



**GÖTEBORGS UNIVERSITET**

# Vad är en konflikt för dig?

---

- En kvalitativ intervjustudie om elevers upplevelser av konflikter

Uppsats/Examensarbete 15hp  
PDGX61 - Examensarbete i pedagogik och didaktik  
Grundnivå  
HT 2017  
Joakim Itkes Sznep  
Handledare: Arja Kostianen  
Examinator: Lars Gunnarsson  
Rapportnr: HT17 IPS PDGX61:1

## **Abstract**

This thesis attempts to illustrate how students experience conflicts. By connecting student experiences to the school's social agenda, the importance of conflict management at the schools was highlighted. Subsequent student interviews enabled mapping of student strategies for dealing with, and understanding conflicts. The answers were analyzed using the Marshall Rosenberg theories and other recent research into non-violent communication. The results revealed that the students have varying associations to conflicts as well as strategies and feelings they associate with conflict. This variability supports the theories of Rosenberg (2004) and thus reveal that individuals learn early on to use jackal communication using judgment, value; and guilt-based language.

This study shows that the student's way of expressing their emotions is limited as they find it difficult to describe other feelings than hate/anger and sorrow when they are in conflict situations. This further supports current thinking in conflict research and pedagogy regarding repetition of a conflict-averse culture. The students' connection is therefore limited to their own definition of conflict, which was often negative.

**Keywords:** Conflict, Conflict management, nonviolent communication, regulatory documents, Interviews

**Nyckelord:** Konflikter, Konflikthantering, Nonviolente communication, Styrdokument , Intervjuer

Uppsats/Examensarbete:	15 HP
Program eller kurs:	PDGX61- Examensarbete i pedagogik och didaktik
Nivå:	Grundnivå
Uppsatsens titel:	Vad är en konflikt för dig? En kvalitativ intervjustudie om elevers upplevelser av konflikter.
Författare:	Joakim Itkes
Handledare:	Arja Kostiainen
Examinator:	Lars Gunnarsson
Termin:	Hösttermin
År :	2017
Rapportnummer:	HT17 IPS PDGX61:1
Sidantal:	42

<b>Inledning .....</b>	<b>4</b>
<b>1 Bakgrund.....</b>	<b>5</b>
1.2 Forskningsproblem .....	5
1.3 Syfte och upplägg .....	6
1.4 Disposition .....	6
<b>2 Styrdokument och begreppet konflikt .....</b>	<b>7</b>
2.1 Styrdokumentens perspektiv på sociala relationer .....	7
2.2 Begreppet konflikt .....	9
2.3 Begreppet konflikts utmaningar .....	10
<b>3 Teori och tidigare forskning .....</b>	<b>11</b>
3.1 NVC som förhållningssätt.....	13
3.1.2 Varg- och giraffspråket .....	13
3.1.3 De fyra stegen .....	15
3.1.4 Observation .....	15
3.1.5 Känsla .....	15
3.1.6 Behov .....	15
3.1.7 Önskan .....	16
<b>4 Metod, material och tillvägagångssätt .....</b>	<b>16</b>
4.1 Barnintervju som metod.....	16
4.1.2 En fenomenografisk ansats .....	18
4.1.3 Urval, avgränsning, tillvägagångssätt .....	18
4.1.4 Forskningsetik.....	20
4.2 Material, bearbetning, analys .....	20
4.3 Metoddiskussion .....	21
4.3.1 Validitet .....	22
<b>5. Resultat.....</b>	<b>23</b>
5.1 Elevernas uppfattning av en konflikt .....	23
5.2 Elevers uppfattningar om hur konflikter kan hanteras .....	25
5.3 Elevers uppfattningar om hur det känns att vara i en konflikt .....	28
5.4 Elevernas användning av NVC-strategier .....	29
<b>6. Diskussion.....</b>	<b>31</b>
6.1 Elevernas uppfattningar om konflikter.....	31
6.1.1 Eleverna hanterat konflikter.....	32
6.1.2 Eleverna uttrycker sina känslor.....	33
6.1.3 Eleverna använder NVC-strategier .....	34
<b>7 Slutord .....</b>	<b>35</b>
<b>8 Vidare forskning.....</b>	<b>36</b>
<b>9 Sammanfattning .....</b>	<b>36</b>
<b>10 Referenser .....</b>	<b>37</b>
10.1 Litteratur .....	37
10.2 Artiklar, Tidskrifter , .....	38
10.3 Rapporterna och Uppsatser .....	38
10.4 Lagtexter och Styrdokument .....	39
10.5 Internet .....	39
BILAGA 1 .....	39
BILAGA 2 .....	40
BILAGA 3.....	41

## Inledning

Skolan som institution ska enligt skollagen vara både kunskaps- och fostringsorienterad. ”Utbildningen inom skolväsendet syftar till att barn och elever ska inhämta och utveckla kunskaper och värden.”<sup>1</sup> Elever i skolan ska fostras till demokratiska, sociala, empatiska och värderande individer, vilket är en målsättning som finns beskriven i skolans läroplan.<sup>2</sup> Dessa målsättningar ingår i skolans demokratimål<sup>3</sup> och har en central roll i skolans arbete med likabehandlingsfrågor.<sup>4</sup> Undersökningar pekar på att styrdokumentens målsättning inte uppnås och att de program som används för att arbeta med målsättningen inte är tillräckligt effektiva.<sup>5</sup> I Barnombudsmannens rapport går det att läsa att mobbing, kränkningar och otrygghet ökar. ”Trots ett ökat arbete i skolan för att minska mobbningen är andelen elever som upplever sig vara utsatta konstant i flera undersökningar[...].<sup>6</sup> Elever upplever således otrygghet i högre utsträckning än tidigare vilket gör att vi måste ställa oss frågan, hur det kan komma sig?

En tes som skulle kunna förklara denna situation, finner vi i artiklarna ”Vart har den svenska empatin tagit vägen”?<sup>7</sup> och ”Empati och nyfikenhet lika viktigt som multiplikation”.<sup>8</sup> Enligt skribenterna har samhället blivit allt mer individualiserat vilket påverkar människors empatiska förmåga. Empati har ersatts med förakt och människor har blivit allt mer passiva i sina ställningstaganden.<sup>9</sup> Denna mentalitet påverkar elever i skolan och därför anser skribenterna att bättre satsningar på värdegrundsfrågor skulle kunna åtgärda empatilösheten. Enligt författarna krävs förändringar i lärarnas arbetssätt, där lärandet bör utgå ifrån mjuka värden som är inriktade på empati och känslor.<sup>10</sup> Ett sätt att göra detta är genom empatisk träning. En sådan träning lär både barn och vuxna strategier som stärker självmedvetenheten och den empatiska förmågan. En

---

<sup>1</sup> SFS 2010:800.

<sup>2</sup> LGR 11.

<sup>3</sup> I läroplanen finns det olika målsättningar för skolverksamheten att uppnå. Ett av dessa är demokratimålet som innebär att elever ska få kunskap om samhällets värdegrund. LGR 11

<sup>4</sup> LGR 11, Frank O,(2015)

<sup>5</sup> Frank O,(2015)

<sup>6</sup> Barnombudsmannen (2015).

<sup>7</sup> Hultén,E, (2016 april).

<sup>8</sup> Josefson E, (2016 april).

<sup>9</sup> Josefson E, (2016 april); Hultén E,(2016 april).

<sup>10</sup> Josefson E, (2016 april); Hultén E,(2016 april).

beprövad modell som arbetar med empati är Nonviolent Communication (NVC), ett förhållningssätt som utvecklar elevers förmåga att uttrycka sina känslor, behov och empati.<sup>11</sup> Modellen skulle kunna stärka den kommunala skolans arbete med att utveckla demokratimålet.

## 1 Bakgrund

I den politiska debatten kring skolan har det på senare år fokuserats på ämneskunskaper, resurser, lärarkompetens och PISA-undersökningen. Det framgår sällan att skolans uppdrag är tudelat. Detta har skapat en polemik i debatten, där mätbara kunskaper ställs mot det icke-mätbara.<sup>12</sup> Inom pedagogikforskningen finns förslag på lösningar och åtgärder som tittar på förändringsmöjligheter för skolan.<sup>13</sup> Framförallt gäller detta forskning kring området konflikthantering, under en längre tid har forskningen sett till att arbetet med konflikter i skolan blir tydligare. Sällan talas det i skolsammanhang om just konflikt eller konflikthantering, utan dessa begrepp går under beteckningar *värdegrundsarbete*, *livskunskap*, *antimobbing*, *medborgarutbildning* och *social emotionell träning* etc.<sup>14</sup> Därför är det få som vet om att skolan försöker tillämpa vissa konflikthanteringsmetoder.

Konflikthanteringsområdet är ett tvärvetenskapligt område där mänskliga beteenden beskrivs och strategier utformas för att hantera konflikter som uppstår.<sup>15</sup> Personer som arbetar med konflikthantering är överens om att effektiv konflikthantering hjälper arbetsplatser, individer och grupper att förändra situationen där konflikter uppstår.<sup>16</sup> Därmed är det ett område som skulle kunna hjälpa skolan.<sup>17</sup>

### 1.2 Forskningsproblem

När en genomsökning i databasen GUPEA görs finner man att ett flertal uppsatser om konflikthantering är av både kvantitativa och kvalitativa slag.<sup>18</sup> Förutom de uppsatser som skrivits finns olika typer av forskningsprojekt och kvantitativa analyser som tittar på effekterna av

---

<sup>11</sup> Rosenberg M,(2007, 2012) Smith A;(2001), Weirsøe B,(2004)

<sup>12</sup> Hakvoort I, (2012), s.26-27

<sup>13</sup> SOU 2016:38; Hedström H,(2014).

<sup>14</sup> Hakvoort I, (2012), s. 28.

<sup>15</sup> Glasl F, (1999).

<sup>16</sup> Jordan T, (2014), s. 4-5.

<sup>17</sup> . Costetti V, (1996); Savic N (1999), Blake S, (2002). Hakvoort I, (2012) och Jordan T, (2014)

<sup>18</sup> Afsaneh R, Nahid, N & Nobakht R (2010).

konflikthantering i olika verksamheter<sup>19</sup> Ett flertal av de kvalitativa uppsatserna som finns publicerade på GUPEA, har till stor del fokuserat på pedagogers eller vuxnas upplevelser av konflikthantering.<sup>20</sup>

Ett problem som jag ser med detta är att uppsatser skrivna inom konflikthantering i skolan, begränsar sig till pedagogperspektivet. I min mening ger det endast möjligheten att förstå vuxnas perspektiv på konflikter. Därmed anser jag att det är relevant att titta på elevers perspektiv för att skapa förståelse för hur de uppfattar vad en konflikt är och hur de förhåller sig till konflikter som de bemöter i sin skolvardag. Av den anledningen kommer den här studien utgå ifrån den lärandes perspektiv, således skapas ett underlag som kan bidra till att vi bättre kan förstå elever i konflikt.

### 1.3 Syfte och upplägg

Syftet med uppsatsen är att undersöka elevers uppfattningar om vad konflikter är och synliggöra elevers kunskaper och erfarenheter av dem. Avsikten är att framhäva elevernas erfarenheter av såväl konflikter som förhållningsättet NVC. Detta kommer att göras med hjälp av en intervjustudie, där framställningen av empirin inspirerats av fenomenografen.<sup>21</sup> Utifrån syftet har följande frågeställningar konstruerats:

- 1) På vilket sätt förstår och uppfattar elever konflikter?
- 2) Hur hanterar elever de konflikter de upplever att de hamnar i?
- 3) Kan man finna spår av NVC- metoden i elevers konflikthantering?

### 1.4 Disposition

Dispositionen av uppsatsen kommer att delas upp i två delar. Den första delen innehåller de teoretiska anknytningarna, där sekundärlitteraturen presenteras och definitioner och forskarnas utmaningar framställs. I denna del lyfter jag även fram skolans styrdokument, definitioner av konfliktbegreppet samt teori och forskning på nonviolent communication. Den andra delen av inriktas på empirin och utförandet av intervjuerna: här diskuteras metod och etiska aspekter samt utmaningen med att intervjua elever i yngre åldrar. Avslutningsvis presenteras resultatet och en

---

<sup>19</sup> Costetti V, (1996); Savic N (1999) och Blake S, (2002).

<sup>20</sup> Anderson H, Lindkrantz C & Olsson L (2014); Larsson C & Wahlby M (2013) Rashno A, Nobakht N, Nobakht R, (2010).

<sup>21</sup> Fenomenografen kan användas för att tolka det som förmedlas i en djupintervju, syftet med metoden är att lyfta fram respondenternas svar utan att tolka eller värdera innehållet. Se sida 18

slutdiskussion baserad på den tidigare litteraturen avhandlas.

## 2 Styrdokument och begreppet konflikt

För att få en inblick i skolans arbete med konflikter är det lämpligt att titta på hur styrdokumentet beskriver området. Detta avsnitt behandlar vidare en definition av begreppet konflikt och den definitionsvidd och utmaningar som begreppet kantas av.

### 2.1 Styrdokumentens perspektiv på sociala relationer

Skolans uppdrag är mångfasetterat och har till uppgift att utveckla elevers kunskaper i så väl teoretiska som praktiska ämnen.<sup>22</sup> Förutom detta har skolan sociala mål vilka anges i skollagen och läroplanen.<sup>23</sup> I läroplanens styrdokument går följande att läsa:

Skolväsendet vilar på demokratins grund. Skollagen (2010:800) slår fast att utbildningen inom skolväsendet syftar till att elever ska inhämta och utveckla kunskaper och värden. Den ska främja alla elevers utveckling och lärande samt en livslång lust att lära. Utbildningen ska förmedla och förankra respekt för de mänskliga rättigheterna och de grundläggande demokratiska värderingar som det svenska samhället vilar på. Var och en som verkar inom skolan ska också främja aktning för varje människas egenvärde och respekt för vår gemensamma miljö[...]. 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.<sup>24</sup>

I utdraget beskrivs skolans övergripande syfte och målsättning, bilden som illustreras i regelverket visar att det är elevers utveckling som står i centrum. Denna utveckling bygger på idéer om individuell frihet och lust till lärande samt elevers möjligheter till självförverkligande. Dessa värden ska användas för att kunna respektera andra människors egenvärde och ta avstånd från att människor utsätts för förtryck, kränkande behandling och diskriminering. Utgångspunkten i skolans värdegrund är de mänskliga rättigheterna, som utgör det ramverk som elever och verksamma inom skolan ska rätta sig efter. Emellertid framför Olof Frank, docent i religionsfilosofi kritik mot styrdokumentens olika formuleringar då de ofta är oprecisa och öppna för tolkningar.<sup>25</sup> Tolkningen görs av huvudman, rektor och i slutändan pedagoger för att kunna

---

<sup>22</sup> LGR 11, s. 9.

<sup>23</sup> SFS 2010:800, LGR 11.

<sup>24</sup> LGR 11, s. 7.

<sup>25</sup> Franck O, (2014), s. 193-198.

organisera och nå skolans olika målsättningar.<sup>26</sup> Förutom målsättningar och syftesformuleringar pekar styrdokumenterna på att skolan ska arbeta förebyggande mot diskriminering och kränkande behandling. För att underlätta det förebyggande arbetet används plan mot diskriminering och kränkande behandling som verktyg, vilka pedagoger har att tillgå för att förhindra utsatthet. Följande går att läsa i LGR 11:

Skolan ska främja förståelse för andra människor och förmåga till inlevelse. Omsorg om den enskildes välbefinnande och utveckling ska prägla verksamheten. 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.<sup>27</sup>

Avsnittet beskriver att elever eller personal ska skyddas från exkludering, diskriminering eller kränkande behandling. Vidare ska skolverksamheten präglas av en miljö där elever och vuxna kan utvecklas och känna välbefinnande. Personal ska med hjälp av planen mot diskriminering och kränkande behandling utveckla elevers empatiska förmåga.<sup>28</sup> Vidare har skolan uppgift att stärka elevers utveckling av sociala relationer.<sup>29</sup> Det är upp till varje enskild skola att skapa och forma en plan mot diskriminering och kränkande behandling som är anpassad för verksamheten.<sup>30</sup> Forskning har konstaterat att planerna inte alltid upprätthålls eller uppdateras, vilket är ett resultat av låg prioritering, tid - och kunskapsbrist.<sup>31</sup> Skolan som samhällsorgan har svårt att uppnå de likabehandlingskrav som styrdokumenterna förespråkar.<sup>32</sup> Detta är en bild som även presenteras av barnombudsmannen i rapporten "Välkommen till verkligheten."<sup>33</sup> "Elever upplever kränkningar, diskriminering och osäkerhet i större utsträckning än tidigare."<sup>34</sup> Det råder med andra ord en diskrepans mellan styrdokumentens målsättning och den praktiska verkligheten.<sup>35</sup> Förhoppningen är att de nya tilläggen i diskrimineringsgrunderna kommer att förändra verksamhetens arbete med värdegrundsfrågor.<sup>36</sup> Ett av tilläggen lägger stor vikt vid att skolor som i framtiden inte arbetar

---

<sup>26</sup> LGR 11.

<sup>27</sup> LGR 11, s.3.

<sup>28</sup> Ibid.

<sup>29</sup> LGR 11, s.10.

<sup>30</sup> Skolverket (2014)

<sup>31</sup> Carlsson, L (2012), s. 30; Nordenmark, L & Rosén, M, (2008).

<sup>32</sup> Nordenmark, L & Rosén, M, (2008). Frank O, (2014), Barnombudsmannen, (2015).

<sup>33</sup> Barnombudsmannen, (2015).

<sup>34</sup> Barnombudsmannen, (2015).

<sup>35</sup> Tesfahuney M,(1999); Hjärne E & Säljö, R (2013).

<sup>36</sup> Sedan 2009 har diskrimineringsgrunderna fått en stärkt ställning i lagstiftningen.



aktivt med diskriminering eller likabehandling, riskerar reprimander.<sup>37</sup> Skolans arbete med likabehandling är således en viktig aspekt för att elever ska kunna nå de uppsatta målsättningar som står i styrdokumentet.

## 2.2 Begreppet konflikt

Definitionerna och teorierna kring begreppet konflikt är många och utbredda med stora variationer. Många konflikthanteringsteoretiker har influerats av Abraham Maslow och John B Burton behovsteorier.<sup>38</sup> Ett flertal olika variationer har utformats över tid.<sup>39</sup> Två definitioner som jag valt är Thomas Jordans (lektor i arbetsvetenskap) och Lynn Davies (professor i pedagogik). Thomas Jordan definierar en konflikt som:

[...]när en eller flera parter har önskemål de inte är villiga att släppa och upplever att någon annan blockerar dem från att tillgodose dessa önskemål. När blockeringen av viktiga önskemål kvarstår väcks frustration, som driver minst en av parterna att agera på ett eller annat sätt gentemot den andra parten.<sup>40</sup>

Definition som Jordan använder pekar på att konflikter är något mellan minst två parter, där parternas önskemål står i centrum för agerandet. Konflikters destruktiva utveckling speglar människans ouppnådda behov som sällan blir tillgodosedda. Enligt Jordan skapar de ouppnådda behoven, i vissa typer av aktioner eller beteenden. Davies definition består istället av fyra delar: 1) verklig eller skenbar oförenlighet mellan intressen och ändamål. 2) tron på att parternas nuvarande anspråk inte kan tillgodoses samtidigt. 3) en kamp om värderingar och anspråk på status, makt och resurser. 4) ett övergångsstadium i en kamp som eskalerar och blir allt mer destruktiv.<sup>41</sup> Davies konfliktdefinition utgår ifrån att det är oförenliga viljor som skapar en kamp mellan två parter.

---

Ytterligare tillägg tillkommer den 1 januari 2017. Dessa tillägga är menade att förstärka diskrimineringsgrundernas åtgärdssida, vilket betyder att arbetsplatser åläggs dokumentera och arbeta aktivt med förebyggande åtgärder. Diskrimineringsombudsmannen, (2016).

<sup>37</sup> Skolinspektionen (2011), s. 2-3.

<sup>38</sup>Behovsteorin centrala frågeställningar utgår ifrån Abraham Maslows tes kring att människan innehar grundläggande behov som måste tillgodoses, Maslow menar att människans behov kan delas upp i olika kategorier, *säkerhet, kärlek, tillhörighet, självkänsla, och självförverkligande*. Utvecklingen kom att bli Human needs theory, framtagen av John Burton. Burton gör en distinktion mellan, behov värderingar och intressen. För Burton är det individen som står i centrum och är den basenhet som samhället måste vila på, därmed är individens grundläggande behov en förutsättning för samhällets struktur. Människan kommer att göra allt i sin makt för att tillfredsställa sina behov oavsett position som hen befinner sig i. Carlsson U, (2001) ,s. 38-41.

<sup>39</sup> I Axelsson & Thylefors beskrivs ett flertal definitioner av begreppet konflikt, de skiljer på neutral och icke neutrala definitioner, där neutrala konflikter utgår ifrån att det är människans olika intressen som orsakar konflikter, s. 14 -16.

<sup>40</sup> Jordan T, (2014),s. 8.

<sup>41</sup> Hakvoort I, (2012), s. 30.

Ofta handlar kampen mellan parterna om status, värderingar och resurser, vilket kan resultera i destruktiva handlingar. Gemensamt för dessa två definitioner är att de utgår ifrån att det finns en motsättning mellan parterna och att deras viljor upplevs som oförenliga.

### 2.3 Begreppet konflikts utmaningar

Teoretiker och forskare är ense om att begreppet konflikt är föremål för olika typer av associationer.<sup>42</sup> Ofta associeras en konflikt till någon form av problem som väcker negativa känslor. Enligt Axelsson och Thylefors har de negativa associationerna en historiekulturell förklaring. De menar att det i den svenska kulturen finns ett fenomen som kan beskrivas som konfliktundvikande beteenden, där människor väljer att undfly situationer som kan upplevas som konfliktskapande.<sup>43</sup> Detta beror enligt Thylefors och Axelsson på att människor är

[...]beroende av omgivningens uppfattning och av att ha goda relationer med andra. De undviker bråk, kontroversiella samtalsämnen och försöker skapa en vänlig atmosfär.”<sup>44</sup>

Detta tankesätt har visat sig leda till att konflikter lämnas icke hanterade vilket resulterar i olika typer av beteendeproblematik.<sup>45</sup> För att komma till rätta med associationsproblemet menar, Ilse Hakvoort i antologin *Konflikthantering i professionellt lärarskap* att :

Hur vi definierar begreppet konflikt påverkar hur vi väljer agera när vi vill hantera den. Utgår man ifrån att konflikter är något enbart dåligt och destruktivt ser hanteringen annorlunda ut än om man ser dem som konstruktiva, dynamiska och fruktbara<sup>46</sup>

Hakvoort visar att vi behöver förändra inställningen till konflikter, eftersom negationer påverkar hantering av dem. Det vill säga för att förändra det konfliktundvikande beteendet bör målet vara att medvetandegöra människor om konflikters positiva attribut. Det blir därmed väsentligt att ”öka kunskapen, insikten och förmågan att agera i konflikter på ett konstruktivt sätt.”<sup>47</sup> Vilket slutligen leder till ”tillfällen för lärande”[...].<sup>48</sup> Att se konflikter utifrån ett lärandeperspektiv skulle kunna förändra inställningen till konflikter och bidra till en kunskapsutveckling för de parter som är

---

<sup>42</sup> Hakvoort I, (2012.); Jordan T (2006), Axelsson I & Thylefors B, (1997).

<sup>43</sup> Axelsson I & Thylefors B, (1997).

<sup>44</sup> Axelsson B & Thylefors I,(1997),s. 20.

<sup>45</sup> Axelsson B & Thylefors, I,(1997), s.26.

<sup>46</sup> Hakvoort I, (2012), s. 203.

<sup>47</sup> Ibid.

<sup>48</sup> Ibid.

involverade i en konflikt. Thomas Jordan drar en liknande slutsats som Hakvoort när han skriver att:

[...] kunskaper om konflikter och färdigheter i att hantera konflikter handlar dock inte bara om att slippa obehagligheter. Skickligt hanterade konflikter kan innebära påtagliga vinster för så väl individer som för organisationen.<sup>49</sup>

Att lära sig att hantera konflikter är enligt både Jordan och Hakvoort en typ av lärande som bidrar till fördjupad kunskap om oss själva och andra. En sådan kunskap kan leda till att människor förändras, det kräver dock att människor får förståelse för konfliktprocesser. Ett sätt är att utveckla sin självmedvetenhet är genom att kommunicera annorlunda, vilket är det som NVC-metoden utgår ifrån.

### 3 Teori och tidigare forskning

Idag används NVC av yrkesverksamma och forskare som arbetar med konflikthantering.<sup>50</sup> Ett område där NVC varit mycket användbart är i förskolor och skolor. Ett flertal studier pekar på att NVC förbättrar skolmiljön.<sup>51</sup> NVC bidrar till att kränkningar, mobbing och våldsanvändningen minskar. Personal som utbildas i NVC möjliggör tryggare och lugnare lärandemiljöer.<sup>52</sup> Med hjälp av NVC lär sig barn och ungdomar att uttrycka sina känslor, vilket har visat sig minska risken för eskalerande konflikter. Enligt Marianne Göthlin, NVC tränare i Sverige, får NVC resultat i de skolor som använder sig av förhållningssättet.<sup>53</sup> Aktiv användning av NVC leder till att barn och ungdomar får kännedom om konflikter och lär sig att hantera dem självständigt.<sup>54</sup>

Ett flertal olika studier på NVC visar att det är en konflikthanteringsmodell som fungerar mycket väl.<sup>55</sup> De verksamheter som tagit sig an, använt sig av förhållningssättet förändrar kommunikationen och relationer mellan människor.<sup>56</sup> Nya kunskaper utvecklas och bidrar till

---

<sup>49</sup> Jordan T, (2006),s.7.

<sup>50</sup> Savic N, (1996); Costetti V, (1999), Göthlin M, (2012); Weirsøe,B,(2004),Smith C,(2004) Jordan, T (2014, 2006) Carlsson K,(2014),

<sup>51</sup> Savic N, (1996); Costetti V(1999), Blake S, (2002), Andersson H, (2014).  
Smith A (2001), Ghötlin M (2007)

<sup>52</sup> Ghötlin M, (2007), s. 152.

<sup>53</sup> Ibid, s.153.

<sup>54</sup> Anderson H, Lindkrantz C & Olsson L (2014), s. 40.

<sup>55</sup> Savic N(1996), Costetti V(1999); Blake, (2002), Lindekrantz C ,Andersson H och Olausson L,(2014).

<sup>56</sup> Savic N(1996), Costetti V(1999); Blake, (2002).

medvetenhet, empatisk förmåga och större självkänedom. NVC kan användas som metod för att hantera konflikter i skolverksamheten, för att kunna anamma modellen krävs det tid och förberedelser.<sup>57</sup> Savic (1996), Costetti (1999) och Blake (2002) har gjort olika typer av statistiska mätningar på utbildningsprogram av NVC. Mätningarna av programmen visar att det sker tydliga förändringar hos människor som tar sig an NVC som förhållningsätt.<sup>58</sup> Blake, Savic och Costettis studier pekar på att NVC bidrar till *utveckling av empatisk förmåga, begränsar aggression, stärker självmedvetenheten* och förbättrar människor *kommunikativa färdigheter*.<sup>59</sup> I den svenska kvalitativa studien (*Giraffspråket – ett pedagogiskt förhållningssätt i för- och grundskolan.*) beskrivs pedagogers upplevelser av NVC. Studien undersöker lärarens perspektiv på NVC och resultaten visar följande:

I pedagogisk verksamhet där Giraffspråket ligger till grund för kommunikation sker utveckling hos både personal och elever. När pedagoger argumenterar för elevers uppgifter utifrån Giraffspråket ökar elevers motivation till skolarbete. Giraffspråket är relationsstärkande mellan elever och pedagoger. När det praktiseras är det av största vikt att statiska värderingar och bedömningar inte förekommer, det vill säga att kommunikationen sker utan värdeladdade bedömningar. Giraffspråket ger personal i verksamheten en gemensam grund och teoretiskt ramverk vilket bidrar till bättre relationer samt professionaliserar yrket. Resultatet visar att utbildning, övning och handledning är nödvändigt för att praktisera Giraffspråket på ett medvetet och genomtänkt sätt.<sup>60</sup>

Studien ger en inblick i en verksamhet som arbetar med giraffspråket och personalens upplevelse av arbetet med NVC. Pedagogerna upplever förbättrade lärandesituationer och relationer med elever, det krävs ett gediget arbete för att förändra sättet att tänka och en medvetenhet för att uppnå förändring. Lärarna beskriver att de inte undervisar i giraffspråket, utan använder själva när de kommunicerar, vilket de upplever att eleverna anammar. Studien menar avslutningsvis att "[...] giraffspråket, i en pedagogisk verksamhet, betyder att lyssna empatiskt till sig själv och till elever"<sup>61</sup> Vilket är en indikation på att NVC är ett förhållningsätt som ger möjlighet till självmedvetenhet, reflektion och lärande.<sup>62</sup>

---

<sup>57</sup> Ghötlin M, (2003); Andersson H, Lindekrantz C och Olausson L (2014).

<sup>58</sup> Blake (2002); Carlsson K (2001), Savic N (1996).

<sup>59</sup> Savic N(1996), Costetti V(1999); Blake, (2002),

<sup>60</sup> Andersson H, Lindekrantz C och Olausson L (2014), s. 29.

<sup>61</sup> Ibid, s. 38.

<sup>62</sup> Weirsøe B; (2004), Rosenberg M (2012).

### 3.1 NVC som förhållningssätt

Nonviolent communication (NVC) utformades under 1970-talet av psykologen Marshall B Rosenberg. NVC beskrivs som ett förhållningssätt, utvecklat för att skapa en bättre förståelse för de relationer som påverkar människors vardag.<sup>63</sup> Rosenberg utvecklade NVC ur sitt arbete med konflikter mellan olika etniska grupper i olika skolor. Erfarenheterna av hans arbete ledde till att han började utforska människors beteende i konflikter. Hans grundläggande frågeställning sammanfattas med följande två frågor:

Vad är det som gör att vi tappar kontakten med vår medkännande natur och leder till att vi beter oss våldsamt och utnyttjar andra?

Vad är det som gör att somliga fortsätter att ha kvar sin medkännande natur under de mest påfrestande och besvärliga omständigheter?<sup>64</sup>

Med grund i sina frågeställningar och inspiration från ett flertal religiösa och filosofiska skolor, såsom buddism, icke-våldsläran, Carl Rogers humanistiska psykologi, O J Harveys socialkognitiva teorier och Martin Bubers existentialistiska relationsfilosofi påbörjade Rosenberg utvecklingen av NVC och det förhållningssätt som idag används vid konflikthantering.<sup>65</sup> Rosenberg menade att människan genom olika historiska processer tappat sin naturliga närhet och empati.<sup>66</sup> Vidare menar Rosenberg att människan blivit påverkad av våldets makt som manifesteras genom både fysisk handling och det språk som används.<sup>67</sup> Syftet med NVC är att återanknyta till den mänskliga närheten och motverka inverkan som våldet har på människan. Genom en tydligt strukturerad kommunikationsprocess öppnar NVC upp för att skapa en närmare kontakt mellan människor, vilket i slutändan leder till förståelse och empati.<sup>68</sup>

#### 3.1.2 Varg- och giraffspråket

I Rosenbergs förhållningssätt är språket centralt, ”även om vi inte tycker att vi talar på ett våldsamt sätt, leder våra ord ofta till skada och smärta antingen för oss själva eller för andra.”<sup>69</sup> Rosenberg

---

<sup>63</sup> Rosenberg M, (2012), s. 21.

<sup>64</sup> Ibid. s 22-23.

<sup>65</sup> Smith A, (2004), s.19.

<sup>66</sup> Rosenberg M, (2012), s 23

<sup>67</sup> Rosenberg M, (2012), s. 24.

<sup>68</sup> Rosenberg M; (2012, 2007), Smith A (2001), Weirsøe B, (2004)

<sup>69</sup> Rosenberg M,(2012),s. 23.

och ett flertal andra NVC-utövare delar in språket i två kategorier, nämligen varg- och giraffspråket.<sup>70</sup>

Vargspråket är sätt att kommunicera där vi delar in människor i fack och bedömer andras sätt att handla, tänka och tycka.<sup>71</sup> Det är ett språk som ger uttryck för moraliska anspråk, där vi bedömer saker utifrån vad som är rätt och fel.<sup>72</sup> Enligt Rosenberg ger vargspråket uttryck för invanda, oreflekterade och omedvetna tankemönster.<sup>73</sup> Vargspråket leder till att parterna i konfliktsituationer angriper karaktären och inte handlingen som denne utför.<sup>74</sup> Genom att etikettera, jämföra, kräva och döma, bidrar vargspråket till att vi ”inte längre är i kontakt med våra känslor och behov.”<sup>75</sup> Motpolen till vargspråket är det som Rosenberg kallar för giraffspråket, vilket är att språk där känslor och behov kommer till uttryck. Giraffspråket beskrivs av Bodil Weirsøe som ett språk som:

[...]skall hjälpa oss att förändra vårt sätt att reagera. I stället för att styras av vanor och föreställningar om vad man bör göra eller hur fel andra handlar, kan det hjälpa oss att grunda våra reaktioner på vad vi ser, känner och vill.<sup>76</sup>

Giraffspråkets uppgift är enligt Weirsøe ett språk vars främsta uppgift är att ge uttryck för den bakomliggande viljan.<sup>77</sup> Genom att använda ett språk som utgår ifrån känslor och behov ska kommunikationsprocessen, enligt Rosenberg få människor att fördjupa den kontakt som leder till innerlig förståelse och empati.<sup>78</sup> Genom empati medvetandegörs insikter för både uttryckande som mottagande part. För att utveckla den empatiska förmågan har Rosenberg tagit fram en kommunikationsteknik i fyra steg: *observation, känsla, behov och önskan*.

---

<sup>70</sup> Smith A;(2001), Weirsøe B,(2004).

<sup>71</sup> Ibid.

<sup>72</sup> Rosenberg M,(2012), s. 40-42.

<sup>73</sup> Smith A, (2001), s. 22

<sup>74</sup> Ibid, s. 22-24.

<sup>75</sup> Rosenberg M, (2007).

<sup>76</sup> Weirsøe B,(2004), s.16.

<sup>77</sup>Ibid, s. 15.

<sup>78</sup> Rosenberg M,(2012), s. 23.

### 3.1.3 De fyra stegen

”NVC bygger på färdigheter i språk och kommunikation som stärker vår förmåga att förbli mänskliga även under påfrestande förhållanden[...].”<sup>79</sup> Citatet indikerar att de tekniker som Rosenberg utvecklat handlar om att förstärka positiva färdigheter i situationer där vi inte längre känner att vi har kontroll. Rosenberg påpekar vidare att de tekniker som NVC bygger på stödjer människans förmåga att uttrycka de innersta känslorna och behoven<sup>80</sup>

### 3.1.4 Observation

I första skedet beskrivs det som faktiskt sker eller det man ser eller hör, för att skapa en bild av det som hänt.<sup>81</sup> Observationsdelen beskrivs av Rosenberg som den del där fakta av en händelse ska presenteras. Vidare menar författaren att observationen måste vara fri från värderingar och tolkningar, eftersom det ger en bättre förståelse av en händelse<sup>82</sup>

### 3.1.5 Känsla

Nästa steg innebär att beskriva de känslor som uppstår i en konfliktsituation. En svårighet kan uppstå kring att skilja på känslor och åsikter. Rosenberg skriver: ”I NVC skiljer vi mellan ord som uttrycker faktiska känslor och ord som beskriver vad vi tycker att vi är”<sup>83</sup>. Detta innebär att på att vi vet vad vi känner och vet hur vi ska beskriva känslorna. i olika konfliktsituationer. Rosenberg påpekar att känslorna som uppstår i en konflikt ger oss möjlighet att förstå de underliggande behov som vi har.<sup>84</sup>

### 3.1.6 Behov

Enligt behovsteorin som Rosenberg utgår ifrån förutsätts att alla människor har gemensamma behov. Dessa behov kan vara både belastande och förlösande beroende på om de tillgodoses eller inte.<sup>85</sup> Ofta är icke tillgodosedda behov orsaken till att konflikter utvecklas i destruktiv riktning. Därför anser Rosenberg att det är nödvändigt att ge uttryck för de behov som vi har.<sup>86</sup> Den tanken utvecklas av Göthlin som påpekar att en förutsättning för att kunna uttrycka sina behov, kräver en

---

<sup>79</sup> Rosenberg M,(2012), s. 23.

<sup>80</sup> Rosenberg M,(2012, 2007)

<sup>81</sup> Smith C,(2001), s 26.

<sup>82</sup> Rosenberg M, (2012), s. 72.

<sup>83</sup> Rosenberg M, (2012), s. 73.

<sup>84</sup> Ibid, s. 87-89.

<sup>85</sup> Weirsøe B,(2004),s.137-138.

<sup>86</sup> Rosenberg M,(2012),s.63-165.

medvetenhet om dem.<sup>87</sup> När individen börjar kommunicera sina behov istället för att skuldbelägga och nedvärdera andra, skapas ett samförstånd.<sup>88</sup>

### 3.1.7 Önskan

Det sista steget i kommunikationsprocessen är önskan. Detta steg tar upp frågan: ”vad vill vi be varandra om så livet kan berikas för var och en av oss?”<sup>89</sup> Här menar Rosenberg att det är viktigt att vi försöker vara tydliga med vad vi önskar, då abstrakta och vaga önskningar kan uppfattas som krav.<sup>90</sup> Det är viktigt att ta reda på vad andra uppfattar att vi önskar. Önskemålen uppfattas som krav när människor upplever att de blir bestraffade eller kritiserade. Därför är det väsentligt att mottagaren upplever att det är av frivillighet som de utför önskemålet.<sup>91</sup>

Ett konstruerat exempel som jag gjort på den fullständiga kommunikationskedjan skulle kunna se ut på följande sätt: *När ni springer omkring istället för att sitta ner blir jag frustrerad, då jag är rädd för att ni ska skada er. Jag har ett behov av ordning innan lektionen sätter igång. Jag skulle önska att ni satte er på era platser så att jag kan sätta igång lektionen i lugn och ro.*

## 4 Metod, material och tillvägagångssätt

Jag kommer att presentera uppsatsens metod, material och beskriva intervjuens olika faser. En diskussion om etiska principer och validitet kommer även att finnas med i själva metoddiskussionen. Intervjuer med elever medför att diskussionen om etiska principer kommer att få utrymme, då det finns striktare etiska regler när intervjuer med barn genomförs. För att göra en undersökning där barns upplevelser kommer att stå i centrum, har jag valt att göra en kvalitativ intervjustudie. Inspirerad av fenomenografin kommer resultaten att tolkas och beskrivas i form av kategorier.

### 4.1 Barnintervju som metod

Kritik riktas mot barnintervjun som forskningsmetod eftersom vissa forskare menar att elevers redogörelser kan sakna trovärdighet, då de inte alltid berättar sina upplevelser sanningsenligt<sup>92</sup>

---

<sup>87</sup> Ghötlin M, (2003), s. 154-157.

<sup>88</sup> Weirsøe B,(2004),s.31.

<sup>89</sup> Rosenberg M,(2012), s.130.

<sup>90</sup> Rosenberg M, (2012), s.129-130.

<sup>91</sup> Smith A (2001), s. 38-39.

<sup>92</sup> Aronsson K, (1996), Nyman E (2014).



Vidare ifrågasätts elevers kognitiva förmåga, främst är det Piaget-inspirerade röster som hävdar att elevers förmåga att uttrycka sig och tänka är otillräcklig vid åldrarna sju till nio.<sup>93</sup> Denna kritik hävdar bland annat Karin Aronsson (Professor inom barn och ungdomsvetenskap) och Ann – Christine Cederborg (Universitets lektor i psykologi) är förlegad. De hävdar att kritiken varken tar hänsyn till barnets kommunikation eller uppfattning om intervjusituationen.<sup>94</sup> Istället för att ge sanningsenliga berättelser anpassar sig barnet ofta till intervjuarens behov<sup>95</sup> Därmed är det vitalt enligt Aronsson att i första hand skapa en intervjusituation som är anpassad efter barnets värld.<sup>96</sup> Barn uppfattar och tolkar sin omvärld annorlunda än vuxna, vilket ger nya dimensioner på vardagliga fenomen <sup>97</sup> Det är inte att se barns kognitiva förmåga som otillräcklig utan snarare betyder detta att vi måste försöka förstå och tolka barnperspektiv på andra sätt än det som är brukligt i en vanlig intervjusituation.

I Monica Dalens bok *Intervju som metod*, beskrivs kraven på forskaren som använder barn som informanter. Dalen hävdar i likhet med Aronsson att det är forskaren som måste anpassa sina intervjutekniker till barnets uppfattningsförmåga och se till att barnet känner sig bekväm i situationen. Dalen påpekar att det finns olika metoder för att skapa denna trygghet genom exempelvis använda olika konkreta material såsom bilder, leksaker, teckningar spel eller andra typer av artefakter som barnet är bekant med.<sup>98</sup> I föreläningen är det centralt för forskaren att se till att barnet som intervjuas får sina behov mötta. Av den anledningen har jag valt att ta med ett bildmaterial som stöd för att skapa trygghet åt de respondenter som hade svårigheter med att besvara frågan *vad är en konflikt?*<sup>99</sup> Tanken var att utgå ifrån barnens perspektiv, genom att ge de någonting konkret att visualisera, därav valdes de två bilderna som finns angivna i bilaga 2. Dalen styrker påståendet om att anpassa en intervjusituation till barnets värld och skriver: ”Det handlar om att se världen genom barns ögon just för att fånga barnens egna upplevelser och tolkningar av händelser i deras vardagsliv”.<sup>100</sup> Barnet måste få utrymme att beskriva sina upplevelser utan att

---

<sup>93</sup> Nyman E (2014), s 3-5.

<sup>94</sup> Aronsson K, (1996), s. 69.

<sup>95</sup> Cederborg A (2000),s, 50.

<sup>96</sup> Aronsson K,(1996) Cederborg A (2000).

<sup>97</sup> Aronsson K, (1996), Nyman E (2014), Cederborg A (2000).

<sup>98</sup> Dalen M, (2015).

<sup>99</sup> Se bilaga 1

<sup>100</sup> Dalen M, (2015), s. 46.

intervjuaren värderar eller korrigerar det som sägs.<sup>101</sup> Dalen menar vidare att det kan vara fördelaktigt att intervjua barn, då de kan vara mer interaktiva så länge som forskaren uppträder formellt och visar ett genuint intresse för det barnet har att säga.<sup>102</sup> Avsikten med att använda barn som informanter i denna uppsats är att synliggöra elevers uppfattningar om konflikter, deras hanteringsstrategier och eventuell tillämpning av NVC som modell för att förhålla sig till konflikter. Därmed intervjuas elever i årskurs 2 och 3 för att hitta nya perspektiv.

#### **4.1.2 En fenomenografisk ansats**

För att kunna lyfta barnet perspektiv på konflikter har jag inspirerats av fenomenografien. Denna ansats har använts i syfte att bidra med kunskap om barns upplevelser och uppfattningar om konflikter, och därmed låta barns röster bli hörda. Fenomenografins huvudsyfte är att beskriva hur fenomen eller företeelser uppfattas av människor.<sup>103</sup> Vidare används den fenomenografiska ansatsen för att kvantitativt identifiera olika uppfattningar som kan förekomma i en grupp. Målet i fenomenografien är att beskriva variationen av dessa uppfattningar och lyfta människors erfarenheter.<sup>104</sup> Med hjälp av hierarkiska beskrivningskategorier tolkas och utkristalleras erfarenheterna, utifrån andra ordningens perspektiv<sup>105</sup> Första ordningens perspektiv innebär att forskaren själv beskriver aspekter av verkligheten som är av intresse. Skillnaden mellan första och andra ordningens perspektiv är att andra ordningens perspektiv försöker inta motpartens plats, för att se fenomenet och erfara situationen i dennes ställe<sup>106</sup> Jag använder mig av den fenomenografiska ansatsen för att lyfta elevernas tankar och uppfattningar om konflikter och på så sätt spegla deras perspektiv. Målet med den fenomenografiska ansatsen i denna studie är att hitta variationer i respondenternas svar, vilka ger grunden för de beskrivningskategorier som sedan sammanställs. Med hjälp av en semistrukturerad intervjuguide och det transkriberade materialet hoppas jag kunna lyfta andra ordningens perspektiv.

#### **4.1.3 Urval, avgränsning, tillvägagångssätt**

I denna studie kommer barnets beskrivningar användas för analysera vargspråkets inverkan på barnens uppfattningar av konflikter. Tidigare nämndes att vargspråket är ett uttryck för invanda,

---

<sup>101</sup> Ibid, s. 47.

<sup>102</sup> Ibid, s. 48.

<sup>103</sup> Marton F & Booth S, (1997), s.146.

<sup>104</sup> Ibid. s. 159.

<sup>105</sup> Marton F & Booth S, (1997), s. 154-158.

<sup>106</sup> Marton F & Booth S, (1997), s. 156.

oreflekterade och omedvetna tankemönster.<sup>107</sup> Följaktligen är det intressant att se om elever i årskurs 2 och 3 använder sig av giraffspråket. Även om eleverna inte utbildats i NVC, finns kunskapen hos pedagogerna och studier har visat att pedagogers användning av giraffspråket påverkar elevers olika sätt att hantera konflikter.<sup>108</sup>

Intervjustudien gjordes på en skola som F-9 skola i mellersta Sverige. Urvalet är avgränsat till årskurserna 2 och 3 eftersom studien granskar konflikter i skolmiljö och yngre barns upplevelser av konflikter. Fokusering för urvalet har därmed varit lågstadielklasser för att se på vilket sätt NVC påverkat dem. Detta är en pilotstudie med endast 6 stycken informanter. Val av informanter och skola är baserat på en sökning på skolor med NVC-profil. Detta för att skolan valdes ut efter rekommendationer av verksamma inom NVC-området och handledaren. Personalen på skolan deltar i NVC-seminarium 1-2 gånger per år. De försöker använda det de lärt sig i kommunikationen med eleverna. Det används inga specifika undervisningstimmar för att arbeta med förhållningssättet med eleverna. Utskick av samtyckesbrev gjordes till föräldrar och valet av elever baserades på svaren i samtyckesbreven. För att kunna bedriva studien kontaktade jag skolans rektor, sedermera skickades ett samtyckesbrev ut till föräldrar på skolan och valet av elever baserades på svaren i samtyckesbrevet.

Tillsammans med rektorn bestämdes det att jag skulle dela upp intervjuerna på två tillfällen.

Det första tillfället var ett ”lära känna tillfälle” där jag närvarade under elevernas lektioner så att jag kunde lära känna dem. När väl intervjuerna skulle genomföras fick eleverna välja plats för intervjuerna och jag informerade dem om att de hade möjlighet att avbryta intervjun närhelst de ville. Under det första tillfället gjordes en pilotintervjun som sedermera kom att användas i resultatet. Jag fick omformulera och ta bort vissa av de frågor som fanns med i intervjuguiden. (se bilaga 2) Eleven i pilotstudien kunde inte besvara några av de NVC-relaterade frågorna (se bilaga 2) vilket ledde till att jag inte använde dessa frågor vid övriga intervjuer. Det andra tillfället för intervjuerna var dagen därpå, fem intervjuer gjordes tre på förmiddagen och två på eftermiddagen. De elever som hade svårt att beskriva begreppet konflikt fick hjälp av ett bildstöd. (se bilaga 3) De fick beskriva bilderna och på så sätt försökte jag fånga deras uppfattningar. Precis som Dalen

---

<sup>107</sup> Smith A, (2001), s. 22

<sup>108</sup> Savic N(1996), Costetti V(1999); Blake, (2002).

pekar på, anpassade jag intervjusituationen till elevernas värld, genom att ge de ett visuellt material för att kunna besvara frågorna kring konflikt. Bilderna användes endast för att underlätta för eleverna och göra intervjusituationen mer bekväm. Tiden på intervjuer varade mellan tjugo och trettio minuter.

#### 4.1.4 Forskningsetik

Den metod jag valt innebär att jag tagit hänsyn till de forskningsetiska principerna som vetenskapsrådet utformat.<sup>109</sup> De fyra kriterier som jag rättat mig efter är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet.<sup>110</sup> I praktiken betyder detta att jag informerat respondenterna om undersökningens syfte och de moment som ingick i studien.<sup>111</sup> All information om eleverna hölls konfidentiell, vilket innebär att alla personuppgifter hölls under sekretess. Avslutningsvis beskrevs användningsområde för informationen och att den endast användes för studien. Vidare beskrevs studiens syfte, samt informerades det om frivillighet, konfidentiell och anonymitet. (Se bilaga 1) Ingen av eleverna beskrevs med namn eller ålder, i samtyckesbrevet förklarades hur informationen användes. På så sätt försökte jag se till att möta de forskningsetiska principer som vetenskapsrådet utformat.

#### 4.2 Material, bearbetning, analys

Intervjuerna spelades in på en diktafon och materialet har transkriberats till text. Materialet jag fått fram efter transkribering har analyserats och granskats. Jag har inspirerats av den fenomenografisk analysmetoden och utgått ifrån andra ordningens perspektiv för att kategorisera det transkriberade materialet från elevernas intervjuer. Dock är inte kategorierna hierarkiskt ordnade som är vanligt förekommande, utan dessa har istället skapats utifrån variation. Utgångspunkten har varit att presentera resultatet tematiskt, för att på så sätt spegla elevernas tankar och upplevelser. Som redan nämnts har det varit viktigt att inte framhäva mina egna värderingar och låta dessa styra resultatet. Jag har integrerat resultaten från intervjuerna med vetenskapligt utarbetade teorier, tidigare forskning inom detta område. Jag har använt citat för att belysa resultatet och på så sätt framhäva elevernas upplevelser. För att förmedla respondenternas upplevelser har mängden citat varit stor för att på ett så tydligt sätt som möjligt illustrera deras olika uppfattningar

---

<sup>109</sup> Enligt Bryman är vetenskapsrådets etiska principer viktiga att följa för att en studie ska bli legitim.

<sup>110</sup> Bryman, A (2011), s. 131-132.

<sup>111</sup> Dalen M, (2015)

### 4.3 Metoddiskussion

Den första intervjun var en pilotintervju och med hjälp av denna upptäckte jag att de frågor som ställdes inte kunde besvaras. Jag valde då att formulera om frågorna så att de blev mer inriktade på konflikter och elevernas upplevelser av olika situationer. De nya frågorna riktades in sig på elevernas associationer till begreppet konflikt och deras upplevelser av en konflikt.(se Bilaga 2) Eleverna fick själva berätta om olika situationer som kunde förknippas med begreppet konflikt. Intervjuerna blev något kortare än beräknat med. Jag räknade med intervjuer på fyrtio till femtio min, men intervjuernas varade istället mellan femton och tjugo minuter. Jag blev tvungen att ta hänsyn till barnens koncentration då deras koncentrationsnivå var betydligt lägre än jag förutsatt.

Ett vanligt förekommande problem i intervjuer med barn är behovet av grindvakter, vilka är de personer som avgör om ett barn har tillåtelse att delta i en undersökning (oftast målsmän).<sup>112</sup> Näsman problematiserar grindvakternas roll och påpekar att de val som grindvakterna gör kan underminera barnets röst. Näsman skriver: ”Att grindvakter utifrån egna intressen och uppfattningar kan neka barn att delta i forskningen som barnen skulle vilja delta i kan ses som ett etiskt dilemma”<sup>113</sup> Grindvakter kan bestämma och selektera barnens deltagande, vilket kan resultera i att vissa barn kan komma att uteslutas.<sup>114</sup> Detta problem försökte jag undvika genom att först ha kontakt med rektor på den valda skolan jag fick även utforma ett samtyckesformulär som skulle returneras innan intervjuerna kunde påbörjas.

Varje intervjutillfälle kan ses som en maktsituation beroende på informanternas status. Antingen intervjuas statuspersoner vilket leder till att de har en viss makt över forskaren där de kan välja den information som de ger ut.<sup>115</sup> I andra sammanhang är det forskaren som innehar maktövertaget eftersom denne ses som experten. Detta maktövertag är något som är vanligt förekommande i intervjuer med barn.<sup>116</sup> Av den anledningen är det viktigt att reflektera över den maktpositionen. Forskaren bör följa de riktlinjer som exempelvis Dalen, Aronsson, Näsman pratar om, för att minimeras risken för maktobalans. Jag har försökt genomföra intervjuerna på ett sådant sätt så att

---

<sup>112</sup> Näsman E, (2012), s.39.

<sup>113</sup> Ibid, s. 41.

<sup>114</sup> Ibid, s. 40-41.

<sup>115</sup> Bryman A (2011)

<sup>116</sup> Cederbotg A (2000); Näsman E (2012), (Dalen M 2015).

eleverna ska känt sig trygga, genom att anpassa intervjuerna efter elevernas koncentration och intresse.

En relevant diskussion att föra gäller urvalet och antalet bilder som används som stödmaterial. Bilderna användes i första hand som ett visuellt stöd, meningen med detta var att ge eleverna konkreta exempel som de kunde beskriva. Antalet bilder var begränsade till två stycken, dessa innehåller situationer som av en vuxen skulle kunna tolkas som aggressiva. Tidigare i uppsatsen påpekades att barn och vuxnas uppfattningar skiljer sig från varandra. Det är rimligt att anta att det samma gäller för tolkning av bilder. Ett exempel 'på hur bilderna uppfattas annorlunda hittar vi exempelvis hos respondent 2 som beskriver bild 1 på följande sätt "det ser ut som de dansar ."

Detta indikerar precis så som Aronsson, Cederborg och Näsman påpekar att barn tolkar och associerar fenomen annorlunda än vuxna. Därmed kan frågan ställas om större variation i stödmaterialen verkligen är nödvändigt när barns tolkningar ser annorlunda ut?

#### 4.3.1 Validitet

Eftersom detta är en kvalitativ undersökning betyder det i första hand att det är två kriterier som jag försökt upprätthålla, där det ena är det som går under namnet *intern validitet*. Det innebär att de observationer jag gjort ska kopplas till teoretiska anspråk. Utifrån dessa teorier ska resultaten sedan analyseras <sup>117</sup> I denna uppsats har det främst handlat om att använda Rosenbergs teoretiska ansats samt forskning som gjorts på området. Detta för att belysa att NVC utvecklar empatiska förmågor hos så väl barn som vuxna. Intervjuerna har fångat barnens olika förmågor och kunskap om konflikter. Med hjälp av citat och de skapade kategorierna har jag velat belysa elevernas perspektiv. Det andra kriteriet som varit viktigt är den externa validiteten. Detta innebär att studien ska kunna göras om och ge liknade resultat. <sup>118</sup> Ett problem som detta kriterium kastar ljus på, är det faktum att det kommer vara svårt att dra några generaliserbara slutsatser då detta är en pilotstudie som intervjuar elever. För att dra generella slutsatser krävs mer omfattande studier där olika intervjuer jämförs. Ett exempel på en studie skulle kunna vara att göra en jämförelse mellan NVC-inspirerade och vanliga skolor. Detta skulle kunna vidga förståelsen för barns uppfattningar av konflikter och resultera i att mer generella slutsatser kan dras.

---

<sup>117</sup> Bryman A, (2011), s. 132.

<sup>118</sup> Bryman A, (2011), s. 352.

## 5. Resultat

Här sammanställs den del av intervjumaterial som illustrerar de upplevelser som eleverna har av en konflikt. Deras uppfattningar, hanteringsstrategier och de känslor som upplevs vid en konflikt presenteras. I resultat försöker jag visa upp andra ordningens perspektiv. Kapitlet är uppdelat i de tre huvudkategorierna: 1) *Elevernas uppfattning av en konflikt*, 2) *Elevers uppfattningar om konflikthantering* och 3) *Elevers uppfattningar om hur det känns att vara i en konflikt* 4) *Elevers användning av NVC-strategier*

Varje huvudkategori består av underkategorier som sammanställer respondenternas tankar. Ett bildmaterial har använts som stödmaterial till de elever som hade svårt att beskriva begreppet konflikt. Eleverna har beskrivit känslor och tankar kring konflikter som de upplevt. Jag kommer att benämna de intervjuade eleverna som respondent 1-6 för att läsaren ska kunna följa elevernas uppfattningar och särskilja dem från varandra.

### 5.1 Elevernas uppfattning av en konflikt

För att ta reda på elevernas uppfattning om konflikter ställdes initialt frågan *vad är en konflikt för något?* Fyra av de tillfrågade eleverna kunde beskriva begreppet och diskutera dess innebörd. Två stycken hade svårt att beskriva begreppet konflikt och tog hjälp av det bildmaterial som fanns tillgängligt för att besvara frågan (Se bilaga 2) Utifrån de svar som lyftes framkom fem olika kategorier som beskriver hur elever uppfattar en konflikt. Dessa kategorier är: *konflikter är när man är oense*, *konflikter är en verbal angelägenhet*, *konflikter är en fysisk händelse*, *konflikt är ett uttryck för ilska* och *konflikter visar sig i kroppsspråket*. Nedan följer utdrag ur elevernas resonemang kring konflikter.

#### **Konflikter är när man är oense**

För flertalet av respondenterna handlade konflikter om bråk, antingen fysiskt eller verbalt I grunden handlade det för eleverna om åsiktsskillnader, det vill säga två personer hade olika åsikter som ledde till oenighet.

Respondent 4

”Det är när man inte tycker samma, alltså jag vet inte vad jag ska säga, det är typ ett bråk”

### **Konflikter är en verbal angelägenhet**

Eleverna skilde mellan verbala och fysiska bråk och tyckte att bägge dessa uttrycksformer var besvärliga, i vissa fall handlade det om att någon skrek eller höjde rösten och svor mycket. För andra så var det att man bråkade verbalt och uttryckte vulgariteter riktade mot varandra. För många av de tillfrågade eleverna var den verbala angelägenheten att någon sa något ”dumt” till någon annan, vilket ledde till osämja.

Respondent 5

”Man bråkar med ord, tycker jag, vet inte kanske är ett bråk med ord”

Respondent 6

”Typ, man kan prata och bli arg också, i början säger man dumma saker till varandra”

### **Konflikt är en fysisk händelse**

Alla respondenter uppfattade att konflikt var ett uttryck för något fysiskt våldsamt. Respondenterna använde ofta ordet bråk när de diskuterade den fysiska händelsen och menade att vuxna eller andra elever var tvungna att sära på parterna för att sådana bråk skulle upphöra.

Respondent 6

När båda börjar bråka,[...], i början säger man dumma saker till varandra och sen börjar man slåss

### **Konflikt är ett uttryck för ilska**

En konflikt var inte bara något som gjorde personen i fråga våldsamma utan var också ett uttryck för ilska, det var också på grund av ilska som bråk blev våldsamma, respondenterna påpekade att det kunde vara svårt att hålla tillbaka ilskan.

Respondent 6

”Man kan prata och bli arg också”

Respondent 5

”Man säger svärord om man är arg”

### **Konflikter visar sig i kroppsspråket**

För att ta reda på att konflikter visade sig i kroppsspråket ställde jag frågan hur man kan se att någon är arg, eleverna pekade på att det syntes både i ansiktet, på händerna genom ögonbrynen. Men ibland var det inte bara ilska utan sorg som manifesterades i kroppsspråket. Eleverna pekade



på att konflikter skapar olika känslor och att det tydligt syns på en person att denne befinner sig i konflikt.

Respondent 2

”För att de är arga, man ser det på ansiktet, man ser knutna nävar”.

Respondent 2

”Jag ser att de är arga på varandra fast de bråkar inte. de pratar men han är arg men inte hon[...] han verkar bestämd men hon verkar inte så jättebestämd”

Sammanfattningsvis kan det konstateras att konflikt av eleverna upplevs som verbala eller fysiska situationer där de olika parterna uttrycker ilska eller aggression, för de flesta eleverna är en konflikt att likställa med ett bråk eller slagsmål. Eleverna ser konflikt som en situation där parter är oense eller är en lägre nivå av ett bråk. Eleverna upplever att konflikter leder till någon form av våldsam handling om de inte hanteras.

## 5.2 Elevers uppfattningar om hur konflikter kan hanteras

Varje elev fick fritt välja en situation de ville berätta om, vissa beskrev egna konflikter de varit med om och andra valde att beskriva konflikter de bevittnat. Den vanligaste strategin för eleverna, tycktes vara att hantera konflikter eller problematiska situationer med hjälp av en pedagog. När jag exemplifierade med ett scenario, där lärare inte var tillgänglig, kunde jag identifiera individuella skillnader i hantering av konflikter. Eleverna berättade att olika typer av konflikter krävde olika strategier och dessa har sammanställts i dessa sju: *be vuxna om hjälp, verbalt uppmana, stoppa fysiskt, kontroll av känslor, ställa frågor, döma och hantera bråket kreativt*. Nedan följer utdrag ur intervjuerna och exempel på hur eleverna hanterar konflikter.

### **Be vuxna om hjälp**

Detta var den vanligast förekommande strategin som nämndes av respondenterna, denna används både vid verbala dispyter och bråk. Respondent 3 tyckte inte alltid att en vuxen vara till hjälp utan menade även att ”de gör allt värre, det känns skönare att bara vara ensam ett litet tag när man har bråkat.” Även om den vanligast förekommande strategin var just att be vuxna fanns individuella skillnader.

Respondent 3

”Om man vill kan man gå och hämta en fröken.”

### **Verbalt uppmana**

Eleverna berättar om att de på olika sätt försöker avbryta diskussioner och bråk genom att säga till parterna att sluta eller lugna ner sig. Metoden används för att se till att avbryta den pågående konflikten. Respondent 4 säger att ”då skulle jag säga att de skulle sluta och så skulle jag säga att de skulle gå till olika ställen.” I de flesta fall handlade uppmaningarna om att förändra de pågående situationerna eller se till att konfliktsituationen upphörde, det resulterade ofta i att uppmaningarna såg olika ut beroende på situation, ett exempel är utdraget nedan där uppmaningen går ut på att få parterna lugna.

Respondent 1

”Jag skulle säga sluta, sluta och sen säga vad heter det be de ta djupa andetag”

### **Stoppa fysiskt**

Detta är en strategi som dels används för att både förhindra ett bråk från att uppstå samt avbryta konflikter som blivit våldsamma. Hos många respondenter fanns också en vilja att reda ut de konflikter som uppstått och se till att parterna blev sams. Tydliga exempel är både respondent 5 och 6 tillvägagångssätt.

Respondent 5

”Jag sprang dit och vad heter det puttade av den som var på, sedan frågade jag vad det var som hänt och försökte hitta en öppning”.

Respondent 6

”Om de slogs, stoppa dem att slåss, asså stoppa någons hand och sedan prata så vi hittar något som de inte kom på i själva konflikten”

### **Kontroll av känslor**

Att ha kontroll över känslor innebär att ha självkontrollen och att hjälpa andra att hitta sin självkontroll. Eleverna berättar att det finns olika metoder för att skapa självkontroll, antingen ska man själv gå ifrån och låta känslorna svalna eller försöka lugna ner sig själv. I första hand handlar det om att hjälp andra att kontrollera sig själva och få dem att lugna ner sig.

Respondent 1 om andra

”Jag skulle gå och säga lugna ner er det här är inte så allvarligt var inte så våldsamma”

Respondent 1 om sig själv

”Nu är jag såhär lugn och går därifrån, då gick jag till attack. Jag blev väldigt våldsam, blev arg när någon retade eller skadade mig”

### **Ställa frågor**

Är ett sätt för respondenterna att skapa förståelse för den uppkomna situationen, ur respondenternas berättelse framkommer att detta är en strategi som är vanligast förekommande i verbala dispyter. Främst används den för att kunna få parterna sams och förbättra relationer.

Respondent 3

”Men jag skulle bara säga, vad hände och när de berättat vad som hänt så kan de prata om vad som hänt, och så kanske de blir vänner sen.”

Respondent 5

”Jag frågar vad som har hänt och försöker göra så att de bli vänner igen.”

### **Döma**

Används ofta av eleverna när de upplevde att de inte blivit rättvist behandlade och kom in i en verbal argumentation med en kompis eller klasskamrat. Respondent 3 berättar om en situation med ett par klasskamrater där dessa inte agerat på sätt som respondenten tyckte om.

Respondent 3

Det var inte snällt det du har gjort och så, sen ber man om ursäkt, jag tycker det. Först berättar man vad som har hänt, sen säger man om det varit bra eller dåligt, typ så här, man säger det var inte snällt.

### **Hantera bråket kreativt**

Eleverna löser konflikter de ser att andra har, genom till exempel att hitta gemensamma nämnare till att en konflikt uppkommit. Detta var en strategi som inte var frekvent men använts för att förbättra relationer mellan de olika parterna. Respondent 5 har en utvecklad tanke vilken bygger på att hitta ”den riktiga” anledningen till en konflikt;

Respondent 5

Jag frågar vad som har hänt och försöker göra så att de bli vänner igen. Jag försöker komma på något in i som de inte har kommit på.

Eleven använder strategin för att hitta en anledning till att konflikten äger rum och på så sätt se till att de som hamnat i konflikt löser den. De hanteringsstrategier som respondenterna har utvecklat utgår ifrån ett lösningsfokuserat tillvägagångssätt, därmed kombineras ett flertal av de olika strategierna. Ett exempel hittar vi hos respondent 5:

Det var typ, två personer bråkade för att någon hade kastat ut en boll som den andra lekte med och så började de bråka och sen började de slåss, och låg på marken och slog varandra.

Sammanfattningsvis kan vi se att de sju strategierna är ett tecken på att dessa respondenter har metoder för att hantera konflikter när vuxna inte är närvarande. Varje strategi innebär att eleven tar på sig en roll som medlare, problemlösare eller domare. Detta bidrar till att parterna i konflikterna förändrar sinnesstämningar, samtalar, bidrar till förståelse och bibehåller relationer. I nästa avsnitt ska vi titta på hur respondenterna upplever att det är att vara i en konflikt, frågan som kommer besvaras är vilka känslor och uttryck berättar respondenterna om?

### 5.3 Elevers uppfattningar om hur det känns att vara i en konflikt

Denna kategori fångar elevernas upplevda känslor i en konflikt och försöker svara på frågan, *vilka känslor kan eleverna ge uttryck för?* De kategorier som identifierats med hjälp av elevernas diskussioner är ilska, sorg och den kategori som kommer gå under namnet otydliga känslor. Denna kategori illustrerar alla de känslor som respondenterna har svårt att beskriva.

#### **Ilska**

Ilskan är den känsla som ofta återkommer och beskrivs som orsaken till att bråk, slagsmål och konflikter äger rum. Eleverna berättar om situationer där de själva och andra varit arga. Genom sina berättelser och med hjälp av bildmaterialet, beskrivs att ilska är en igenkänningsfaktor. Vare sig det var den egna eller andras ilska, var det en känsla som eleverna med lätthet kunde beskriva och ge exempel på. Både eleverna visar att de varit med om situationer där de blev arga.

#### Respondent 1

Jag brukar säga det här är inte schysst, sen om de fortsätter så kan man se det som att den tar bli väldigt arg och väldigt frustrerad, jag brukar säga lägg en risk, när man gör någon arg. Till exempel, jag kan bli väldigt våldsam väldigt lätt vid bråk.

#### Respondent 2

Ja det är mest Nils som hamnar i bråk, han hotas och retas, han kastar pennan på mig. Han börjar störa mig när jag ska börja läsa Jag känner mig arg, jag kan inte jobba på lektionerna och han sitter precis bakom mig.

Dessa två utdrag visar att de två eleverna ser konsekvenser av ilska och hur det antingen påverkar dem själva eller andra som är i närheten. Alla respondenter kan beskriva att det upplevt ilska vilket påverkar deras omgivning på olika sätt.

## Sorg

Den andra starka känslan som förknippades med konflikter var sorg, känslan beskrevs som en konsekvens av en konflikt. När det inte gick att lösa konflikten berättade eleverna att man kunde bli ledsen. Ett exempel är respondent 3, som berättar att: ”jag vet inte hur det känns, jag brukar få de att sluta bråka, då säger de du lägger dig inte i. man försöker få de att sluta bråka. då kanske någon börjar gråta” Ett annat tillfälle där sorgen är närvarande är om en bekant eller någon blir drabbad av konflikten. Respondent 4 berättade om ett bråk som hen upplevde. Eleven svarade att ”det kändes tråkigt, en annan som jag var kompis med han blev hårt sparkad i ryggen.” Sorgen är den känsla som uppstår hos respondenterna när konsekvenserna leder skada för andra eller en själv.

## Svärdefinierade känslor

Den sista kategorin i detta kapitel har jag valt att kalla svärdefinierade känslor, då det är känslor som upplevs men som respondenterna har svårt att ge uttryck för. Ofta inleds fraserna med att *det känns konstigt, dåligt störande, jobbigt* etc. När jag ställde frågan hur det känns att bli kallad för elaka saker svarade respondent 3 ”Det känns dåligt och störande, irriterande.” En annan respondent som beskriver känslor med osäkerhet är respondent 6. Denna elev berättar om en konflikt där läraren blir arg. Jag ber eleven att berätta om hur det känns. Jag frågar också om eleven har några förslag på hur läraren kan göra. Eleven berättar ” Det känns läskigt, han kan säga till oss typ eller banka i bordet, något som inte gör oss jätterädda.” Eleven repeterar att hen inte vill bli skrämmd av läraren, eftersom det får eleven att känna sig rädd eller obekvämt. Eleven vill hellre att läraren bankar i bordet än höjer rösten. Eleven förmedlar rädsla men har initialt svårt att förklara känslan.

## 5.4 Elevernas användning av NVC-strategier

Även om pedagogerna inte har tydligt strukturerade lektioner där NVC är en del av undervisningen, belyser Andersson, Lindekrantz och Olausson att lärare med kunskapa inom NVC påverkar elevers språk och empatiska förmåga.<sup>119</sup> Därmed kommer denna kategori att illustrera elevernas uttrycksätt och besvara frågan: *kan det finnas spår av NVC- metoden i elevernas konflikthantering?*

---

<sup>119</sup> Andersson H, Lindekrantz C och Olausson L ( 2014)

## Vargspråket

### Negativa värderingar

Vargspråket är som bekant det vardagliga språk som används där kommunikationen utgår ifrån moraliska anspråk, kategoriseringar, bedömningar och påpekande av rätt och fel. Språket innehåller negativa värderingar och i denna underkategori kommer dessa negationer illustreras. Olika typer av exempel tagna från intervjun med informanterna kommer att användas för att illustrera de negativa nyanser som vargspråket innehar.<sup>120</sup>

Respondent 2 berättar i denna situation om en konflikt som hen har haft med ett par kompisar i klassen. Respondenten tycker att situationen bör lösas med hjälp av en pedagog. Hens vänner vill inte det, utan blir arga eftersom som de anser att respondenten i denna situation agerar felaktigt.

Respondent 2

”När jag säger att jag ska hämta en fröken så blir de bara argare på mig”

Respondent 6 beskriver den nya lärarens sätt att hantera oordning i klassrummet. Hen menar att läraren inte hanterar klassen lika väl som den tidigare läraren gjorde. Vidare berättar respondenten att eleverna i klassen uppför sig sämre än tidigare. Vilket resulterar i olika typer av reprimander från lärarens sida.

Respondent 6

Sen dess har alla bara uppfört sig dåligt hon kunde ta hand om oss på ett bättre sätt än den vi har nu, så fort man gör något ganska dumt så blir det samtal hem fast vår andra fröken sa aldrig så.’

Respondent 1 beskriver en situation som hen missförstod, vilket fick denne att be om ursäkt för sitt agerande.

Respondent 1

”Det blev nog ett missförstånd, förlåt att jag missförstod”

I denna situation diskuterar respondenten vad en konflikt är, respondenten har definierat begreppet konflikt och menar att det finns tre olika nivåer, dialog, konflikt och bråk. I detta exempel beskriver respondenten en elev i klassen som direkt går in i bråk nivån.

Respondent 2

”I vår klass, så är det Nils som startar ett sådant här bråk. Från början vill hen ha uppmärksamhet, hen sparkar eller något, så lägger han sig direkt i nivå i bråk”.

---

<sup>120</sup> Rosenberg M (2007, 2012)

## Giraffspråket

### Att uttrycka känslor

I denna uppsats har giraffspråket beskrivits som ett förhållningssätt som innehåller en modell för kommunikation vilken resulterar i empatisk förståelse mellan individer. I denna underkategori kommer elevernas användning av giraffspråket att lyftas.

Respondent 1

”Jag känner mig arg och sen lugn när de håller i mig och pratar.

I denna situation beskriver respondenten hur hen känner sig när någon hjälper hen att lugna sig efter ett bråk. Eleven förklarar vad som sker i situationen och vad denne behöver för att lugna sig. För denne fungerar det bäst när pedagog eller vänner pratar med hen.

Respondent 2

”Jag känner mig arg, jag kan inte jobba på lektionerna och han sitter precis bakom mig. han börjar störa mig när jag ska börja läsa.

Respondent 2 beskriver ett problem som denne har med en annan elev i klassen, framförallt uppstår problemen under lektionerna. Eleven beskriver hur denne situation gör hen arg.

Respondent 4

”Jag orkar inte säga emot så jag går iväg så jag brukar aldrig säga emot, jag går iväg och är ledsen”

Denna upplevelse handlar om hur respondenten hanterar bråk med sina vänner och hur hen agerar i sådana situationer. Respondenten beskriver att hen blir ledsen och undviker att för samtalen vidare med det hen hamnar i konflikt med.

## 6. Diskussion

### 6.1 Elevernas uppfattningar om konflikter

Intervjuerna med respondenterna ger en bild av att begreppet konflikt ofta associerades till slagsmål eller bråk. För respondenterna var konflikter *något fysiskt, verbalt, något som syntes i kroppsspråket och som ofta handlade om att parter var oense med varandra*. Eleverna tycktes koppla begreppet konflikt till negativa handlingar eller beteenden. Negativa associationer till begreppet konflikt har diskuterats inom forskningen.<sup>121</sup> Där har det konstaterats att begreppet konflikt har konnotationsproblem och ofta associeras till negativa känslor.<sup>122</sup> I de intervjuer som

---

<sup>121</sup> Hakvoort, I (2012); Thylefors I, (1997) och Rosenberg M (2007,2012).

<sup>122</sup> Hakvoort I (2012), s 20.

gjordes med eleverna finns ett flertal olika exempel på hur dessa negationer kommer till uttryck. När frågan ställs till eleverna vad en konflikt är blev svaret exempelvis: ”*det är en typ av bråk*”, ”*när båda börjar bråka*” eller ”*man bråkar med ord tycker jag*” Utgår vi ifrån Hakvoorts, Thylefors och Rosenbergs perspektiv, kan vi tolka elevernas svar som en del av associationsproblematiken, där konflikter ses som något *negativt* och leder till *eskalation, konfliktundvikande beteende* eller *bedömningar*.<sup>123</sup> Hakvoort menar att det är definitionen av begreppet konflikt som ”påverkar hur vi väljer agera när vi vill hantera den”<sup>124</sup> Därmed kan vi förstå oss att eleverna som associerar och definierar konflikter som något fysiskt och verbalt våldsamt kommer att skapa hanteringsstrategier därefter.

### 6.1.1 Eleverna hanterar konflikter

När eleverna berättar om hanteringen av konflikter framkommer sju stycken olika strategier som de använder; *Be en vuxen om hjälp, verbalt uppmana, stoppa fysiskt, kontroll av känslor, ställa frågor, döma och hantera bråket kreativt* Eleverna diskuterade aldrig hur eller av vem de lärt sig att hantera konflikter, utan berättade hur de skulle göra. Intervjuerna visade att elevernas första strategi var att tillkalla en vuxen för att reda ut den konflikt eller det bråk som uppstod. Att elevernas första strategi var att hämta en vuxen kan förstås som, en inlärd vana, där eleverna låter vuxna reda ut de konflikter som uppstår.<sup>125</sup> Detta kan i sin tur förstås som att pedagoger är inflytelserika, när det kommer till att påverka elevers hantering av konflikter.

De flesta strategier som eleverna berättade om hade till syfte att hjälpa de inblandade parterna, vissa strategier användes för att avbryta eller ta kontroll över konflikten. En strategi som kan tolkas annorlunda är den som benämns *verbalt uppmana*. Syftet med strategin är att förändra den pågående konflikten exempelvis på detta sätt ”Jag skulle säga att de skulle sluta och så skulle jag säga att de skulle gå till olika ställen.” Elevens hantering, går att tolka som att hen försöker avbryta och se till att parterna i konflikten kan reflektera över deras handlingar.

Ett annat sätt att titta på strategierna är att utgå ifrån Rosenbergs grundtes; det vill säga elevernas hanteringsstrategier är en del av ”vargspråket”. Enligt Rosenberg fostras människan till att tala på

---

<sup>123</sup> Hakvoort I, (2012); Thylefors I (1997), Rosenberg M (2007,2012), Jordan T (2006 2014).

<sup>124</sup> Hakvoort I, (2012), s 20.

<sup>125</sup> Rosenberg M, (2012).



ett sätt där bedömningar, moraliska värden och skuldbeläggningar definierar andras handlingar.<sup>126</sup> Strategierna; *döma stoppa fysiskt, hämta en vuxen, kontroll av känslor* är alla strategier som syftar till att avbryta och lösa konflikter. Dessa strategier kan också tolkas som att de underhåller vargspråkets struktur. Eftersom det i strategierna används ett språk som går ut på att bedöma, moralisera och peka på rätt och fel. De utvecklade strategierna som identifierats genom intervjuerna visar som jag ser det på att elever fostras till att hantera konflikter på ett specifikt sätt. Det är förmodligen inte medvetna mekanismer såsom Rosenberg påpekat men det är mekanismer som påverkar dessa elevers sätt att hantera konflikter.

Strategierna *hantera konflikten kreativt och ställa frågor*, utmanar vargspråket genom att skapa förståelse för de bakomliggande orsakerna till en konflikt. Fokus i dessa strategier är att skapa empati mellan olika parter, vilket är mer i linje med giraffspråket. Det intressanta med dessa strategier är att de uppkommit utan att eleverna haft kännedom om NVC som metod. Detta skulle kunna bekräfta den grundtes som Rosenberg anför att människan tappat kontakt med sitt naturliga medkännande.<sup>127</sup> Det sker över tid och är inte åldersspecifikt, vilket innebär att elevernas naturliga respons ännu finns kvar.<sup>128</sup>

### 6.1.2 Eleverna uttrycker sina känslor

Eleverna ger uttryck för främst två stycken känslor när de befinner sig i en konflikt, dessa två känslor är *sorg* och *ilska*. Både sorg och ilska beskrevs med enkelhet och de flesta elever kunde beskriva, när eller var de upplevde dessa känslor. Under intervjuerna framkom det att det fanns vissa respondenter som hade svårt att beskriva de känslor som de upplevde. Andra ord eller begrepp användes för att beskriva känslan i situationen som exempel ”det kändes tråkigt”, eller ”det känns man vill hämta en fröken men nej det vill man inte” Hos de två eleverna används beskrivningar som förklarar elevernas känslor men de kan själva inte beskriva hur det verkligen kändes. Detta kan tolkas som att eleverna saknade ord för att beskriva det verkliga skeendet. En förklaring till elevernas svårigheter att beskriva sina känslor hittar vi hos Rosenberg, han menar nämligen att:

Vi har lärt oss ett språk som utvecklas i ett dominanssystem, därför kan de flesta av oss komma på minst tio synonymer till en etikett

---

<sup>126</sup> Rosenberg M, (2007), s 28.

<sup>127</sup> Rosenberg M, (2007), s 22-25.

<sup>128</sup> Rosenberg M, (2007, 2012 )

som dum men i vårt ordförråd för känslor har vi inte fler ord för hur vi mår, än ”bra” och ”dåligt.”<sup>129</sup>

Elevers sätt att uttrycka sig kan förklaras med hjälp av vargspråket. I detta fall handlar det om att eleverna har ett begränsat ordförråd, vilket beror på att eleverna fostras och lär sig att kommunicera på ett sätt som begränsar deras möjligheter att uttrycka sig. Eleverna är omedvetna om sina känslor då det språk som används begränsar möjligheten att utforska andra alternativ.

### 6.1.3 Eleverna använder NVC-strategier

#### **Vargspråket**

Resultaten indikerar att det språk som främst används hos eleverna är vargspråket, både när de förklarar olika händelser och beskriver hanteringsstrategier. Deras språk genomsyras av generaliseringar, moraliseringar, värderingar och påpekande av rätt och fel. Hos respondenterna i intervjustudien kommer vargspråket till uttryck genom subtila ordval eller indicier när negativa handlingar uppmärksammas. Ett exempel på detta kan ses i respondent 2 berättelse om sin klasskamrat. Respondenten använder både skuldbeläggningar och kategoriseringar för att beskriva hur kamraten agerar. ”Från början vill hen ha uppmärksamhet, hen sparkar eller något så lägger hen sig direkt i nivå i bråk”. I denna konkreta situation är det främst vargspråkets bedömande inslag som manifesteras. Det är ofta denna typ av uttryck som framträder hos de intervjuade eleverna när de talar om olika konflikter de bevittnat eller upplevt. Ett annat fenomen som förekommer i vargsspråket är självbedömningen, vilken innebär att eleverna skuldbelägger sig själva. I en av intervjuerna framträdde denna typ av vargspråks användning, på detta sätt, ”det blev nog ett missförstånd, förlåt att jag missförstod”. Eleven ifråga bedömer och ursäktar sina egna handlingar. Utifrån Rosenbergs perspektiv är detta ett uttryck för självvåld, när elever korrigerar sig själva.<sup>130</sup> Vargspråket hos de intervjuade eleverna får således två funktioner, eleverna bedömer andra elever eller gör självbedömningar där beteende korrigeras. Studien indikerar att vargspråket manifesterar sig i tidiga åldrar, vilket ger oss en möjlighet att förstå effekten av vargspråket och dess makt över människor.

#### **Giraffspråket**

Hos eleverna framträder giraffspråket som en förmåga att beskriva känslorna sorg och är något som är närvarande i vissa av elevernas konflikthanteringsstrategier. Främst är det de två

---

<sup>129</sup> Rosenberg M, (2007), s 41.

<sup>130</sup> Rosenberg , (2007, 2012)

strategierna *ställa frågor* och *hantera bråket kreativt* som skulle kunna ses som strategier där giraffspråket används eftersom strategierna går ut på att orsaker ska förstås och lösningar presenteras. Eleverna visar med hjälp av dessa strategier en förmåga till medvetenhet och empatisk förståelse för den utsatta parten. I min mening råder det inga tvivel om att vissa av de konflikthanteringsstrategier som eleverna utvecklat ligger i linje med giraffspråkets grundtanke. Där förmågan att kunna uttrycka känslor och behov bör präglade den mänskliga kommunikationen för att skapa empatisk förståelse, gentemot sig själv och andra. Finns det då spår av NVC hos eleverna. Svaret på frågan är att det finns möjligheter att vidareutveckla de kunskaper som eleverna redan besitter. Eleverna uppvisar vissa grundkunskaper som kan klassificeras i enlighet med giraffspråket. Forskningen visar att NVC kräver gedigna program och insatser för att kunna förändra vargspråket till giraffspråket.<sup>131</sup> Skolan ifråga hade inga sådan program utvecklade, även om det fanns kunskaper om NVC bland personalen. För att eleverna ska kunna använda giraffspråket krävs att kunskaperna når eleverna. Antingen ska eleverna lära sig att använda NVC genom lektionsundervisning eller så behövs aktiva pedagoger som utgår ifrån NVC i sin kommunikation.

## 7 Slutord

Jag tror att det skulle vara god investering för den svenska skolan att applicera NVC som modell för att hantera den situation som barnombudsmannens rapport *välkommen till verkligheten* beskriver. NVC som konflikthantering modell visar på ökad självkänedom hos så väl elever som lärare och bidrar till att minska destruktiva konflikter. Förhållningsättet förändrar som bekant människors sätt att kommunicera med varandra, således också elevers kommunikations med lärare och andra elever. Det handlar i första hand om att bli mer empatisk, vilket skulle kunna resultera i mindre kränkande behandling och bättre trygghet för alla parter. NVC som förhållningsätt handlar om att skapa medmänsklighet, bättre sociala relationer vilket skulle göra att skolan når det uppsatta demokratimålet.

---

<sup>131</sup> Savic N(1996), Costetti V(1999); Blake, (2002).

## 8 Vidare forskning

Studien bekräftar rådande forskning och ger oss insyn i unga elevers syn på konflikter, konflikthantering och elevers användning av NVC. Studien kan dock inte besvara om det är inställningen till konflikter som leder till att eleverna förknippar begreppet konflikt till negativa känslor. Det skulle kunna vara fostringen och utvecklingen av elevers hanteringsstrategier som leder till att en konflikt likställs med obehag. Detta är dock bara ett möjligt antagande och ingenting studien kan bekräfta. Studien har försökt bidra till utökad medvetenhet kring elevers upplevelser, funderingar kring konflikter och konflikthanteringsstrategier som elever använder. Studien försöker lyfta fram vissa elevers uttryck för olika känslor och att dessa inte alltid är så tydliga då eleverna saknar vokabulär. Denna studie har endast tittat på ett fåtal elever. Det är därmed svårt att dra några generella slutsatser om elevers uppfattningar om konflikter. Studien visar hur elever på denna specifika skola uppfattar konflikter. Det skulle därmed vara intressant att vidareutveckla studien, expandera intervjumaterialet och göra en jämförande studie som tittar på skolor utan några som helst kunskaper i NVC. En tanke skulle kunna vara att göra pilotprojekt så som Savic och Costetti gjorde och därefter utvärdera resultaten.

## 9 Sammanfattning

I denna uppsats har jag försökt illustrera elevers upplevelser av konflikter. Genom att koppla elevernas upplevelser till skolans sociala uppdrag, har jag försökt att belysa vikten av konflikthantering i skolan. Med hjälp av en intervjustudie har jag kartlagt elevers strategier och förståelse av konflikter. Svaren har sedan analyserat i ljuset av Marshall Rosenbergs teorier om nonviolent communication och den aktuella forskningen på området. Det jag har funnit är att eleverna innehar olika associationer, strategier och känslor som de förknippar med konflikter. Dessa företeelser kan förklaras med hjälp av Marshall Rosenbergs teorier och visar således att människor tidigt lär sig att använda sig av vargspråket och dess bedömande, värderande och skuldbeläggande språk. Studien visar vidare att elevers sätt att ge uttryck för känslor är begränsade eftersom de har svårt att beskriva andra känslor än ilska och sorg, när de befinner sig i konflikt.

## 10 Referenser

### 10.1 Litteratur

- Axelsson Lennér Barbro & Thylefors Ingela, (1997) *Om konflikter, Hemma och på jobbet* Falun: Natur & Kultur
- Booth Shirley & Marton Ference , (2000) *Om lärande* , Studentlitteratur Ab, Lund
- Bryman Alan (2011), *Samhällsvetenskapliga metoder* Malmö: Liber
- Dalen Monica, (2015), *Intervju som Metod*, Malmö : Gleerups
- Frank Olof (red.) (2014), *Motbok, Kritiskt perspektiv på styrdokument, lärarutbildning och skola*. Lund: Studentlitteratur
- Göthlin Marianne, (2007) *Kan Nonviolent Communication tillföra något till den svenska skolan?* I Rosenberg Marshall *Lära för livet, Nonviolent Communication i skolan ; för bättre resultat , bättre konflikter och fördjupade relationer*, Tranås: Friare liv
- Glasl Friedrich (1999), *Confronting Conflict. A first-aid kit for handling conflict*, Hawthorne Press
- Hakvoort, Ilse & Friberg, Birgitta (red.)2011, *Konflikthantering i professionellt lärarskap* Malmö:Gleerups
- Hedström Hasse, (2014) *Barn som oroar, bemötande och metoder i förskola och förskoleklass*. Stockholm: Lärarförbundets förlag
- Hjörne, Eva & Säljö, Roger (2013). *Att platsa i en skola för alla. Elevhälsa och förhandling om normalitet i den svenska skolan*. Stockholm: Norstedts.
- Jordan Thomas.(2006), *Att hantera och förebygga konflikter på arbetsplatsen*, Stockholm: Lärarförbundet
- Jordan Thomas.(2014), *Handbok i konflikthantering för organisationskonsulter och personalspecialister*. Sävedalen: Perspectus Kommunikation AB.
- Nordenmark, Love & Rosén, Maria (2008). *Lika värde, lika villkor? Arbete mot diskriminering i förskola och skola*. Stockholm: Liber.
- Näsman, Elisabeth, (2012),*Varför särskilt om barn?* I Backe Hansen Elisabeth & Frönäs Ivar (red.) *Metoder og perspektiver i barne- og ungdomsforskning*, Oslo: Gyldendal Akademisk. 33-57
- Rosenberg, Marshall. (2012),*Nonviolent Communication*. Tranås: Friare liv
- Rosenberg Marshall. (2007), *Lära för livet, Nonviolent Communication i skolan ; för bättre resultat , bättre konflikter och fördjupade relationer*. Sverige: Friare liv
- Smith, Anne-Christine. (2001), *Giraffspråket; känslans kommunikation - en väg till kontakt och förändring*. Falköping Elanders Gummessons.
- Weirsoe Bodil, (2004),*Empatisk kommunikation; giraffspråket i pedagogiken*. Lund: Studentlitteratur Ab.

## 10.2 Artiklar, Tidskrifter ,

Hultén Eva -Lotta *Empati och nyfikenhet lika viktigt som multiplikation* (April, 2016) Göteborgsposten, hämtad 20160722 från <http://www.gp.se/n%C3%B6je/empati-och-nyfikenhet-lika-viktigt-som-multiplikation-1.191007>

Josefson, Eva -Karin, *Vart har den svenska empatin tagit vägen ?* (April, 2016), Dagens Nyheter hämtad 20160711 från <http://asikt.dn.se/asikt/debatt/var-har-den-svenska-empatin-tagit-vagen/>

Tesfahuney Mekonnen. (1999), *Monokulturell utbildning* UTBILDNING & DEMOKRATI VOL 8, NR 3, 65-84.8.3 Avhandlingar, uppsatser och projektrapporter

## 10.3 Rapporter och Uppsatser

Andersson Hanna, Lindekrantz Charlotte och Olausson Lina *Giraffspråket – ett pedagogiskt förhållningssätt i för- och grundskolan* Examensarbete inom Lärarprogrammet Göteborg: Institutionen för sociologi och arbetsvetenskap, 2014 <https://gupea.ub.gu.se/handle/2077/37604>

Aronsson Karin, *Barnintervjun och barnets röst*, I Socialstyrelsen rapport *Barnet i den sociala Barnvården*, Centrum för utvärdering av socialt arbete, Artikelnr 2004-110-12, Augusti 2004

Blake M Susan *A STEP TOWARD VIOLENCE PREVENTION:NON –VIOLENT COMMUNICATION AS PART OF COLLEGE CURRICULUM* Master of arts Florida Atlantic University Faculty of The Dorothy F Schmidt College of Arts and Letters ,2002

Barnombudsmannen, *Välkommen till verkligheten*, Stockholm, 2015

Carlsson Lina och Petersson Sara *I skolan ska man må bra! Likabehandlingsplanen- skolans grund för att upprätthålla värdegrunden*, Examensarbete inom lärarutbildningen Göteborgs Universitet, Institutionen för Sociologi och Arbetsvetenskap ,2012

<https://gupea.ub.gu.se/handle/2077/31563>

Larsson Cecilia och Wahlby Maria, *Konflikter mellan elever i skolan. En kvalitativ studie av två skolors sätt att arbeta med konflikthantering*. Examensarbete inom Lärarprogrammet , Göteborgs Universitet, Institutionen för Sociologi och Arbetsvetenskap , 2013 <https://gupea.ub.gu.se/handle/2077/35858>

Nyman Ellen , ”Vill du veta vad jag tycker?” - en studie om barns upplevelser av familjeterapi, Ersta Sköndal Högskola, St Lukas utbildningsinstitut , 2014

Savic Nada Ignjatovic, UNICEF Education for Development, *MUTUAL EDUCATION: GIRAFFE LANGUAGE IN KINDERGARTENS AND SCHOOLS*, Institute of Psychology at the Faculty of Philosophy Belgrade University, 1997

Rashno, Afsaneh, Nobakht Nahid,Nobakht Reza *Konflikthantering i skolan En kvalitativ studie om konflikt i skolan utifrån pedagogernas erfarenheter och tidigare forskning* Examensarbete inom lärarutbildning, Göteborgs Universitet, Institutionen för Sociologi och Arbetsvetenskap ,2010 <https://gupea.ub.gu.se/handle/2077/27783>

Skolverket, *SKOLVERKETS ALLMÄNNA RÅD Arbetet mot diskriminering och kränkande behandling*, Stockholm Skolverket 2014

[http://www.skolverket.se/om-skolverket/publikationer/visa-enskild-publikation?\\_xurl\\_=http%3A%2F%2Fwww5.skolverket.se%2Fwtpub%2Fws%2Fskolbok%2Fwpubext%2Ftrycksak%2Fblob%2Fpdf2798.pdf%3Fk%3D2798](http://www.skolverket.se/om-skolverket/publikationer/visa-enskild-publikation?_xurl_=http%3A%2F%2Fwww5.skolverket.se%2Fwtpub%2Fws%2Fskolbok%2Fwpubext%2Ftrycksak%2Fblob%2Fpdf2798.pdf%3Fk%3D2798)

Skolinspektionen *Anmälningsärenden Fördjupningsavsnitt "Kränkande behandling* Enheten för analys och statistik Dnr 40-2012:1651, 2011

<https://www.skolinspektionen.se/globalassets/0-si/05-statistik/anmalningar/anmalningar-2011/statistikrapport-anm-2011.pdf>

#### **10.4 Lagtexter och Styrdokument**

Skolverket, *Läroplan för grundskolan, förskoleklassen och fritidshemmet (Lgr11)* Stockholm: Skolverket 2011

SOU 2016:38 *Samling för skolan: Nationella målsättningar och utvecklingsområden för kunskap och likvärdighet*. Stockholm: Elanders Sverige AB  
SFS 2010:800. Skollag. Stockholm:

Utbildningsdepartementet. [http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/skollag-2010800\\_sfs-2010-800](http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/skollag-2010800_sfs-2010-800)

#### **10.5 Internet**

Uppslagsverket nationalencyklopedin sökord *konflikt* 2016-11-16

## **BILAGA 1**

Informations- och samtyckesbrev till föräldrar.

Hej!

Mitt namn är Joakim Itkes och jag är student på Göteborgs Universitet, där jag läser min sista termin pedagogik. Under den här terminen kommer jag att skriva mitt examensarbete. Det innebär att jag ska göra en undersökning kring ämnet konflikter i skolan. Mitt syfte är att undersöka elevernas tankar och upplevelser kring konflikthantering i skolan. Jag kommer att intervjua eleverna som en del i arbetet. Det är frivilligt att medverka i studien och eleverna kommer att vara anonyma. Privat information som identifierar eleven kommer inte att rapporteras och jag som intervjuar har tystnadsplikt. Skolans namn kommer inte att nämnas, men jag kommer att beskriva skolan. Informationen som insamlas kommer enbart användas i denna studie och raderas efter att uppsatsen är färdig skriven.

Markera ditt svar genom att ta bort JA eller NEJ

Jag/vi som vårdnadshavare godkänner att mitt/vårt barn blir intervjuat.      JA/ NEJ

Jag som elev godkänner att bli intervjuad markera      JA /NEJ

Har du som elev, vårdnadshavare, lärare eller rektor frågor kring min studie så är ni välkomna att mejla till mig eller min handledare: [gusitkjo@student.gu.se](mailto:gusitkjo@student.gu.se) eller [arja.kostiainen@ped.gu.se](mailto:arja.kostiainen@ped.gu.se)

## **BILAGA 2**

### **Intervjugudie**

Kontrollfrågor  
1 Vad heter du?



- 2 Hur gammal är du?
- 3 Kan du berätta om hur en vanlig dag i skolan skulle kunna se ut?

#### 1A Huvudfrågor

- 1 Skulle kunna förklara ordet konflikt, vet du vad det är för något ?
- 2 Scenario: Du hör två kompisar bråka med varandra hur skulle du vilja reda ut det?
- 3 Visa bilden om frågan om vad är en konflikt inte kan besvaras
- 3b Vad skulle du göra?
- 4 Vad är en konflikt för dig?
- 5 Kan du berätta om en konflikt som du nyligen var med om?
- 5 b Skulle du kunna berätta hur du tror att du skulle förhindra bråk och konflikter med kompisar?
- 6 Har du varit med om konflikter eller bråk med vuxna på skolan?
- 7 Om du hamnar i bråk med någon hur brukar du göra då?
- 8 Om dina kompisar hamnar i bråk med andra och du är med kan berätta hur du brukar göra då?

#### **Frågorna 9-12 användes endast i pilotintervjun.**

- 9 Har du hört ordet NVC någon gång?
- 10 Vad tänker du när du hör ordet NVC?
- 11 Vill du beskriva hur ni jobbar med NVC i skolan?
- 12 Vad får ni lära er med NVC och hur brukar dina lärare göra?
- 13 Har någonting blivit annorlunda när ni arbetar med NVC?

### **BILAGA 3**

