" (Hakvoort, Friberg, 2012 s. 19). Utifrån de förutsättningar med antalet synliga konflikter vill vi påvisa hur viktigt det är med medling som metod som flera forskare också stödjer. Samt hur medling kan hjälpa pedagoger i deras arbete med att hantera konflikter ute på skolorna.

Enligt läroplanen är det lärarens uppdrag att "klargöra och med eleverna diskutera det svenska samhällets värdegrund och dess konsekvenser för det personliga handlandet" (Skolverket, 2011 s. 12). Att man kan utgå från medling som metod och modell kan få eleverna att se hur man kompromissar och kan förstå båda sidorna av en konflikt. Hur en annan människa tänker och varför personen i fråga har agerat som den har gjort. Konflikter behöver man förbereda sig på och enligt LGR 11 är det skolans ansvar att se till pedagogerna är rätt rustade för sådana här situationer.

Vi har i detta kapitel presenterat olika typer av modeller och metoder som kan användas inom konflikthantering. Vi har motiverat våra problem utifrån de olika modellerna och fördjupat oss i medling för att kunna se hur tidigare forskning kan hjälpa oss att besvara våra frågeställningar. Vi har förklarat de centrala begreppen, med en fördjupning på medling. "När en person konfronteras med en konflikt finns det i allmänhet många olika sätt att bemöta situationen" (Marklund, 2007 s. 76). Detta visar vad viktigt det är att man har kunskap om hur man på olika sätt kan bemöta och hantera en konflikt.

## **6. Vad säger styrdokumentet**

Läroplanen reglerar det vi i skolan skall rätta oss efter och vad vi skall göra för att uppfylla skolverkets krav. Under vår undersökning har många frågat och vi har funderat mycket på om vårt ämne konflikthantering finns med i läroplanen. Hela skolväsendet lutar sig mot en demokratisk grund och alla som går i skolan och befinner sig i skolmiljön skall behandlas lika. Eleverna skall lära sig fakta och utbildas om världen. De skall lära sig att samarbeta med andra människor och visa alla respekt. Eleverna skall också lära sig att visa omtanke för den miljön som vi arbetar i på skolan och värna om allas rättigheter (Skolverket, 2011 s. 7). Det här kan man läsa om i läroplanens värdegrund och uppdrag.

Man kan avläsa mycket om att man skall lära sig bli en samhällsmedborgare och kunna verka i samhället. Att lära sig samverka, samarbeta och kunna visa andra människor respekt är en del av konflikthanterings mening. Man lär sig att lyssna på någon annan och att kunna lösa en konflikt utifrån en demokratisk grund. Eftersom man behöver träna sig för att bli bättre på att lösa konflikter kan en medlare se till att eleverna kommer in på rätt spår. Därmed kan de förhoppningsvis skapa en situation som blir en bra lärdom och att man kan komma fram till en lösning.

“Skolans uppgift är att låta varje enskild elev finna sin unika egenart och därigenom kunna delta i samhällslivet genom att ge sitt bästa i ansvarig frihet” (Skolverket, 2011 s. 7). Ansvarig frihet är också att kunna samarbeta, kompromissa och kunna samtala med andra människor. Konflikter kommer att finnas med eleverna hela livet ut och för att kunna delta i samhället behöver de tränas i sådana situationer.

“Skolan har i uppdrag att överföra grundläggande värden och främja elevernas lärande för att därigenom förbereda dem för att leva och verka i samhället” (Skolverket, 2011 s. 9). Återigen för att kunna verka i samhället behöver man kunskaper om hur man löser en konflikt med en annan människa.

Under skolans mål i läroplanen står det att eleverna “kan lösa problem och omsätta idéer i handling på ett kreativt sätt” (Skolverket, 2011 s. 13). Det här omfattar skolarbete men också de sociala problemen såsom att hamna i en konflikt. Det handlar inte om att eleverna skall förstå allt det här själva utan pedagogen skall hela tiden finnas där. Det är pedagogen och skolans ansvar att eleverna skall få chansen att bli förberedda och lära sig hur man hanterar och löser en konflikt. “Läraren ska förbereda eleverna för delaktighet och medansvar och för de rättigheter och skyldigheter som präglar ett demokratiskt samhälle” (Skolverket, 2001 s. 15).

Sammanfattningsvis kan man se att konflikthantering finns med i många olika aspekter i läroplanen och det är en viktig del av barnens skolgång.

## **7. Genomförande av enkät och intervjustudie**

Undersökningen har bestått av intervjuer med personer i varierande åldersgrupper. Vi ville se om det fanns någon tydlig skillnad i svaren och insikten kring hur man hanterar en konflikt varierade beroende på hur lång erfarenhet man har inom yrket.

Vi funderade på vilken metod som skulle passa vår undersökning på bästa sätt. Det finns för- och nackdelar med alla metoder. Men vi ansåg att de metoder vi valt har mer fördelar än nackdelar i förhållande till vår undersökning. Vi valde att använda oss av enkät och intervju som metoder i vår undersökning. Anledningen till att dessa metoder valdes var för att vi ville få pedagogers och andra anställda personer vid två skolors inblick i konflikthantering. Det är tjugo personer som har varit med och besvarat vår enkät och vi har i vår intervjustudie samtalat med tio pedagoger och verksamma personer i skolan.

“En av samhällsvetenskapens mest använda metoder för att samla in ett forskningsmaterial är att fråga eller samtala med människor” (Esiasson et al, 2012 s.227). ”Det finns två huvudsakliga typer av frågeundersökningar: intervjuundersökningar som bygger, som bygger

på muntlig kommunikation, och enkätundersökningar, som bygger på skriftlig kommunikation” (Esiasson et al, 2012 s. 232). Man kan genomföra intervjuer på olika sätt men vi har valt att utföra dem fysiskt det vill säga ansikte mot ansikte.

Vid intervjustudien ställde vi frågorna och spelade in ljudfiler för att senare kunna analysera. Vi valde att utforma upplägget på det här viset eftersom vi ville vara så aktiva som möjligt under intervjuerna. Under intervjustudien var vi väldigt noga med att inte påverka pedagogerna och inte på något sätt ställa ledande frågor för att få fram ett speciellt svar. Vi valde att utföra intervjuerna i skolan eftersom det är en trygg och hemmastad miljö för pedagogerna.

Vi hade totalt sex frågor som pedagogerna skulle besvara och varje intervju varade i cirka tjugofem minuter. Vi ville att det skulle finnas tid till att reflektera över frågorna. Vår intervjustudie var en samtalsintervju och inte en frågeundersökning. Den här typen av undersökning ligger under kategorin respondentundersökning som innebär “forskaren vill veta vad varje respondent tycker och tänker om det som undersökningen gäller” (Esiasson et al, 2012 s .228).

Det ingick samtal mellan oss och de andra parterna. Vi ställde frågorna och de kom med ett svar. “En frågeundersökning handlar om att forskaren ställer frågor till respondenten medan en samtalsintervju undersökning innebär att de förs ett interaktivt samtal mellan forskaren och intervjupersonerna”(Esiasson et al, 2012 s.228). Vi frågade samma frågor till alla pedagoger så kallade standardiserade frågor. Vi hade inga fasta svar utan det var fritt att själv reflektera och komma med de svar man tyckte passade bäst in på sig själv och skolans syn på konflikthantering. Vi såg det här som en fördel då vi också valt att använda oss av en enkätundersökning som enbart bestod av fasta svarsalternativ.

Det var viktigt för oss att tiden blev utnyttjad på bästa sätt. Vi formulerade frågorna på ett sätt som skulle vara begripligt för respondenten. Tanken och målet var att vi inte skulle behöva förklara för intervjupersonen vad innebörden av våra frågor var. ”Grundregeln är att alla frågor i en intervjuguide skall vara lätta att förstå, korta och befriade från akademisk jargong” (Esiasson et al, 2012 s. 264).

Fördelen med att utföra en samtalsintervju på ett sådant sätt är att man kan känna av stämningen i rummet och se hur den svarande reagerar på frågorna. I efterhand kan en bild skapas för en själv kring hur man såg på intervjun och analysera den utefter det. ”Samtalsintervjuundersökningar ger goda möjligheter att registrera svar som är oväntade” (Esiasson et al, 2012 s. 251). Det här ser vi definitivt som en fördel då det bara är i direkt kontakt och diskussion man kan se och uppfatta de små avvikande och mest intressanta åsikterna.

Anledningen till att vi valde bort att använda oss av en frågeundersökning var för att vi ville få fria svar och att det genom detta sätt skulle skapas en diskussion oss emellan. På detta sätt kunde det skapas en atmosfär där vi kunde förstå respondentens budskap på en djupare nivå. Det blev en mer levande intervju där vi trodde att respondenten blev mer inbjuden till ett givande samtal och en bättre intervju. Nackdelen med den här metoden är att svaren kan sväva iväg en aning och andra ämnen lätt kan blandas in i frågan som diskuteras.

Den andra metoden vi valde att använda oss av var enkätundersökning. “Vid enkätundersökning fyller respondenterna själva i sitt frågeformulär” (Esiasson et al, 2012 s.

233). Det är en undersökning där man kan få in mycket information på ett lätt och smidigt sätt.

Vi såg det som en fördel att göra enkäten på arbetsplatsen eftersom att deltagandet då tenderar till att bli högre. "Ett specialfall som ofta resulterar i näst intill hundra procentig svarsfrekvens är gruppenkäter, där respondenterna av andra skäl än undersökningen är samlade på en och samma plats- till exempel eleverna i en lärosal, de anställda på en arbetsplats" (Esiasson et al, 2012 s. 234).

Enkätundersökningen såg vi som en möjlighet att kartlägga de anställdas kunskap om medling. Eftersom medling är vårt fokus blev det en viktig del att få mer insyn om hur vanlig metoden medling är på de skolor vi undersökt. Vi funderade mycket på hur vi skulle utforma frågorna i enkäten för att få så bra resultat som möjligt. Det var väldigt viktigt för oss att utforma frågor som var lätta att förstå och svara på. Vi ville inte använda oss av för långa frågor då vi anser att det blir en för stor påfrestning och man tappar svarpersonens koncentration och uppmärksamhet. Vi tog ställning till om olika ord kunde förvirra pedagogerna. "Alla frågeformuleringar som innehåller ordet inte riskerar att skapa förvirring" (Esiasson et al, 2012 s. 244). Vi tyckte att det här kunde vara en fundering värd att ta på allvar så vi undvek just ordet inte i vår enkätundersökning.

Alla enkäter och intervjuer är helt anonyma och det var klargjort för alla som deltog att inga namn och personliga information kommer uppges i rapporten. Vi gjorde en pilotundersökning på sex stycken kurskamrater för att se om frågorna var passande och gick att förstå. Efter undersökningen redigerade vi frågorna på ett sätt som gjorde att de blev mer hanterbara för respondenterna.

## **7.1 Bekvämlighetsurval**

Med bekvämlighetsurval menas att "man använder sig av de analysenheter som är enklast att få tag i utan att ens bekymra sig över en tänkbar urvalsram" (Esiasson et al, 2012 s. 188). Baserat på detta urval valde vi att ta kontakt med lärare vi har varit i kontakt med innan. En av de två skolorna undersökningen genomfördes på var en lågstadieskola där en av oss gått som elev tidigare. Den andra skolan vi fick möjlighet att besöka för intervjuerna och enkätundersökning har en av oss haft sin verksamhetsförlagda utbildning tidigare.

Utöver verksamma lärare valde vi att be rektor, administration och lokalvårdare att svara på enkäten. Syftet med det var att se om olika anställda på skolan hade kunskap, eller fått information om konflikthantering och i detta fall medling. Tio intervjuer och tjugo insamlade enkäter bedömde vi som rimligt för en variation i svar. Lågstadieskolorna vi har valt är två medelstora skolor. Majoriteten av lärarna och eleverna är av västerländsk kultur. Skolorna ligger i anslutning till två större städer och de är två parallelliga skolor med elever från förskoleklass upp till årskurs fem.

## **8. Etiska överväganden**

"Undersökningens etiska aspekter är ofta en viktig och nödvändig diskussion som gärna hör hemma i metodkapitlet" (Stukat, 2011 s. 138). Vi valde att strukturera vårt arbete på ett sätt där etiska överväganden låg i anslutning till metod avsnittet, men inte under rubriken metod.

Anledningen till det var att vi tyckte det var ett såpass viktigt avsnitt att det behövde en egen del i arbetet.

Stukat (2011) beskriver konfidentialitetskravet som en viktig del att ta hänsyn till och det har vi varit väldigt tydliga och noga med. Vi informerade tydligt innan både intervjuerna och enkätundersökningen att det inte skall kunna gå att avläsa vem som har deltagit i respektive undersökning och att inga namn eller personuppgifter skulle framkomma i rapporten. "Deltagare i en undersökning har rätt att själv bestämma över sin medverkan" (Stukat, 2011 s. 139). Den här aspekten var vi också noga med att poängtera det vill säga att alla undersökningar är helt frivilliga och ingen har plikt att delta.

Etik och moral kan i många öron vara två ord som det pratas ganska mycket om, men vad har de egentligen för innebörd och vad är definitionen? Moral kommer ursprungligen från det latinska språket och det ordet förklarar hur vi är och hur vi beter oss i olika situationer. Etik kommer från grekiskan och till skillnad från moral som är något som vi gör är etik något du tänker kring. Hur man tänker att man skall resonera i en viss situation (Ekstam, 2000, s. 113-115). En god etik kan i konfliktsituationer vara avgörande för hur man kommer att hantera en viss situation. Det kan vara det som skiljer i en konfliktsituation där en konflikt löses och där den inte gör det. "Alla har alltså moral, men alla har nödvändigtvis inte någon etik, några tankemässiga utgångspunkter för sitt handlade" (Ekstam, 2000, s. 115).

"Allt du vill att andra människor skall göra för dig skall du också göra för dem" (Ekstam, 2000, s. 116). Den gyllene regeln kommer ofta upp när man pratar om etik och moral. Hur kan man se det här i en konfliktsituation? Om det hade varit som regeln säger hade vi inte behövt arbeta med konflikthantering alls i skolan. Verkligheten är en annan och konflikter uppkommer dagligen i våra skolor. Frågan är bara hur mycket de uppmärksammas och vilka modeller som används i arbetet med att lösa dem.

## **9. Resultatredovisning**

Här nedan kommer en sammanfattning av de svar vi fick under våra intervjuer. Vi har sammanställt och analyserat alla svar och sedan skrivit ihop en sammanfattning för att på bästa sätt kunna förklara vad undersökning kom fram till. Det kommer på slutet en diskussion.

### **1. I vilken utsträckning förekommer konflikter**

Av de svar som gavs framkom det att det varierar. Svaren är relaterade till den årskurs de har hand om kan man tolka det som. "Konflikter förekommer varje dag" (Pedagog 5). Hälften av pedagogerna anser att konflikter är något som förekommer i en mindre utsträckning, några konflikter i veckan. Andra anser att konflikter uppstår dagligen, "Det kan handla om små saker som, först i kön, först ut till stolpen, finast bilder, flest resor" (pedagog 3). Det viktigaste man kan säga som framkom var att konflikter är ett problem och det finns för lite verktyg för att lösa dem på bästa sätt. Det spelar ingen roll i vilken utsträckning de förekommer, utan det man måste fokusera på är hur vi kan lösa dem.

### **2. Hur gör ni då?**

Här beskriver de intervjuade pedagogerna liknande förhandlingstekniker som exempelvis öppen dialog. En av skolorna har ett likabehandlingsteam som kopplas in och tar hand om situationen som gäller kränkningar. Något alla pedagoger gemensamt nämner är att föräldrar

inte kopplas in i första hand utan det är främst skolans ansvar. De svarande pedagogerna lyfter alla den öppna frågan vad är det som har hänt? som ett första försök till att förstå den uppkomna konflikten.

De inblandade eleverna får berätta och försöka lösa situationen själva först. Det är viktigt att barnen förstår så mycket som möjligt själva. En av pedagogerna beskriver att hon först frågar de eleverna som är i en konflikt om de tror att de kan gemensamt lösa konflikten själva och de får gå in i ett rum för att prata. ”Jag väljer att involvera eleverna så att vi tillsammans kan komma fram till en lösning” (Pedagog 6). Fem minuter senare väljer läraren att gå in i rummet och fråga om de har lyckats lösa konflikten, vilket de ofta har gjort. Genom att låta eleverna själva få ta tag i konflikten först hoppas läraren här att eleverna kommer till insikt om vad de har gjort och att de reflekterar och blir vänner, samt ber om förlåtelse. “Man kan som vuxen inte blanda sig i allt, man måste låta dem lösa det själva, tänka efter och lära” (pedagog 2).

### **3. Har ni någon gemensamt överenskommet sätt att hantera konflikter på?**

Alla respondenter vi har pratat med är överaskande överens om att det inte finns något överenskommet sätt att hantera konflikter på skolorna. Det som tydligt kommer fram är att det är väldigt individuellt och att det ligger hos personen i fråga hur man skall göra.” Vi löser konflikterna själva ansvaret ligger hos oss pedagoger” (Pedagog 4). Samarbetet kan förekomma mellan två kollegor men då är det på eget initiativ. Det framkommer att pedagogerna förlitar sig på den person som man tycker löser en konflikt bäst på och försöker göra på samma sätt själv. Ingen gemensam metod, det är beroende på konflikt och utifrån grupp. Det är upp till varje klasslärare. Viktigt är att man försöker fokusera på det som är positivt och inte alltid på de negativa i konfliktsituationer.

### **4. Om ja på föregående fråga berätta!**

Eftersom att ingen av de tillfrågade personerna hade någon gemensam bas för hur man skall lösa en konflikt blev det väldigt mycket samtal och diskussion om alternativa lösningar på hur man kan göra. Det framkom idéer om att rollspel kan vara en bra lösning för att barnen skall förstå vad som egentligen hände. Viktigt är att man backar tillbaka bandet och ser vad det verkliga problemet är och hur man kan göra för att hjälpa eleverna lösa det. ”I min klass brukar de inblandade och ibland också hela klassen få göra ett rollspel” (Pedagog 8).

### **5. Känner du till modellen/metoden medling i konfliktsituationer?**

Det är mycket som är oklart när man använder uttrycket medling. Nio av tio använder sig av medling i någon form men alla vet inte om att det de gör kallas medling. ”Ja det gör jag men bara hört talas om den inte jobbat med den” (Pedagog 7). Det här var ett svar som uppkom under intervjuerna men det framkom också att medling är det bästa sättet och det används flitigt av den större delen av svarsgruppen medvetet eller undermedvetet. Det var endast en person av tio som utgav sig att inte jobba med någon typ medling. Den pedagogen beskriver att det är bäst att låta barnen sköta allt själva eftersom att vi inte alltid ser när konflikter utlöses. Så mycket som möjligt skall ske utan att en vuxen skall blanda sig i.

### **6. Har du något mer att tillägga?**

Pedagogerna hade mycket åsikter om barnets bästa och att man måste ta hänsyn till vem det är som är inblandad i konflikten. Det har betydelse om det är tjejer eller killar inblandade eftersom de hanterar konflikter på lite olika sätt enligt pedagogerna. Diskussionen kring

medling kom upp och de som kände till och arbetande med medling var noga med att påpeka att det var de mest effektiva sätt oavsett vilket kön som var inblandat i konflikten. ”Medling kan vara ett mycket bra verktyg då det gör att eleverna förstår varandras perspektiv och varför det som händer har hänt” (Pedagog 9). Det kom också fram att man kan avläsa olika typer av mönster när det gäller konfliktsituationer relaterat till de olika årskurserna.

## 9.1 Diskussion av intervjuvar

Miljön på skolan och arbetsplatsen spelar en stor roll. Det kan tolkas av svaren i intervjufråga ett att eleverna känner sig osäkra, med varandra och i skolan. Detta då åtta av tio pedagoger upplevde att konflikter sker dagligen, små som stora medan den resterande delen av de intervjuade svarade att konflikter sker relativt ofta eller i liten utsträckning. Lind (2001) refererar till skolmiljön när det gäller konflikter och medling mer specifikt. Vi kan tolka svaren som att vissa respondenter erkänner att det fortgår konflikter i rätt stor utsträckning, specifikt i åtanke kan dessa pedagoger ha vissa klasser eller elever i åtanke. I LGR 11 framhålls det att “skolan ska vara öppen för skilda uppfattningar och uppmuntra att de förs fram. Den ska framhålla betydelsen av personliga ställningstaganden och ge möjligheter till sådana” (Skolverket, 2010 s. 8).

Ytterligare ett perspektiv till att några av pedagogerna anser att det förekommer konflikter i ganska liten utsträckning kan vara hur de ser på konflikter. Vad de lägger för betydelse i den. Handlar det om något mindre, där två eller fler elever har olika åsikter och kommit in i en het diskussion, kan det tänkas ha en annan betydelse för just den specifika läraren. Likt vad det sociokulturella perspektivet handlar om så är det viktigt att det finns en väl fungerande miljö och omgivning där individerna befinner sig. Är miljön trygg och eleverna samt pedagogerna känner att det är ett gott klimat kan det syfta till färre konflikter då det är mer av ett samspel mellan alla inblandade.

Begreppet konflikt är ofta fyllt med olika känslor och tankar. Ofta lyfts de negativa sidorna med konflikter fram. De mer skrämmande som handlar om gräl, bråk, våld och trakasserier bland annat. Den positiva sidan av konflikter och konflikthantering tas ofta upp vid ett senare skede. Då relateras det till utveckling, dynamik, förändring och insikter till exempel (Hakvoort & Friberg, 2012). Detta kan kopplas till de svar som gavs vid fråga två då de svarande vid detta tillfälle även gav exempel på konflikter som kunde och uppstår ibland bland eleverna. De berättade kring hur de hanterar konflikter och hur barnen reagerar, om känslor och insikter som kan infinna sig.

I nivå tre i Richard Cohens pyramid som beskrivs av Hakvoort & Friberg (2012) påpekas att medlaren skall få parterna att kommunicera och att när det handlar om känslor kan det vara bra att ha någon som finns där. Det kan vara svårt att behärska sig och lyssna på den andra parten då känslor kan få vem som helst att inte tänka helt klart.

Ett gemensamt svar från pedagogerna var att de avstår från att koppla in föräldrar i första hand, ansvaret ligger vid skolan främst och det är något värt att stryka under. Vid hantering av konflikt väljer samtliga pedagoger att lyfta frågan vad är det som har hänt? En öppen fråga för att få inblick i var konflikten började. Lind (2001) talar om betydelsen av att låta barn och ungdomar diskutera och föra dialog med varandra vid uppkomst av konflikter. Genom att pedagogerna låter eleverna själva försöka lösa en konflikt först är det på deras egna villkor det sker. Däremot vill författaren poängtera att det inte alltid betyder att elevernas åsikter är de som ska gälla. Vi kan koppla detta till vårt resultat i svar två då pedagogerna vill att eleverna ska försöka tala om och lösa konflikterna själva. Genom detta förhållningssätt hoppas



pedagogerna på att eleverna tar till sig insikt och kunskap kring den relaterade situationen som uppstått.

Under svaren på frågan tre kunde alla redogöra för att det inte finns något eller någon överenskommen metod för att hantera konflikter på och man fick lite känslan av att det var ett känsligt ämne. Det pratas mycket om att man sköter konflikter själv och att om det är någon man tar hjälp av är det någon kollega. Frågan vi ställer oss är varför det inte finns på någon av de skolor vi har undersökt? Oavsett vilken metod man kan använda sig av anser vi att det är en fördel att man har två stycken fasta metoder som man använder sig av.

Alla konflikter kan inte lösas med samma metod. Vi tror att för elevernas bästa och för att de skall bli trygga och känna igen sättet att lösa konflikter är det bra att man använder sig av samma metod på skolan. En av det här kanske två metoderna tycker vi då skall vara medling på grund av att det är en metod där man låter eleverna själva tänka efter och det bygger inte på att gå in och dirigera. Medlingsmetoden bygger inte på att det är medlaren som skall bestämma. "Skolmedling bygger istället på att de som är involverade i konflikten själva ska få komma med förslag på hur lösningen bör se ut. Dessutom tar man lika stor hänsyn till de involverades känslor till det som faktiskt har hänt" (Lind, 2001 s. 11).

Fråga fyra blev som en frizon för pedagogerna eftersom svaren på fråga tre inte blev som vi trodde. Vi trodde att skolorna skulle ha någon typ av gemensam bas att stå på. Det blev mycket diskussion om vad man ser som ett bra förslag på hur man kan hantera olika situationer och många av de här idéerna var faktiskt någon typ av medling. En ide som framkom vara att rollspel var en sätt man kan använda sig utav i konfliktsituationer. När man tittar lite närmare på just rollspel kan man se att de passar in perfekt inom ramarna för medling som metod. Lind (2001) beskriver att rollspel fungerar då man skall se vad som egentligen har hänt och att det är viktigt att man när man vill kan avbryta och gå ur den rollen som man själv spelar. Detta för att man hela tiden skall känna sig trygg och kunna ta distans från den roll man spelade. Utifrån metoden ICPS som vi diskuterat under teoretisk anknytning som också kopplas till medling kan man utläsa att huvudsyftet där är att man som medlare skall få båda parterna att verkligen förstå varför konflikten uppstod och rollspel är ett bra verktyg för detta.

På fråga fem framkom det att begreppet medling var något främmande. Under vidare diskussion kan det tolkas som att nio av tio pedagoger använder sig av medling i någon form utan att vara medvetna om termen. En av de pedagoger vi intervjuade hade hört talas om medling som begrepp men förklarar att denne inte arbetar med metoden av oklara skäl. Medling som metod vid konflikter används ute på dessa skolor av pedagoger men de är omedvetna om vad sättet de arbetar på heter. I vårt resultat stod en specifik lärare ut då denne svarade att det är bäst för alla om eleverna själva hanterar och löser sin konflikt då det finns stunder på dagen då lärare inte ser just de konflikterna.

De rektorer som intervjuades svarade däremot alla att de har kännedom kring medling som metod och tycker att det är en ypperlig metod att använda sig av vid konfliktlösning. Utefter dessa svar på fråga fem kan vi ställa oss frågor om vad det finns för anledning till att pedagogerna inte vet vilken metod de använder sig av vid konflikthanteringssituationer? Är det bristande kommunikation och information från rektorer? I LGR 11 kan vi läsa följande "skolan har i uppdrag att överföra grundläggande värden och främja elevernas lärande för att därigenom förbereda dem för att leva och verka i samhället" (Skolverket, 2010 s. 9).

Rektorerna har ett ansvar att informera sina anställda om vilka metoder som kan fungera väl för konflikthantering.

Att alla som är verksamma inom en skola utgår från liknande modell och metod när de hanterar en konflikt kan ses vara av stor vikt. Kan anledningen till bristande kommunikation i just tillvägagångssätt för konflikthantering vara bland både lärare och rektorer? Överlag i detta fall arbetar lärarna med medling som metod men har inte ett speciellt namn på den teknik de använder. För att stärka lärarlaget och yrkesspråket kan det anses vara ett bra steg i processen om lärare ges information om olika metoder för att hantera konflikter. Är det bristande intresse som ligger till bakgrund att pedagogerna inte har kunskap om olika konflikthanteringsmetoder? Hakvoort och Friberg (2012) skriver följande "lärare förväntas följa skolans styrdokument som innehåller de formella riktlinjerna för skolans uppdrag. Det innebär att de behöver känna till och tolka dem, uppdatera sig om förändringar samt konkretisera dem till skolans verklighet" (Hakvoort & Friberg, 2012 s. 20). Citatet här är något vi vill peka på, lärare, rektorer och verksamma inom skolans värld behöver ständigt uppdatera sig om ny forskning, andra metoder och tekniker för att som i detta fall hantera konflikter via metoden medling.

Carlsson och Kimblad (2011) förklarar att medling i skolans värld kan genomföras av olika individer. I de flesta fall används psykologer eller skolans kuratorer. I dagens skola anser vi dock att det här inte förekommer i lika stor utsträckning. Enligt vår undersökning får pedagogerna själva hantera de här situationerna och inte kurator eller psykolog. Den ena skolan vi besökte hade ett likabehandlingsteam där kurator ingick, men för att de skulle gripa in var det ett krav att konflikten hade utvecklats till en kränkning. Detta hade inte förekommit under än under terminen.

Vidare talar Carlsson och Kimblad (2011) om hur skolor som inte använder sig av ett skolmedlingsprogram främst låter pedagogerna och mer specifikt de i småklasser lägga ner tid på konflikthantering. Om lärare inte har någon särskild utbildning inom konflikthantering och medling blir metoderna de använder i hög grad väldigt individuella.

Vidare skriver Carlsson och Kimblad (2011) om att när vuxna personer utan någon direkt utbildning inom konflikthantering och modellen medling ska försöka medla och hjälpa elever lösa konflikter finns risk att det blir ett inslag av skiljedom. Med detta menas att den vuxne i fallet har en enligt sig klar uppfattning om vad som är rätt och fel i situationen vill gärna utbilda barnet och det kan i sådana fall leda till att den vuxne blir den som tar besluten eller föreslår olika lösningar till problemet. Att agera på detta sätt är tvärtemot vad medling innebär.

Fråga sex ger möjlighet till egna tillägg eller förtydliganden. Det blev mycket diskussioner från dem som förespråkade någon typ av medlingsarbete att det är den bästa metoden för att det gör att man får barnen att förstå vad det är som har hänt. Var noga med att barnen förstår den andras sida och att man kan guida dem fram till en lösning. Rollen som vuxen i en konfliktsituation blir att vägleda eleverna. Det kommer också fram att man kan se mönster om vilka konflikter som förekommer varje år. Killar är väldigt kampinriktade och tävlar om allt medan tjejerna ofta har mer känslor inblandade. Oavsett åsikt så vill pedagogerna elevernas bästa oavsett vad man använder för metod. "Man måste bygga upp ett förtroende och att man är väldigt snabb med att hitta goda sidor och lyfta dem" (Pedagog 4).

## 10. Resultatredovisning

I vår enkätundersökning har tjugo personer svarat och svaren kommer bli väldigt kortfattade eftersom undersökning endast var en kartläggning och innehöll inga öppna frågor med utrymme för egna svar. Resultatet kommer att presenteras som en kort sammanfattning som sedan följs utav en diskussion.

### **1. Känner du till metoden/modellen medling(förhandlare mellan personer som är i en konflikt)?**

Nio stycken svarade nej, tio stycken svarade ja och en svarade vet inte.

### **2. Har du använt dig av medling i en konflikthanteringssituation?**

Tio stycken svarade nej, nio stycken svarade ja och en svarade vet inte.

### **3. Använder sig skolan av medling i konfliktsituationer?**

Nitton stycken svarade nej, ingen svarade ja och en svarade vet inte.

### **4. Har du fått någon utbildning inom medling?**

Nitton stycken svarade nej, en svarade ja och ingen svarade vet inte.

## 10.1 diskussion av enkätundersökningssvar

Av enkätundersökningen kan vi utläsa att modellen/metoden medling var relativt känd då cirka hälften av respondenterna kände till den. Svaret blev väldigt lika under kategorin om man har använt sig av metoden. Under fråga tre varierar svaren betydligt mer och där finns det ingen som har svarat att man har fått utbildning. Då ställer man sig frågan nu i efterhand om hur de personer som känner till medling har fått den kunskapen ifrån. Nu i efterhand kan man kanske tänka sig att skolmedling som begrepp kan koppla ihop medling i mellan konflikter i olika länder. På fråga fyra svarar nitton stycken att de inte har fått någon utbildning inom konflikthantering. Här kan vi liksom svaren på intervjufrågorna ställa oss frågan om varför det verkar brista med utbildning inom ämnet.

Hakvoort och Friberg (2012) skriver om utbildning i konflikthantering och att dessa utbildningar kan genomföras på ett flertal sätt. Exempel på sätt är genom att utbildningarna finns som ett regelbundet moment utanför den ordinarie lektionstiden. De kan ingå i kärnämnen eller stå som en egen kurs som ses som en röd tråd runt hela skolan. Något vi funderar över är om det finns någon bakomliggande orsak till varför skolor inte ger lärare möjlighet till att få utbildning i konflikthantering. Är det ekonomiska skäl? Handlar det om att rektorerna anser att konflikter som uppstår är något personligt där varje enskild lärare ska ta sitt ansvar? Det är intressant då rektorer och skolor har klara mål, åtgärdsprogram och likabehandlingsplaner de följer när det gäller grövre fall av osämja, exempelvis vid mobbning och kränkande behandlingar.

## 11. Metoddiskussion

Vi anser att vi i detta arbete har fått svar på våra undersökningsfrågor av verksamma inom skolan och att svaren motsvarar vårt syfte väl. Med tanke på vår valda metod finner vi att vi även fått svar på våra frågeställningar som var till grund för arbetet. Vi har sökt svar på våra frågor genom litteratur, intervju och enkät. Att använda oss av ljudinspelning och att skriva ned tankestolpar under intervjuernas gång har varit ett väl fungerande sätt för oss då vi genom denna metod kunde koncentrera oss på vad lärarna svarade och kunde ställa följdfrågor.

Vi genomförde i detta arbete tio intervjuer och vårt resultat speglar detta, för studien intervjuades både manlig och kvinnlig personal. Alla respondenter är i olika åldrar och har varierad yrkeserfarenhet. Detta då vi i samråd med vår handledare kom fram till att det kan vara intressant att se om synen på konflikter har något samband med hur länge personerna har varit verksamma inom skolan. Resultatet visade att svaren var varierade och inte hade någon påverkan av ålder och erfarenhet.

Svårigheter i arbetet har varit att veta om vi har samlat in tillräckligt mycket data.

De slutsatser och resultat vi presenterar utifrån den data vi har samlat in gäller bara vår egen undersökning. "Det är problematiskt att säga någonting generellt utifrån en begränsad mängd observationer, men man kan uttala sig om de som gäller för just de data man har undersökt" (Rienecker, Joregensen, 2008 s. 305).

## 12. Slutdiskussion

Vårt syfte med arbetet var att belysa olika typer av modeller/metoder man kan använda i konfliktsituationer. Vi vill undersöka hur personal inom skolan tänker och hur deras kunskaper är om modeller/metoder som gäller konflikthantering. Vårt fokus låg på modellen medling och vi har även undersökt hur flitigt den används i dagens skola. Ett av våra delsyften var att ta reda på hur pedagoger själva arbetar med konflikter i skolan.

Våra frågeställningar var följande,

- Hur fungerar medling som konflikthanteringsmetod i de lägre åldrarna i skolan?
- Vad finns det för modeller för att lösa en konflikt när den väl inträffat?
- Hur arbetar några utvalda lärare med konflikthantering?

I detta avslutande kapitel av arbetet vill vi lyfta fram hur syftet och frågeställningarna har besvarats och diskuterats. Vi vill ge en tydlig bild av hur resultaten av vår egen undersökning blev och hur allt kan kopplas ihop med den forskning och de teorier vi använt oss av. Vi kommer även i detta avslutande kapitel kommentera arbetets resultat och övriga delar mer utifrån våra egna tankar och värderingar.

Resultatet av våra undersökningar visar att behovet av en gemensam struktur för konflikthantering på en skola kan vara en bra sak att införa. Konflikterna hanteras utifrån varje enskild pedagog eller verksam person inom skolan. De blir väldigt utsatta och det är en situation som i princip uppkommer varje dag. Pedagogerna får inget stöd av någon gemensamt överenskommet sätt att agera utan de får själva avläsa situationen och agera utefter de.

Carlsson och Kimblad (2011) skriver om att medlaren i en situation där yngre barn är inblandade kan behöva hjälpa till och ge förslag till hur konflikten kan lösas men detta bör ske efter att barnen själva fått ge förslag på hur de kan lösa den. De äldre barnen har ofta andra erfarenheter och kunskaper från tidigare konflikter de har varit i och kan därmed försöka lösa konflikten utan någon vuxen. Ett annat perspektiv på elevernas olika kunnande när det gäller att hantera sina egna konflikter kan vara att de i förskolan inte lär sig hantera dem själva på samma sätt. Vi vill inte dra alla elever över samma kant utan alla elever har olika förutsättningar och bakgrunder, vi talar i detta fall rent generellt sett utefter våra intervjuer med några lärare.

Vi valde också att ta med ett kort avsnitt om kompissamtal och hur det kan förebygga konflikter. Detta framkom under intervjuerna och det fanns pedagoger som hade detta inlagt på sitt schema en gång i veckan. Under kompissamtalen agerar pedagogerna också som en slags medlare där man lyssnar och vägleder eleverna.

Våra lärdomar efter att ha läst in oss på ämnet konflikthantering är många. Dels har vi genom arbetet fått våra förutfattade meningar om bristande utbildning inom lärarprogrammet för att hantera konflikter bekräftade på ett sätt. Å andra sidan är inte alla lärare av samma uppfattning som vi om att utbildning och information krävs för att kunna hjälpa elever hantera sina konflikter. Konflikter är så pass vanligt förekommande att det kanske inte ses som något vi behöver få utbildning i utan det är något individuellt där du själv gör på ett visst sätt du anser vara rätt och fungera.

Mycket ansvar ligger hos lärare när det handlar om konflikthantering. Jämför vi lärare inom skolan med lärare inom förskolan kan vi se skillnader mellan hanteringen. I förskolan arbetar ofta tre pedagoger tillsammans med en barngrupp, i skolan är det en klasslärare för en grupp elever. De klasslärare vi har talat med känner sig utsatta, det är komplext att kunna hantera en konflikt och en sorts prioritering görs. Mindre dispyter mellan elever blir något eleverna lär sig att lösa själva, till skillnad från förskolan där det kan förekomma att barnen inte kan lösa en mindre konflikt själva och behöver hjälp. En annan aspekt av denna problematik är att i förskolan arbetar man på ett annat sätt, där finns två andra pedagoger att rådfråga om det känns svårt att hantera en konflikt, det kan även vara så att de andra pedagogerna har sett situationen och har andra tankar och vet bakgrunden till varför konflikten uppstått. I skolan där vi har lagt fokus i arbetet finns inte samma resurser. Lärare förväntas hantera konfliktsituationer på ett individuellt plan, där de tvingas avgöra själva och ta beslut på hur konflikten ska lösas.

Kan en annan aspekt av denna känsla av utsatthet inom klassrummet och på skolan handla om att de inte har tillräckligt med kunskap om konflikthantering? Eller är det mer en resursfråga där önskan är att skolan bör ha mer än en lärare i klassen? Fritidspedagoger arbetar som resurs i vissa klasser och årskurser men frågan är om de används som resursperson som lärare rådfrågar vid konflikter som uppstått?

Av vår undersökning utläste vi att cirka hälften av de tillfrågade inte hade hört talas om medling, eller känner sig i behov av mer utbildning inom konflikthantering. Har lärarna fått utbildning inom konflikthantering när de studerade till lärare men detta är inget de kommer ihåg? Är det värdefullt att fortbilda lärare i ämnet, bör varje skola ha en utbildningsdag eller eftermiddag där syftet är att påminna om konflikter och hur de kan hanteras samt hur olika konflikter kan te sig i verkligheten? Samt att Richard Cohen's konfliktpyramid med de olika

nivåerna diskuteras. Vi anser att det räcker om man som rektor anordnar en föreläsning där de talas om de olika konfliktmodellerna och hur de fungerar. Pedagogerna behöver bli påmindas om detta några gånger per termin. Vi tror att det här är ett tillvägagångssätt som inte tar för mycket tid men som främjar det sociala samspelet.

Då vi även genom undersökningen fann att de tillfrågade skolorna inte hade ett gemensamt arbetssätt för att hantera konflikter kan det peka på en bristande del inom utbildningen. Styrdokumentet och skolan trycker på att vi ska fostra eleverna till goda samhällsmedborgare (Skolverket, 2010) men kan det inte då vara väsentligt att vi som ansvarar för deras lärande och utveckling har kunskap om och kan förmedla olika metoder och tillvägagångssätt för att hantera en konflikt?

Som tidigare nämnts tycker vi att under utbildningen på universitetet så har det varit alldeles för lite utbildning om konflikthantering. Konflikter förekommer varje dag i olika utsträckningar enligt våra undersökningar och pedagogerna får ingen utbildning inom ämnet. Vi som kommer nyexaminerade från universitetet borde få med oss den här kunskapen och sprida vidare den på vår kommande arbetsplats. Under introduktionen till skrivandet av uppsatsen skämtades det om att ett ämne som nog kommer vara vanligt är konflikthantering och att det är många som skriver om det varje år. Då kan man också ställa sig frågan varför det inte har en större del i utbildningen. Studenterna verkar vara intresserade av ämnet och väljer att fördjupa sig inom konflikthantering.

Vi anser att en bra start är att rektorn på skolan tar initiativ till att utbilda sin personal om konflikthantering. Speciellt eftersom att lärarna tar upp med sina elever i klasserna hur man skall hantera konflikter och att man skall försöka undvika att hamna i de situationerna. Vi ser ingen gemensam arbetsplan och verktyg ute på skolorna vi har undersökt och det är något som behöver arbetas med.

Vårt syfte med hela arbetet var bland annat att vi skulle undersöka om det fanns olika typer av modeller man kan använda sig av i en konflikthanteringssituation. Detta har vi också som en av våra frågeställningar. Vi har presenterat Ekstams (2000) fem stilar där man får se hur man kan hantera en konflikt. Olika typer av principer som skiljer sig åt och som man kan se som en grund utifrån sig själv hur man skulle tackla en sådan situation. Vidare presenterar vi Richard Cohens konfliktpyramid där man får se hur man inom skolan kan arbeta för att förebygga och hantera en konflikt. Genom hela arbetet förekommer begreppet medling i olika situationer och det är mycket fokus kring detta begrepp.

Eleonore Lind (2001) beskriver mer djupgående vad medling är och hur medlingsmetoden ser ut mer detaljerat. Vi ville att medling skulle följa med genom hela arbetet och att läsaren skulle få en insikt om vad medling verkligen är. Därav har vi lagt mycket vikt på att förklara och tagit upp mycket tidigare forskning som är relaterat till medling. ICPS metoden är ett sådant exempel. Där en studie gjorts som bevisar att fler förespråkar metoden efter utbildning. Metoden/modellen går ut på att man skall som medlare få båda parterna att få insikt om och guida dem till en lösning. Detta är intressant att jämföra med vår egen undersökning där man inte verkar fått någon utbildning alls.

Medling som konflikthanteringsmetod som vi också har som frågeställning har visat sig fungera bra som metod både enligt våra undersökningar och den teoretiska anknytningen. Under intervjuerna nämndes det att medling var den mest effektiva metoden och detta kan styrkas då Lind (2001) och ICPS metoden (Jones & Vestal, 2004) förespråkar medling som

metod. “De förbyggande verkningarna av att skolan engagerar sig i medling kan inte nog betonas. Genom att alla elever får information om medling” (Lind, 2001 s. 23). Vi anser också med forskning som bakgrund att medling är den mest effektiva metoden och att det ligger hos rektorers ansvar att personalen på skolorna blir rätt utbildade inom konflikthantering.

Vi känner att vi har fått större insikt i hur man som verksam pedagog kan hantera konflikter på ett pedagogiskt sätt där även eleverna lär sig. Det handlar om interaktion och samspel bland olika parter inom samma verksamhet. I LGR 11 kan vi läsa följande “skolan ska sträva efter att vara en levande social gemenskap som ger trygghet och vilja och lust att lära” (Skolverket, 2010 s. 10). För att kunna främja en positiv stämning och lärandemiljö krävs det att de individer som samverkar i skolan kan ha en öppen dialog med varandra. Likt vad det sociokulturella perspektivet lägger tyngd på, vi lär tillsammans och av varandra. När vi hamnar i en konflikt med en eller flera andra är det viktigt att tillsammans kunna lösa den och gå vidare samt lära sig något av händelsen.

Vidare i LGR 11 står det även “personlig trygghet och självkänsla grundläggs i hemmet, men även skolan har en viktig roll” (Skolverket, 2010 s. 10). Genom medling där elever och vuxna lär sig hantera och lösa en konflikt på ett sätt där båda parterns åsikter respekteras och blir hörda stärks även individers självkänsla. Hakvoort och Friberg (2012) talar om hur konflikter, likt kommunikation är en del av vår vardag, kommunikation sker ständigt men i olika nivåer, även om vi inte alltid önskar kommunicera. Konflikter kan uppstå ur missförstånd bland individer och är troligen mer vanligt förekommande än vad vi ibland vill inse.

“Vissa konfliktforskare hävdar att cirka 80 procent av våra personkonflikter beror på missförstånd och brister i kommunikationen” (Hakvoort & Friberg, 2012 s. 126). I våra svar kan vi tolka det som att många av de konflikter som uppstår bland elever i skolan handlar om missförstånd och ett tävlande. Hur man då gör för att minska de konflikter som uppstår är inget vi kan konkret säga, allt är situationsberoende och det är även viktigt att tänka på vilka elever det är som är i konflikt. Är medling en modell som skulle fungera för att lösa just den speciella konflikten eller är NVC eller ICPS metoden mer lämplig till exempelvis. Det är bra att pedagogerna känner till flera metoder de kan använda sig av. En konflikt kan inte bara lösas på ett sätt, utan det behövs variation.

Vi har funderat mycket på hur det kommer sig att rektorerna har kännedom om modellen medling medan pedagogerna inte har någon direkt kunskap om den, som de är medvetna om. Hur kan man få rektorer att förmedla vidare informationen om medling och andra metoder för att hantera en konflikt? Beror det här på att rektorerna har för hög arbetsbelastning och inte har tid att kommunicera tillräckligt mycket med pedagogerna? Är det en god idé att utöver ge information till pedagogerna även bjuda in andra anställda, som till exempelvis lokalvårdaren till ett lärandetillfälle kring metoderna? Eller ser man, likt en av de intervjuades svar på konflikthantering som något individuellt för varje klasslärare, pedagog? Vi anser att alla på skolan skall vara förbered på att hantera en konfliktsituation. En konflikt uppstår överallt på skolan och inte alltid bara i klassrummen.

Alla vill att barnen skall få bli hörda, att alla inblandade ska få sina röster hörda, men har ingen modell de följer. “Skolmedling och träning i konstruktiv konflikthantering är i överensstämmelse med riksdagsbeslutet 2005 att konflikthantering ska ingå i lärarutbildningen” (Carlsson & Kimblad, 2011 s. 106). Detta citat anser vi pekar på vikten av att verkamma pedagoger har kunskap om olika sätt att hantera konfliktsituationer på ett pedagogiskt sätt. Då flera av våra undersökningssvar tyder på att lärare inte känner sig i behov

av utbildning i konflikthantering blir det motsägelsefullt vid denna fakta. Vi anser själva att vi behöver mer utbildning inom ämnet och få inblick i diverse metoder för att hantera en konflikt på bästa sätt. Rektorerna behöver ta sitt ansvar och ge möjlighet till vidareutbildning inom konflikthantering till sina anställda, om informationen ges vid ett informationsmöte eller via ett mail med bifogad rekommendation till en lämplig bok är självklart valbart. Vi vill dock poängtera att en bok inte ersätter ett möte utan är ett komplement.

Lind (2001) betonar skolmedlingens vikt i arbetet mot konflikter. Hon säger att skolmedling förebygger mobbning, detta styrker hon med att genom att alla elever inom skolan ges information och tillåts ta till sig kunskap om medling och de värderingar medling byggs på kan eleverna få ett bättre klimat. Om skolmedling använd som metod har skolan så kallade medlare, personer som alla på skolan då vet att de kan ta kontakt med om de behöver. Genom metoden som Lind (2001) förespråkar lär sig både anställda på skolan och eleverna att hantera konflikter på ett effektivt sätt. Det kan tänkas ge skolan en vi känsla, att det finns en samhörighet i en omgivning där alla hjälper varandra att lösa konflikter på ett konstruktivt sätt. Carlsson och Kimblad (2011) instämmer också med att medling är en bra förebyggande metod. De talar om att de större delarna av arbetet inom konflikthantering sker bäst i de nedre delarna av konfliktpyramiden som Cohen framställt. De nedre delarna av pyramiden tränar de inblandade, främst i detta fall barnen i god kommunikation, samarbete och empati.

## **Sammanfattning**

Medling är något vi under detta arbete har fått stort förtroende för bland annat för att vi är influerade av den sociokulturella teorin där vi ständigt lär av och med varandra. Det är en interaktion där vi tillsammans skapar en förståelse. Det är viktigt att poängtera att medling inte är en metod som ska ersätta antimobbningsplaner ute på skolorna eller de olika kamratprogrammen som kan tänkas finnas. Medling ska ses som ett komplement, en resurs med andra verktyg och tankesätt där eleverna och lärarna lär sig hantera konflikter (Lind, 2001).

Medling var ett nytt begrepp för oss, likt ICPS och NVC och konflikthanteringspyramiden Cohen indirekt lärt oss om. Dessa handlar alla om olika sätt att konstruktivt hantera och förebygga en konflikt genom dialog. Precis som flertalet av våra respondenter i intervjusamtalen visste vi innan och använde oss av en sorts förhandlingsteknik när vi var med och försökte lösa konflikter på vår praktik. Det har också varit givande att se lära sig hur man själv oftast beter sig i en konflikt situation. Det blev en insikt som vi kan bära med oss ut i yrkeslivet och de kommande konflikterna vi kommer vara inblandade i. Vi ser också fram emot att få testa medlingsmetoden på riktigt nu när vi har införskaffat oss såpass mycket kunskap om den.

Vårt syfte och en av våra problem frågeställningar var också att se hur pedagoger arbetade i olika konfliktsituationer och hur pass omfattande deras kunskap om medling var. Medling har varit en röd tråd genom hela vårt arbete och är något många forskare förespråkar.

Vi valde som tidigare diskuterats att använda enkät för att kartlägga kunskapen om medling hos personalen på skolorna. Hur personalen jobbade var som också tidigare nämnts mycket individbaserat. Ett mycket intressant uppslag man kan se genom enkäten är att ungefär hälften känner till och har använt sig av medling. Nästan alla svarade att det inte fått någon utbildning inom de så därav måste man sökt upp information om medling på annat sätt.



När det gäller medling och hantering av en konflikt kan en skillnad beroende på elevernas ålder vara tydlig. Vid våra intervjuer har vi talat med lärare för elever i årskurs ett och tre. När de berättat för oss om barnens och deras professionella sätt att hantera konflikter märks det av att mer energi och tid läggs bland elever i årskurs ett. Detta kan bero på att barnen inte är speciellt gamla och inte har en förförståelse för vad en konflikt innebär eller har kunskaper kring hur de kan själva lösa den.

”Konfliktnivån i skolorna upplevs öka av dem som är verksamma i skolan. De känner att det krävs bättre och effektivare verktyg än de, de har idag för att hantera de konflikter som uppstår. Ett sådant verktyg kan vara skolmedling” (Marklund, 2007 s.175). Vi valde att basera vår undersökning på medling och det är en metod vi tror starkt på.

Förslag på fortsatt forskning gällande vårt arbete kan vara att man undersöker skolor där det finns mer varierade kulturell bakgrund på eleverna. Eftersom vår undersökning gjorts på skolor där de till största delen är västerländsk kultur som råder blir vårt resultat baserat på detta. Det skulle vara intressant att undersöka skolor där det var mer kulturell skillnad och se om man hade fått fram liknande resultat. Det hade också varit intressant att undersöka om den nya lärarutbildningen har mer konflikthantering än den äldre som vi går. Vidare kan man läsa mycket om medling i olika situationer på svenskt forum för medling och konflikthantering (<http://www.s-f-m.se/>). Ett annat förslag som vi har valt att presentera är att om man vill lära sig mer om Richard Cohen och hans syn på de olika metoderna och hans konfliktpyramid som vi har valt att ha med i vår uppsats kan man gå in på (<http://www.schoolmediation.com/aboutus/us.html>).

Avslutningsvis vill vi säga att det är naturligt med konflikter och inget man ska vara rädd för att hamna i, genom att hantera och öva sig i konflikthantering utvecklas du som individ. Vi har rustat oss väl och ser inte på konflikter på samma sätt som innan arbetet började. Vi har lärt oss väldigt mycket och det har varit en väldigt spännande och kunskapsgivande tid.

## Referenslista

### Litteratur

- Ekstam, K. (2000). *Handbok i konflikthantering*. (1. uppl.) Malmö: Liber ekonomi.
- Esaiasson, P., Gilljam, M., Oscarsson, H. & Wängnerud, L. (red.) (2012). *Metodpraktikan: konsten att studera samhälle, individ och marknad*. (4., [rev.] uppl.) Stockholm: Norstedts juridik.
- Hakvoort, I. & Friberg, B.(red.) (2012). *Konflikthantering i professionellt lärarskap*. (2., [rev. och uppdaterade] uppl.) Malmö: Gleerups.
- Imsen, G. (2006). *Elevens värld: introduktion till pedagogisk psykologi*. (4., rev. uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Lind, E. (2001). *Medkompis: medling och konflikthantering i skolan*. Jönköping: Brain Books.
- Marklund, L. (2007). *Skolmedling i teori och praktik*. Licentiatavhandling Uppsala : Uppsala universitet, 2007. Uppsala.
- Rienecker, L. & Stray Jørgensen, P. (2008). *Att skriva en bra uppsats*. (2., [rev. och uppdaterade] uppl.) Malmö: Liber.
- Skolverket (2011). *Läroplan för grundskolan, förskoleklassen och fritidshemmet 2011*. Stockholm: Skolverket.
- Utas Carlsson, K. & Rosenberg Kimblad, A. (2011). *Hantera konflikter och förebygg våld: förhållningssätt och färdigheter : teori och praktik i skola och fritidshem*. Jonstorp: Konfliktlösning i skola och arbete (KSA).

### Internetkällor

(<http://www.tandfonline.com.ezproxy.ub.gu.se/doi/pdf/10.1080/02568540409595060>) 13/11 11:04, Anita Vestal Mountain State University ,NancyAaron JonesFlorida Atlantic University

<http://www.s-f-m.se/>

<http://www.schoolmediation.com/aboutus/us.html>

# **Bilagor**

## **Intervjustudie**

1. I vilken utsträckning förekommer konflikter?
2. Hur gör ni då?
3. Har ni något gemensamt överenskommet sätt att hantera konflikter på?
4. Om ja på föregående fråga, berätta!
5. Känner du till metoden/modeller medling i konflikthateringsituationer?
6. Har du något mer att tillägga?

## Enkätundersökning

1. Känner du till metoden/modellen medling (förhandlare mellan personer som är i en konflikt)

Ja       Nej       Vet inte

2. Har du använt dig av medling i någon konflikthanteringssituation?

Ja       Nej       Vet inte

3. Använder skolan sig av medling i konfliktsituationer?

Ja       Nej       Vet inte

4. Har du fått någon utbildning inom medling?

Ja       Nej       Vet inte