

Lärares perspektiv på konflikter mellan högstadiel elever

En kvalitativ studie om konflikt och
konflikthantering

Teachers' perspective on conflicts between high school students

A qualitative study of conflict and conflict
management

Examensarbete för kandidatexamen med huvudområdet
Socialpsykologi

Grundnivå 15 högskolepoäng

Vårtermin 2022

Emilia Pettersson och Johanna Reinwalds

Handledare: Anna-Karin Waldemarson

Examinator: Lika Rodin

Deklarering

Härmed intygar vi, Emilia Pettersson och Johanna Reinwalds, att vi på egen hand och utan otillbörlig hjälp genomfört denna studie inom ramen för det Socialpsykologiska programmet vid Högskolan i Skövde under vårterminen 2022 för att erhålla en kandidatexamen i socialpsykologi.

Vi intygar även att de källor som använts listats i referenshanteringen samt att denna studie inte tidigare lämnats in för examination eller publicering någon annanstans.

Datum 2022-05-06

Abstrakt

Lärare har en betydelsefull roll inom skolan att inte bara undervisa eleverna utan att hjälpa dem att trivas och må bra i den sociala miljön. För att eleverna ska känna sig trygga i skolan behöver lärare ständigt jobba med konflikthantering vilket kan vara en stor utmaning, speciellt i arbetet med tonåringar. Det finns ett behov hos lärare att utveckla sina kunskaper inom området för att kunna hantera konflikter bättre. Syftet med denna studie är att få en djupare förståelse av högstadielärares perspektiv på vilka konflikter som är mest förekommande mellan elever och hur lärare hanterar konflikterna. Genom ett socialpsykologiskt synsätt med utgångspunkt i teorier om kommunikation och konflikthantering har vi undersökt de personliga erfarenheterna hos 10 högstadielärare mellan 28-58 år. Semistrukturerade intervjuer med tio respondenter som arbetat eller har arbetat på en högstadieskola genomfördes. Resultatet visade att sociala medier är en bidragande faktor till att konflikter uppstår och att stor del av konflikterna som sker, händer utanför lektionstid. Kommunikation, relation med eleverna och klassrumsmiljön visade sig också vara viktiga delar i hur lärare både förebygger och hanterar konflikter. Faktorer som kan skapa svårigheter för att hantera konflikter som uppstår var personalbrist, tidspress, otillräckliga resurser och kunskap inom området.

Nyckelord: Konflikthantering, högstadielärare, ungdomar, kommunikation, konflikt

Abstract

Teachers have an important role within the school to not only teach the students but to help them thrive and feel good in the social environment. In order for students to feel safe in school, teachers need to constantly work with conflict management, which can be a great challenge, especially when working with teenagers. There is a need for teachers to develop their knowledge in the field in order to be able to handle conflicts better. The purpose of this study is to gain a deeper understanding of high school teachers' perspectives on which conflicts are most prevalent between students and how teachers handle the conflicts. Through a social psychological approach based on theories of communication and conflict management, we have examined the personal experiences of 10 high school teachers between the ages of 28 and 58 . Semi-structured interviews with ten respondents who worked or have worked at a high school were conducted. The results showed that social media is a contributing factor to conflicts arising and that a large part of the conflicts that take place take place outside class time. Communication, relationships with students and the classroom environment also proved to be important parts of how teachers both prevent and manage conflicts. Factors that can create difficulties in dealing with conflicts that arise were staff shortages, time pressure, insufficient resources and knowledge in the field.

Keywords: Conflict management, high school teachers, adolescent, communication, conflict

Förord

Vi vill tacka alla lärare som har tagit sin tid, trots hög arbetsbelastning att vara med i vår studie om lärares perspektiv på konflikter inom skolan. Vår förhoppning är att det varit lärorikt för deltagarna att få dela sina erfarenheter och att studiens resultatet kan komma till användning för lärosäten, skolläring, och framtida lärare i deras fortsatta arbete att hantera konflikter på högstadiet.

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Syfte och frågeställningar	2
1.2 Disposition	3
2. Teoretiska aspekter	3
2.1 Kommunikation	3
2.1.1 Kommunikation i en organisationskontext	3
2.1.2 Barriärmodellen	4
2.2 Konflikt och konflikthantering	5
2.2.1 Konflikt	5
2.2.2 Konfliktpyramiden	5
2.2.3 The dual concern model	6
2.3. Teori om rollidentitet	7
3. Relevant tidigare forskning	7
3.1 Vanliga konflikter	7
3.2 Metoder och redskap	9
4. Avgränsning	11
5. Metod	12
5.1 Metodval	12
5.2 Urval	13
5.3 Frågeformulär	13
5.4 Etiska överväganden	14
5.5 Tillvägagångsätt	14
5.6 Transkriberingsprocess	15
5.7 Kvalitetskriterier – validitet och reliabilitet.	16
5.8 Analysmetod	17
6. Resultat och analys	17
6.1 Konflikttyper	19
6.1.1 Brist i kommunikation	19
6.1.2 Utanför lektionstid	20
6.1.3 Sociala medier	22
6.2 Föreskrifter och handlingar	23
6.2.1 Skolornas policy	23
6.2.2 Lärares ingripande	25
6.3 Pedagogisk verksamhet	27
6.3.1 Förebyggande arbete	27
6.3.2 Stöd i arbetet	29
6.3.3 Utbildning	31
7. Diskussion och slutsatser	31
7.1 Reflektioner och framtida forskning	35

1. Inledning

Konflikter mellan elever i högstadiet uppstår frekvent och är en stor del av vardagen i skolan vilket kan vara en utmaning för lärare. Konflikter är omöjliga att undgå eftersom att skolan är en plats där människor med olika behov, mål, uppfattningar och synsätt möts. Olika faktorer kan leda till konflikter och en stor del av lärares vardagliga arbete och roll är att bemöta och hantera dessa konflikter, däremot besitter inte alla lärare samma kunskaper om konflikter och konflikthantering. Som lärare behöver man bemöta och hantera olika konflikter, detta är något som kan ta upp mycket tid och påverka en lärare på olika sätt. Mycket konfliktfyllda situationer och okunskap kan bland annat leda till en ökad stress hos lärare som påverkar både arbetsglädje och effektiviteten negativt och som i sin tur kan påverka lärandet hos eleverna (Hakvoort & Friberg, 2020, ss. 15-16).

Skollagen (2010:800) kapitel fem består av bestämmelser gällande trygghet och studiero som belyser att skolverksamheten ska garantera en trygg skolmiljö och studiero. Ordningsregler ska finnas för varje skolenhet och rektor och lärare får vidta tillfälliga eller direkta åtgärder vid störande uppträdande från elever. Vad för åtgärder som ska tillämpas och vilka ordningsregler som gäller är dock upp till varje skola. Förutom skollagen som styrdokument ska lärare också förhålla sig till föreskrifter, läroplan och allmänna råd från skolverket (Lärarnas riksförbund, 2022). Lärarförbundets rapport om trygghet och att skapa studiero (2019) beskriver hur 6 av 10 lärare har tvekat att agera vid situationer där elever stör eftersom att dem är osäkra på sina befogenheter och har en rädsla för att bli anmäld. Rapporten påpekar att skollagen behöver uppdatera och förtydliga lärares rättigheter och skyldigheter för att öka kunskapen och tryggheten hos lärare.

Det finns ett stort behov hos dem som arbetar inom skolområdet, speciellt lärare, att få kunskap och praktiska färdigheter i hur man både förebygger men också hanterar konfliktfyllda situationer. Forskningen kan vara en bidragande faktor till att utöka dessa kunskaper och ge en illustration av hur dessa konflikter påverkar arbetsmiljön för lärare. Det finns en rädsla hos lärare att bli involverade i konflikter på grund av oro att agera fel, T.ex att kränka någon eller att få en anmälan. Det finns ett stort behov av rutiner för att hantera dessa konflikter som ett stöd till lärarna men är ingenting som många skolor innehar. Unga människor som får lära sig i tidig ålder att handskas med konflikter innan de eskalerar genererar också att i framtiden som vuxen kan hantera konflikter mellan andra på ett bättre

sätt. När barn blir äldre och blir en medarbetare på en arbetsplats är det av vikt att man har goda kunskaper inom detta område för att sedan bidra till en god arbetsmiljö (Skolvärlden, 2017).

Skolan är med och formar en individs identitet, vardag och socialisering. Socialpsykologi definieras som det vetenskapliga studiet av ömsesidig social påverkan och undersöker hur enskilda individers och grupper attityder och beteende formas och förändras i samspelet med andra individer men även hur detta påverkar och påverkas av samhällsutvecklingen (his.se, 2022). Denna studie genomförs inom det socialpsykologiska forskningsområdet *Konflikter och konflikthantering*. Vi vill förstå genom det socialpsykologiska synsättet hur lärarna arbetar kring konflikter som uppstår mellan elever och hur det påverkar deras arbete. Konflikter mellan elever i skolan är ett omfattande problem och vi vill undersöka vad dessa konflikter består av och hur lärare hanterar dem. Vår studie vänder sig till lärare, skolledning, och lärarstudenter som vill utöka sin förståelse och kunskap om konflikthantering.

1.1 Syfte och frågeställningar

Läraryrkesförbundets rapport om trygghet och att skapa studiero (2019) lyfter fram hur 4 av 10 lärare känner sig stressade över att inte veta hur de ska agera om elever uppträder störande. En stökig skolmiljö och bristande studiero skapar ökad stress och ökad arbetsbelastning hos lärare som kan leda till en känsla av obehag att behöva gå till jobbet. Blivande lärare ska få kunskap om verktyg och metoder för konflikthantering under lärarutbildningen, samt kunskap om ledarskap, skoljuridik och vilka behörigheter man som lärare har, något som läraryrkesförbundets rapport understryker att det behövs ökade resurser inom, för en mer lärarledd utbildning.

Syftet med denna studie är att få en djupare förståelse av högstadielärares perspektiv på vilka konflikter som är mest förekommande mellan elever och hur lärare hanterar konflikterna.

Frågeställningar:

1. Vilken art av konflikter mellan elever är vanligt förekommande?
2. Vid vilka sorters konflikter behöver lärare ingripa?
3. Vilka metoder och redskap använder lärare för att hantera konflikter mellan elever och med vilket resultat?

1.2 Disposition

Kapitel 2 innehåller teoretiska aspekter med relevans till studiens inriktning. Kapitel 3 redogör för tidigare forskning inom det presenterade ämnet följt av Kapitel 4 som redogör för studiens avgränsning. Kapitel 5 är metoddelen som beskriver val av metod, urval, datainsamling mm. Kapitel 6 består av studiens resultat och analys och presenteras i form av tre teman och åtta subteman. Det sista kapitlet, Kapitel 7, är diskussionsdel och slutsats.

2. Teoretiska aspekter

Konflikter kan uppstå genom brist i dialog, skilda intressen och värderingar. Kommunikation är en viktig aspekt i hanteringen av olika konflikter och hur en person uppfattar sin roll kommer att påverka deras handlande, därför har vi valt teorier och modeller inom området kommunikation, konflikt och konflikthantering och rollidentitet.

2.1 Kommunikation

2.1.1 Kommunikation i en organisationskontext

Inom en organisation är kommunikation och förmåga att samarbeta en essentiell del för att få en fungerande organisation. Kommunikation är en byggsten i organisationsarbetet och behövs för att uppnå mål, utföra uppgifter och forma ett gott ledarskap (Jacobsen & Thorsvik, 2008, s.293). När kommunikationen brister mellan olika parter kan det leda till konsekvenser för individen som motivationsbrist eller ilska. Konflikter uppstår och utvecklas genom kommunikationen som sker mellan elever (Ibid, s.294). Kommunikation inom en organisation brukar kopplas till informationsutbyte dvs i verbal form men kan likväl vara den ickeverbala kommunikation som t.ex. kroppsspråk eller blickar (Ibid, s. 295).

Hur detta meningsutbyte sker inom en organisation kan beskrivas genom en modell av *kommunikationsprocessen*. Denna modell är uppdelat i fyra delar där man kan förutse vad som kommer ske och i vilken ordning. I konversationer finns alltid en sändare och en

mottagare och det är sändaren som är "informationsgivande". Processen börjar med att den som är sändare uttrycker vad den vill säga i verbal eller icke verbal kommunikation. Sedan måste sändaren avgöra genom vilka kanaler den ska uttrycka sig i. När man kommit till detta stadium i processen ska mottagaren tyda vad sändaren menar för att slutligen kunna återkoppla på det som har sagts. Om denna process gått rätt till så har man en gemensam bild av konversationen och meningsutbytet (Jacobsen & Thorsvik, 2008, s. 297).

2.1.2 Barriärmodellen

Vad kan då ge brister i kommunikationen? Det kan uppstå flera problem i ett kommunikationsutbyte som både kan ligga hos sändaren eller mottagaren eller i själva sättet som informationen förmedlas. Ett av de vanligaste problemen är avkodningen av budskapet. Detta handlar om att mottagaren ska avläsa motiv, trovärdighet och avsikt. Här spelar förtroende en viktig faktor för att få en samförståelse om vad sändaren försöker säga (Jacobsen & Thorsvik, 2008 s. 302). Forskningen har påvisat att en bra relation mellan läraren och sina elever främjar en god arbetsmiljö för båda parter. Inte minst i situationer där lärare behöver ge tillsägelser och för det allmänna välmåendet i skolmiljö (Aspelin, Jederlund & Aneer, 2017).

En modell som beskriver svårigheter i avläsningen och som skapar hinder i kommunikation är *barriärmodellen*. Modellen skildrar att den hänvisade barriären handlar om att varje individ lever i sin egen verklighet och det kommer påverka hur budskapet mottas. Individens personlighet, språk, attityd och kultur är faktorer som skapar ramar för kommunikation. När vi kommunicerar kommer inte informationsöverföringen in på neutral mark utan kommer att färgas av vår egen. (Nilsson & Waldemarsson, 2016, s. 21). Barriären ligger i att vi kan inte ha "insyn" eller "gå in i" i en annans individs hjärna och se allt som kommer färga deras förståelse för meningsutbytet. En viktig del om inte den viktigaste delen i ett informationsutbyte blir därför att skapa en gemensam bild och förståelse över ämnet man delar (Ibid, s.22).

2.2 Konflikt och konflikthantering

2.2.1 Konflikt

Konflikter kan förekomma mellan två eller flera individer och uppstår när bland annat individers behov, mål, förväntningar, intressen eller åsikter krockar med varandra och resulterar i att individerna blir oense och ett hinder skapas. Oftast finns det flera orsaker bakom varför en konflikt har uppstått och parterna som är inblandade i konflikten uppfattar och ser situationen på olika sätt. Konflikter är påfrestande för individerna som är inblandade, men är även påfrestande för individerna som befinner sig i omgivningen, därför är det viktigt att man arbetar med att hantera och lösa konflikten för att inte situationen ska eskalera (Nilsson & Waldemarson, 2016, ss. 145-146). I samband med en konflikt kan båda parterna uppleva konflikten på olika sätt vilket är viktigt att man som lärare uppmärksammar för att kunna hantera konflikten rätt. Enligt Jordan (2015) kan man diskutera en konflikt även om en av parterna nekar till att konflikten existerar, det räcker med att bara en av parterna upplever att en konflikt har uppstått och att hen får sina behov blockerade.

“En konflikt uppstår: (i) när en eller flera parter har *önskemål* de inte är villiga att släppa och (ii) upplever att någon annan *blockerar* dem från att tillgodose dessa önskemål. (iii) När blockeringen av viktiga önskemål kvarstår väcks *frustration*, (iv) som driver minst en av parterna att *agera* på ett eller annat sätt gentemot den andra parten” (Jordan, 2015, s.15)

2.2.2 Konfliktpyramiden

Det är viktigt att en lärare har ett helhetsperspektiv vid arbetet med konflikthantering för att kunna bemöta olika former av konflikter och för att arbeta förebyggande. Ett sätt att analysera och arbeta med konflikter är genom *konfliktpyramiden* av Richard Cohen som består av fyra nivåer (Cohen, 1995). Konfliktpyramidens nedersta nivå som är den första nivån handlar om förebyggande insatser och innebär att skolan arbetar med att skapa en stöttande miljö för att utveckla relationer, kompetens och motverka uppkomsten av konflikter. Arbete med självkänsla, empati, gruppdynamik och lyssnande, samt kommunikationsövningar och värdegrundsarbete, är några av de insatser som skolan kan ta till för att skapa en stöttande miljö. Den andra nivån är förhandling och innebär att både

lärare och elever behöver utveckla sin kunskap om konflikthantering för att kunna lösa framtida konflikter och lära sig av det (Hakvoort, 2020, ss. 44-45).

Däremot kan vissa konflikter eskalera och vara svåra att lösa på egen hand vilket innebär att man ibland behöver ta till hjälp, ta in en tredje part som är neutral och hjälper till att lösa konflikten vilket är den tredje nivån. Den fjärde och sista nivån handlar om att vissa konflikter kan eskalera starkt som innebär att man genast måste sätta stopp. Det kan handla om en part tar till ett förbjudet eller olämpligt beteende som man måste sätta stopp för. Fokus ligger på vad som är rätt och fel gällande beteende, fokus är inte längre på att lösa konflikten (Hakvoort, 2020, ss. 44-45).

2.2.3 The dual concern model

Det finns många orsaker och bakomliggande faktorer till varför en konflikt uppstår, individerna som är involverade kan uppleva konflikten på olika sätt och kommer därav att påverka hur individen kommer att agera. *The dual concern model* består av fem centrala metoder vid konflikthantering som baseras på två bakomliggande aspekter, individens oro för sig själv och oro för andra, som kommer att påverka individens agerande och hantering av konflikten (Forsyth, 2018, s. 434).

En låg oro för både sig själv och andra leder till *undvikande*, metoden innebär att individen drar sig tillbaka och intar en attityd som beskrivs som att "vänta och se", man undviker problemet i sig och väntar på att det ska försvinna av sig självt. En *tillmötesgående* metod vid hantering av konflikter baseras på en låg oro för sig själv men däremot en hög oro för andra. Det innebär att individen ger efter och det kan dels bero på att individen själv upptäcker att hen har fel i situationen eller att individen ger efter för att tillfredsställa den andra sidans behov (Forsyth, 2018, s. 434).

Om individ däremot har en hög oro för sig själv men ingen oro för andra leder det till en metod som kallas för *kamp*. Metoden kännetecknas av att individen står fast vid sin åsikt och kommer att kämpa för den och därav försöka tvinga den andra att acceptera det. Konflikten ses som en situation där man antingen vinner eller förlorar. *Samarbete* innebär att båda parterna har en hög oro för sig själv och andra vilket resultera i att individerna samarbetar och respekterar varandra för att tillsammans identifiera orsaken till konflikten och hitta en lösning som gynnar båda. *Kompromissa* är den sista metoden som beskrivs som en distinkt metod

som ligger mellan den vikande metoden och kamp metoden. Den syftar till att båda parterna i konflikten möts i mitten och det förväntas från båda sidorna att man ger och tar (Forsyth, 2018, s. 435).

2.3. Teori om rollidentitet

Individen upplever sin egen identitet och skapar utifrån den en subjektiv verklighet och bild av sig själv. Det är dock genom det sociala livet och processer som identiteten skapas och formas. Fenomenet identitet är en produkt av samhälle och individ i förhållande till varandra medan begreppet identitetstyp definieras som en kategorisering utifrån den objektiva verkligheten, dvs grundad i samhällsstrukturen. Den sociala strukturen är det som ger ramar för vilka roller man identifierar sig med, t.ex yrke, etnicitet, ålder, kön, och utbildning (Berger & Luckmann, 1998, s. 201). Roll och beteende hör ihop då vi agerar utifrån vad vi har för uppfattning om hur vi ska bete oss i vår tilldelade roll. I ett yrke förenas vår personliga identitet tillsammans med vår yrkesidentitet vilket gör att vi får förhålla oss till de uppgifter som ingår i den rollen (Ibid, s. 109).

3. Relevant tidigare forskning

3.1 Vanliga konflikter

L. Sh. Karimova (2015) studerade interpersonella konflikter bland unga människor och konflikthantering. Experiment med 137 elever från grundskolor i staden Kazan i Ryssland genomfördes för att samla in data. Resultaten uppmärksammade att den svåraste och mest invecklade åldern att förstå hos barn är tonårsåldern som präglas av den personliga instabiliteten hos de unga. Tonåringar är mer benägna att tävla mot varandra istället för att samarbeta, i många situationer där konflikter uppstår är strategierna kompromissa och konkurrerande vanliga bland elever. En bristande kommunikation mellan elever visade att missförstånd och konflikter lättare kan förekomma. Resultatet av studien indikerar vikten av ett gott arbete med att förhindra och förebygga interpersonella konflikter, vilket visade en god effekt hos eleverna efter experimentet då eleverna började att tänka över sina beteendestrategier och bland annat överväga samarbete. Studien har relevans eftersom att den berör högstadiel elever, skapandet av konflikter och vanliga metoder för konflikthantering.

Henrik Lindqvist et al. (2019) gjorde en kvalitativ intervjustudie med 20 stycken lärare som var nybörjare inom yrket och undervisade i åldersgrupperna 10-16 år. Syftet med studien var att reda på dessa nybörjar lärarnas upplevelser och erfarenheter av emotionellt påfrestande situationer som de möter i sitt arbete. De fick definiera vad de kännetecknar som påfrestande situationer samt hur dessa situationer påverkar deras handlande. Det framkom från studiens resultat att konflikter kunde uppstå med andra men också med dem själva. Med andra personer var det med elever, kollegor eller föräldrar. konflikterna med sig själva handlade till största del om känslan otillräcklighet och självrannsakan. Metoder och strategier som lärarna använde för att hantera konflikter och jobbiga situationer var att bland annat att försöka anpassa sig och att samarbeta med andra. Resultatet av studien är relevant eftersom den betonar hur situationer som upplevs som påfrestande kan påverka lärares handling och vilka strategier som är användbara, samt vad som ofta orsakar konflikter.

Süleyman Göksoy och Türkan Argon (2016) utförde en studie där syftet var att undersöka lärares inställning och syn på konflikter i skolan och konfliktprocessen, vad som orsakar konflikter och vilka effekter det kan ge. Studiens urval bestod av 57 lärare anställda i Bolu i Turkiet och data samlades in genom semistrukturerade intervjuer med innehållsanalys som analysmetod. Resultatet visade att vanliga orsaker till att konflikter uppstår är olikheter och spänningar mellan individer, respektlöshet, missförstånd och brist i kommunikationen följt av bland annat personliga, organisatoriska och politiska faktorer. Resultatet visade även att många konflikter som uppstår i skolan upplever majoritet av lärarna som något negativt som skapar hinder och skadar skolmiljön. Det framkom även att konflikter kan öka negativa tankar och känslor hos lärare som kan påverka deras arbete och relationer med kollegor och elever. Vanliga reaktioner från lärare vid hantering av konflikter är användning av våld, undvikande, argumentationer eller att läraren blir helt ställd och svarslös. Studiens resultat är relevant för vår undersökning eftersom den betonar vilka effekter och vad för inverkan konflikter kan ha på lärare, samt betydelsen för varför en god kunskap och positiv inställning kring konflikthantering är viktigt.

Ilse Hakvoort, Kristoffer Larsson och Agneta Lundström (2020) studerade lärares förståelse av framväxande konflikter. Data samlades in genom semistrukturerade intervjuer med 20 lärare från fyra allmänna grundskolor i Umeå och Göteborg som skiljde sig åt med avsikten att undersöka olika perspektiv. Resultatet visade 9 olika perspektiv att förstå framväxande konflikter som delades in i tre grupper. En framväxande konflikt definieras av forskarna som

en distraktion eller störning för en annan lärare eller elev som har möjlighet att eskalera till en full konflikt. Det finns brister hos lärare i att förstå dessa sammanhang som konflikter eftersom det inte tas upp i teoretiska dokument eller utbildning. Första gruppen är kopplat till klassrumsmiljön, där konflikter uppstår på grund av den sociala praktiken och detaljer i klassrumsmiljön. Andra gruppen innebär konflikter som uppstår i klassrummet som skapas från något som händer utanför klassrummet, och den tredje gruppen kännetecknar konflikter som uppstår från mänskliga reaktioner som exempelvis intressekonflikter, relationer och brist i kommunikationen.. Studien påvisar relevans inom vårt område då den undersöker lärares olika förståelser av konflikter och orsaker till att de uppstår. Studien betonar även vikten av att förhindra att en mindre konfliktsituation eskalerar då det kan leda till en större konflikt. I likhet med vår utgångspunkt utifrån lärares definition och förståelse av konflikter och deras roll i att lösa dem.

3.2 Metoder och redskap

Natalia Pinchevsky och Ronit Bogler (2014) är skaparna av en studie med syfte att undersöka hur själv förmågan och roll inflytande ger för effekter på strategier som lärare använder sig av vid konflikthantering. Insamlingen av data till studien gjordes via ett frågeformulär och riktade sig till högstadielärare i Israel. Resultatet i studien påvisade att det finns en koppling mellan dessa två och vad för metoderna lärare använder i deras mål att lösa konflikter. När en lärare har en god självkänedom påverkade det i positiv riktning olika stilar som man kan använda sig av vid konfliktlösning som exempelvis som att kompromissa eller att undvika. Studien kan tillämpas på vår genom att målgruppen är högstadieläraren som inom vår studie och den försöker konkretisera vilka strategier som en lärare väljer och vad som styr valet av den metoden.

Zuzana Kolenova och Zuzana Halakova (2019) undersökte och jämförde olika konflikthanteringsmetoder som används av lärare. Deltagarna var 64 lärare i åldern 21 till 50 år från norra Slovakien med anställning på grundskola eller gymnasium. Deltagarna fick besvara ett frågeformulär som bestod av 25 frågor kring konflikthantering som baserades på 5 olika konflikthanteringsmetoder, undvika, tillmötesgående, kamp, samarbete och kompromissa. Genom att objektivt jämföra metoderna visade resultatet att samarbete och kompromissa var de vanligaste metoderna som lärare använde sig av för att hantera konflikter, medan den minst använda metoden av lärarna var kamp metoden. Inom

grundskolan var samarbete den aktuella metoden lärare använde sig med kompromisser som följd, däremot var kompromisser följt av samarbete mer vanligare inom gymnasiet. Studien är relevant för vår undersökning eftersom att resultat visar vilka metoder som är vanliga och oftast används av lärare vid hantering av konflikter som uppstår i skolan.

Agneta Lundström (2008) genomförde en studie med fokus på lärare och hur de hanterar konflikter. I studien var det tio stycken lärare som deltog. Det man ville undersöka lärarnas var tillvägagångssätt i konfliktsituationer utifrån ett könsperspektiv. Studien var kvalitativ där man använde sig av enkönade gruppintervjuer, rollspel och rundor för att samla information. Från studiens insamlade information kunde man uttyda tre olika former av strategier lärarna använde sig av i hanteringen av konflikter. Dessa konflikter kunde vara både med eleverna från lärares sida men också de konflikter som sker mellan eleverna själva. Dessa strategier innefattade bl.a att ge bekräftelse till eleven och att föra vidare sunda värderingar till eleverna. Resultatet från studien påvisade även att det finns skillnader i hantering konflikter mellan män och kvinnor men också att det fanns gemensamma nämnare i hur man försökte lösa konflikter med och mellan elever. En av de största skillnaderna mellan männen och kvinnorna som deltog i studien var rädslan som fanns hos männen att göra fel vid fysisk kontakt och beröring med eleverna. Studien visar hur lärare arbetar med olika strategier vid hantering av konflikter. Den tar även upp perspektivet av hantering vid konflikter som sker mellan elever vilket har relevans för vår studie.

Ulf Numan (2002) gjorde en kvalitativ undersökning med kvantitativa inslag där deltagarna i studien var en grupp på 31 stycken nyexaminerade grundskollärare. Syftet med studien var att ta reda på hur dem upplever sin utbildning, deras bild av hur en lärare ska vara och hur de blev mottagna ute i arbetslivet. Av de 31 lärare som blev utvalda för studien var det 60 % som i slutändan deltog. Resultatet från undersökningen visade stora brister inom dessa fokusområden. Respondenterna beskrev hur arbetsledningen inte gav tillräckligt med stöd och hur de inte fått tillräckliga kunskaper på sin utbildning om hur de ska arbeta med t.ex mobbning och konflikter. Många av deltagarna funderade på att inte fortsätta som lärare på grund av stora påfrestningar som kontakt med föräldrar, myndigheter och allmän konflikthantering. Positiva aspekter av arbetet som fick flera av deltagarna att stanna kvar på sin arbetsplats var stödet från kollegor och att de trivs att jobba med barnen. Undersökningen har relevans inom vårt ämne på grund av den riktar sig mot lärares erfarenheter gällande konflikthantering och vad de får för stöd i sitt arbetsliv.

Ilse Hakvoort och Elizabeth Olsson (2015) intervjuade 10 lärare med avsikt att undersöka hur konstruktiva och medvetna metoder för konflikthantering kan upplysa och förbättra pedagogiska metoder för att underlätta demokratiska kompetenser och värderingar. Studiens resultat visade att det finns ett viktigt samband mellan skolans praxis för hantering av konflikter och det demokratiska uppdraget. Det framkom att alla lärare arbetar med konflikter på olika sätt. Majoriteten av lärarna såg konflikter som något negativt och minoriteten såg det som något positivt som kunde bidra till lärande och utveckling. Studien konstaterade att informativa dokument kring konflikter och hantering bör utvecklas och att blivande lärare i sin utbildning behöver få mer kunskap kring detta område för att hantera konflikter i framtiden. Studien är relevant eftersom att den berör lärares olika sätt att arbeta med konflikter och vilka kunskaper och verktyg lärarna besitter.

Paul Horton, Robert Thornberg och Camilla Forsberg (2020) utförde en kvalitativ studie med inriktning på lärarnas synvinkel på mobbning, spatial miljö och design inom skolan. Studiens datainsamling gjordes genom semistrukturerade intervjuer och observationer. Lärarna som deltog i studien hade hand om klassgrupper från förskoleålder upp till högstadium årskurs 8 och befann sig på tre olika skolor i Sverige. Från det insamlade materialet från intervjuerna kunde man uttyda ett samband mellan sociala relationer, mobbning, och hur utrymmena i skolan är planerade. För att stärka både elevers och lärares förmåga att kunna förebygga mobbning behöver flera delar som den fysiska miljön i samverkan med den sociala. Detta för att kunna arbeta med mobbning i förebyggande syfte inte endast handledning i ämnet. Studien presenterar information om förebyggande arbete kring konflikter utifrån en lärares perspektiv och deltagarna har bl.a. högstadielåldrar i sin klass. Utifrån dessa faktorer kan studien tillämpas.

4. Avgränsning

Den tidigare forskningen som presenteras i studien fokuserar på två olika områden inom konflikter. Det första området är vanligt förekommande konflikter. Det har påvisats god effekt av att jobba förebyggande med de interpersonella relationerna mellan eleverna som gör att de vill utforska samarbetsmöjligheter. Lärare upplever konflikter som att de både påverkar arbetet och relationen negativt. Konflikten kan även vara intrapersonell det vill säga att konflikten sker "inom en" i rollen som lärare, hur man ska agera och om man räcker till. Vanliga orsaker till konflikter är bl.a. brist på kommunikation i privatlivet eller missförstånd.

Konflikter yttrar sig olika beroende på vilken miljö i skolan de sker på, exempelvis i klassrummet där den sociala praktiken präglas eller utanför klassrummet där det handlar om relationer, kommunikationsbrist och intressekonflikter.

Det andra området är olika metoder och redskap som används vid konflikthantering inom skolan. En av dem vanligaste metoder som lärare använder sig av är att försöka kompromissa och samarbeta med eleverna. I högsta möjliga mån försöker man undvika att konflikten eskalerar och undvika bråk. Hanteringen av konflikter kan också skilja beroende på om man definierar sig som kvinna eller man. På grund av bristen på informativa dokument och utbildning inom konflikthantering arbetar lärare med konflikter på olika sätt. En större majoritet anser att konflikter är något negativt som bör undvikas.

Syftet med denna studie är att få en djupare förståelse av högstadielärares perspektiv på vilka konflikter som är mest förekommande mellan elever och hur lärare hanterar konflikterna. I den tidigare forskningen finns det även elevernas perspektiv på dessa frågor, men på grund av forskningens målgrupp har vi uteslutit detta perspektiv. Den tidigare forskningen bidrar med kunskap kring konflikter som är vanligt förekommande och konflikthanteringsmetoder. I vår studie önskar vi undersöka vid vilka sorters konflikter lärare behöver ingripa vilket tidigare forskning vilket det för lite forskning om det området. Studien bidrar med uppdaterad kunskap om strategier som lärare på högstadiet använder sig av. Konflikter mellan individer kommer alltid finnas då vi lever i ett samspel med varandra. Samhällsstrukturen är i ständig förändring vilket gör att vad konflikter handlar om mellan elever ändrar karaktär. Därav blir vår forskning relevant för att studien kan ge en ny aspekt av konfliktarbete med aktuell information och vilka utmaningar som finns nuvarande.

5. Metod

5.1 Metodval

Vår utvalda datainsamlingsmetod grundar sig i den kvalitativa forskningsmetoden. Denna forskningsansats anser vi lämplig till vår studie då den ger möjlighet för oss att fördjupa oss i ämnet. Genom den kvalitativa metoden vill vi fånga de personliga upplevelserna och uppfattningarna hos våra respondenter. Den kvalitativa forskningen bedömer inte siffror som sedan används för att mäta, utan vill tolka informationen som ges via ord (Bryman, 2016, s.

444). Vår insamlingsmetod av data som är lämplig för den kvalitativa inriktningen på studien, är intervjuer. I detta fall har vi valt semistrukturerade intervjuer och byggt upp en intervjuguide med förberedda frågor som förhåller sig till ämnet som ger respondenten möjlighet att utveckla svaren, samt möjlighet till att ställa följdfrågor (Ibid, s. 563). Denna typ av intervju möjliggör att vi kan få en inblick i lärarnas perspektiv och samtidigt att respondenterna kan vara delaktiga i inriktningen av intervjun.

5.2 Urval

För att besvara studiens forskningsfrågor har vi utgått från ett målstyrt urval genom att söka respondenter som är relevanta för studien (Bryman, 2018 s. 496). Kriterier för målgruppen är att det ska vara utbildade lärare som arbetar eller som tidigare arbetat på högstadiet.

Anledningen till att vi bortser från vikarierande är för att vi vill nå dem med utbildningsbakgrund. Eftersom vi fick en svag svarsrespons skiftade vi till ett snöbollsurval som innebär att man tar kontakt med individer som är relevanta för studien och utgår från deras kontakter (Ibid, s. 245). Genom att användas oss av ett snöbollsurval har kontakten med studiens respondenter skapats genom att gå via våra tillgängliga kontakter och därefter fått kontakt med andra respondenter utifrån tidigare kontakter. Totalt har 10 respondenter mellan åldrarna 28-58 medverkat i studien som har befunnit sig på olika orter i Sverige.

5.3 Frågeformulär

Intervjuguiden baseras på forskningsfrågornas teman: konflikt, konflikthantering och effekter av konflikter (se bilaga 1). Intervjuguiden har utformningen att vi ställer öppna frågor som gör att respondenten har möjlighet att förklara och berätta samt att vi som intervjuare kan ställa följdfrågor. Intervjufrågorna är indelade i olika teman som utgår från våra forskningsfrågor.

Forskningsfråga 1 är kopplat till temat *konflikter* har som exempel intervjufråga vad handlar oftast konflikter mellan elever om?

Forskningsfråga 2 är kopplat till temat *konflikter* och har som exempel intervjufråga finns det riktlinjer kring när du som lärare måste ingripa i en konflikt? Vilka konflikter gäller det?

Forskningsfråga 3 är kopplat till temat *effekter av konflikthantering* och har som exempel intervjufråga hur arbetar du för att förebygga konflikter?

5.4 Etiska överväganden

Vid genomförande av undersökningen och i dess process förhåller vi oss till dem etiska forskningsprinciperna. Dessa är informationskravet, konfidentialitetskravet, nyttjandekravet och samtyckeskravet. Informationskravet innebär att forskaren har ansvar att informera deltagarna om syftet och säkerhetsställa att deltagarna medverkar frivilligt. Innan intervjuerna skickades det ut ett informationsbrev till deltagarna där det presenterades information om studiens syfte och process samt respondentens rättigheter. Detta för att respondenterna ska vara förberedda och känna sig trygga. Vid önskan från respondenten fanns det även möjlighet till att få ta del av intervjufrågorna i förväg innan intervjutillfället. I början av varje intervju gav respondenterna ett muntligt samtycke till att delta och att intervjun spelades in.

Konfidentialitetskravet och nyttjandekravet samverkar nära varandra då båda syftar till att inom en studie ska deltagarnas anonymitet bevaras. Som att inte lämna ut personuppgifter eller delge information till en obehörig part. I studien presenteras ingen personlig information i studieresultatet och detta har respondenterna blivit informerade om. Det inspelade materialet användes endast till forskningens syfte och raderas när transkriberingen var klar.

Respondenterna har blivit informerade om att det är frivilligt att medverka i studien och har rätt till att närsomhelst avbryta processen vilket gör att samtyckeskravet följs (Bryman, 2018, ss. 170-172).

5.5 Tillvägagångsätt

För att få kontakt med lärare som kan tänka sig att intervjuas inleddes studien med att skicka mailförfrågan till rektorer inom Skaraborg med intentionen att de skulle föra vidare förfrågan till sina medarbetare. Valet gjordes slumpmässigt, både kommunala och privata skolor inom Skaraborgsområdet kontaktades. Förfrågan via mail skickades till 16 rektorer till en början men utökades senare till 28 skolor totalt. Mailet till rektorerna innehöll en kortfattad beskrivning av studien samt ett missivbrev. På grund av utebliven respons skickades även påminnelsemail till flera av skolorna. Utöver mailförfrågan försökte vi även kontakta fem skolor via telefon. Även där upprättades ingen kontakt. Eftersom vi hade ett begränsat tidsschema när intervjuerna skulle genomföras var vi i behov av att gå vidare i sökprocessen

efter deltagare. Då vi fick brist på svar från skolorna utökade vi söksområdet till hela Sverige och genom andra kontaktvägar. Kontaktformulär delades på sociala medier och vi sonderade bland våra personliga kontakter och deras nätverk. Detta resulterade i kontakt med intresserade respondenter. Kommunikationen med respondenterna hölls via digital kontakt genom Messenger eller sms.

Respondenterna informerades om alla de etiska forskningsprinciperna och deras rättigheter i studien. När vi delgett informationen och fått klartecken bokades en tid för intervju som passade båda parter. Med tanke på den rådande fortsatta pandemin och geografiska distansen till respondenterna bokades digitala intervjuer in och genomfördes via zoom eller teams. Valet av digitala medel gjordes utifrån att vi ville kunna se våra deltagare och få så nära en fysisk intervju som möjligt. Innan intervjun genomfördes fick respondenterna förfrågan om intervjun kunde spelas in. Detta i syfte för att kunna gå tillbaka till intervjun och säkerhetsställa att intervjun presenteras och tolkas rätt.

Intervjuerna pågick mellan 30-45 minuter. Frågorna vi ställde utgick från den semistrukturerade intervjuguiden. Under intervjuprocessen upptäckte vi att en del av frågorna i intervjuguiden ibland behövde förtydligas eller att en del frågor blev repetitiva beroende på vad respondenten svarat tidigare. Varje intervju spelades in via dator och transkriberades ordagrant för att därefter analysera och tolka, samt ställa dessa i relation till våra forskningsfrågor.

5.6 Transkriberingsprocess

Alla intervjuer genomfördes online och tog mellan 30-45 minuter där vi båda var närvarande. Under intervjuerna turades vi om att ställa frågor genom att dela upp intervjufrågorna i två delar och turades även om att spela in intervjuerna. Den som hade det inspelade materialet var den som transkriberade den intervjun. Det finns många fördelar med att transkribera intervjuer. Genom att transkribera alla intervjuer bidrar det till en mer korrekt uppfattning av respondenternas svar, underlättar analysen av materialet och ger stöd till att komma ihåg vad respondenterna har sagt (Bryman, 2018, s. 577). Det inspelade materialet från intervjuerna transkriberades ordagrant med utfyllnadsord och pauser för en så noga analys som möjligt av vad respondenterna har sagt. Exempel på transkribering: *“Nej men alltså (...) eh många elever skojbråkar (...) om vi nu tar det fysiska”* (Transkribering, respondent H s. 67). När transkriberingen var klar lyssnade vi igenom den en gång till för att säkerhetsställa

att allt är korrekt nedskrivet. Under resultatet och analysen har vi valt ut citat från respondenterna för att illustrera analysen, i dessa citat har vi valt att ta bort utfyllnadsord för en tydligare tolkning av vad respondenterna säger.

5.7 Kvalitetskriterier – validitet och reliabilitet.

Validitet innebär att forskaren verkligen mäter det som är relevant till studiens syfte. Intern validitet syftar till överensstämmelsen mellan observationer och teoretiska tankesätt mellan forskarna. Extern validitet berör huruvida man kan dra allmänna slutsatser till andra sociala situationer och miljöer (Bryman, 2018, ss. 465-466). Studien har ett målstyrt urval med kriterier för respondenter, dessa kriterier är att vi söker utbildade lärare som arbetar eller har arbetat på högstadiet. Genom semistrukturerade intervjuer med öppna frågor minskar det risken för missförstånd vilket ökar validiteten. För att stärka validiteten test analyseras en av intervjuerna separat av respektive forskare, varefter de teman och underteman som vaskats fram jämförs i syfte att säkerställa att de båda forskarna analyserat och tolkat detta intervjumaterial på samma sätt. Det är svårt att säkerställa en generell slutsats till en större population eftersom vi söker den personliga upplevelsen som kan variera från individ till individ. Däremot finns det en stor sannolikhet att skolor står inför liknande konflikter mellan elever och att lärare kan finna gemensamma faktorer i upplevelsen av konflikter och hantering av dem.

Reliabilitet beskriver studiens tillförlitlighet och kvalitet. Extern reliabilitet syftar till den mån studien kan repeteras och att resultaten blir detsamma. Intern reliabilitet innebär att forskarna är enade om hur studiens material ska tolkas (Bryman, 2018, ss. 465-466). Uppbyggnaden av studien är på ett sådant sätt att vi i den mån det går försöker vara tydliga med hur studien ska genomföras, argumenterar för val av metod och en intervjuguide finns för möjlighet till repetition av frågor. Vi är dock medvetna om att i en kvalitativ studie är det en svaghet i och med att en social situation ständigt förändras och går inte att "frysas". Intern reliabilitet når vi eftersom att det kommer föras en ständig dialog om hur vi ska tolka datan.

Objektivitet innebär att forskarens egna värderingar inte ska påverka studiens resultat vilket innebär att den kunskap som finns i studien är kontrollerad och som inte präglas av forskarens personliga fördomar (Kvale & Brinkmann, 2014, s. 292). Under alla intervjuer har vi strävat efter att vara objektiva genom att forskaren har framfört sin tolkning av

respondenternas svar för att säkerställa att forskaren har samma uppfattning som respondenten och att svaren inte tolkas felaktigt. Vi har inte några tidigare erfarenheter eller kunskaper kring ämnet vilket har bidragit till att vi har kunnat förhålla oss objektiva och inte låta egna värderingar påverka svaren eller tolkningen.

5.8 Analysmetod

Genom att använda oss av en deduktiv tematisk analys, baserat på forskningsfrågor och teorier, har vi kunnat identifiera mönster och få en utökad förståelse för respondenternas svar. Vi har också kunnat upptäcka likheter och skillnader från respondenternas intervjuer. Enligt Bryman (2018) är tematisk analys en vanlig metod för att hantera kvalitativ data och har en flexibilitet när det gäller att tolka data på ett smidigt sätt.

Vid analys av transkriberingen är första steget att bekanta sig med materialet och sedan söka efter teman som bygger på koder. Koder är beskrivande ord utifrån meningar och stycken från respondenterna som uppkommer i transkriberingen av intervjuerna. Exempel på citat från transkriberingen med koppling till FF1 och subtema *missbruk av digitala nätverk* under tema *konflikt grunder*: “Oj, hmm oftast handlar det om saker som sker utanför skolan..hmm väldigt ofta handlar det om saker som sker på sociala medier...” (Transkribering, respondent G, s. 56).

Vi söker främst efter likheter, repetitioner och koder som generellt har relevans till forskningsfrågorna. För att säkerhetsställa validiteten och att vi båda hade samma förståelse för materialet, kodade vi den första intervjun separat var och en för sig och jämförde våra koder med varandra. Därefter fortsatte vi kodningen av resterande material tillsammans. Utifrån alla insamlade koder och med utgångspunkt i våra forskningsfrågor skapades teman och subteman.

6. Resultat och analys

I detta stycke presenteras data i form av teman som stöds av citat från respondenterna. Utifrån analysen av det insamlade materialet från intervjuerna har vi kopplat informationen till forskningsfrågorna och skapat teman. Studiens deltagare bestod av tio kvinnor mellan åldrarna 28-58 år och dem jobbar alla inom kommunal verksamhet men ett fåtal hade

erfarenhet även inom privatägd skola. Samtliga deltagare är utbildade lärare och befinner sig på olika orter i Sverige. Det första temat är *“Konflikttyper”* med subteman *“brist i kommunikation”*, *“utanför lektionstid”* och *“sociala medier”* utformat efter forskningsfråga ett. Tema två har vi valt att benämna som *“Föreskrifter och handlingar”* med subteman *“skolornas policy”* och *“lärares ingripande”*. Det har sin grund i forskningsfråga två. Sista temat är utformat efter forskningsfråga tre: *“Pedagogisk verksamhet”* och har subteman *“förebyggande arbete”*, *“stöd i arbetet”* och *“utbildning”*. De teman som presenteras har sedan kopplats till de teoretiska aspekterna som presenterats tidigare i studien i kapitel 2: teoretiska aspekter. Resultatet visade att sociala medier kan vara en bidragande faktor till att konflikter uppstår och att stor del av konflikterna som sker, händer utanför lektionstid. Kommunikation, relation med eleverna och klassrumsmiljön visade sig vara viktiga delar i hur lärare både förebygger och hanterar konflikter. Nedanstående tabell presenterar relationen mellan studiens forskningsfrågor och de teman och subteman som framkommit i analysen av empirisk data.

Tabell 1: Resultat (teman och subteman)

Forskningsfråga	Tema	Subtema
Vilken art av konflikter mellan elever är vanligt förekommande?	Konflikttyper	Brist i kommunikation Utanför lektionstid Sociala medier
Vid vilka sorters konflikter behöver lärare ingripa?	Föreskrifter och handlingar	Skolornas policy Lärares ingripande
Vilka metoder och redskap använder lärare för att hantera konflikter mellan elever och med vilket resultat?	Pedagogisk verksamhet	Förebyggande arbete Stöd i arbetet Utbildning

6.1 Konflikttyper

Temat *Konflikt grunder* är kopplat till vilka arter av konflikter som är vanligt förekommande mellan elever vilket presenteras i följande subteman: “*brist i kommunikation*”, “*utanför lektionstid*” och “*missbruk av dagliga digitala nätverk*”.

6.1.1 Brist i kommunikation

Flera av respondenterna beskriver hur små missförstånd och skilda synsätt kan starta en konflikt men också leda till att den eskalerar. Eleverna har olika bakgrund, personlighet och förutsättningar vilket gör att de kommer tolka situationer olika. En annan faktor som en av respondenterna uttrycker är att olika kulturella bakgrunder som kan öka sannolikheten för missuppfattningar.

...konflikter mellan elever handlar oftast om små missförstånd att dem inte riktigt kan läsa av varandra en person kan säga, jag kan ta ett exempel en elev kan kommentera om en annan elev och den andra eleven kan ta illa upp av den kommentaren men den andra eleven menar inte riktigt på ett elakt sätt men det uppfattade inte den andra eleven (Respondent F, s 50).

Kränkande behandling såsom mobbning, olämpligt språkbruk, och trakasserier gör att relationerna mellan eleverna påverkas negativt. Eleverna menar inte alltid illa med sina ordval och kan ha en jargong med sina vänner där det anses vara okej att säga ord som t.ex. “bitch” eller “retard”. I detta fall skapar det svårigheter för vissa lärare att avgöra när det är båda parter tycker jargongen är rolig. En respondent beskriver hur man försöker uppmuntra eleverna till att förstå innebörden av orden dem säger och att andra elever som finns i omgivningen kan känna sig förolämpade. För även om den eleven som säger det vet att den inte menar något illa kan det uppfattas sårande av en annan person.

...när det kommer ord som “vad dum du är” eller “cp” eller “är du dum i huvudet” eller så, så är jag alltså, då markerar ju jag tydligt (Respondent D, s. 34).

Jordan (2015, s. 15) menar att det räcker med att en av parterna upplever att en konflikt har uppstått, även om den andra parten upplever att det inte finns en konflikt. Detta kan kopplas

till hur respondenterna beskriver att elever tolkar situationer på olika sätt och att det lätt kan uppstå missförstånd som senare kan resultera i en konflikt. Detta belyser vikten av att man aldrig kan veta hur en person upplever eller tolkar en situation och att även om en person inte menar illa och kan det uppfattas kränkande av den andra parten som kan leda till en konflikt uppstår. Utifrån respondenternas svar kan vi finna stöd i att det är individens utgångspunkt som kommer forma hur den mottar ett budskap. Detta kan vi koppla till barriärmodellen som beskriver hur det är vår inre verklighet som påverkar hur vi uppfattar vad någon annan säger (Nilsson & Waldemarsson, 2016, s. 21). I en av intervjuerna förklarade en av respondenterna ett exempel på hur man inte kan med säkerhet veta hur en annan person egentligen känner om det man säger, även om man menar på skoj. Därav blir det viktigt att bryta situationer där elever pratar med "fula" ord även om de inte menar något illa med dem. Nilsson och Waldemarsson (Ibid, s. 22) skildrar vikten av att skapa en gemensam bild av vad som sägs och vad det betyder. Något som även respondenten betonar vid dessa sorters situationer att hen då brukar samla klassen för att gå igenom ordets betydelse och innebörd. Det ger eleverna möjlighet till delad bild av ämnet.

6.1.2 Utanför lektionstid

Många konflikter uppstår där det inte finns lika stor vuxennärvaro som kan ha uppsikt på vad eleverna gör. Respondenterna tar upp hur dessa platser är b.la. korridorerna där eleverna förflyttar sig mellan lektioner eller rastplatserna. På rasterna finns det för det mesta rastvakter men på grund av stort antal elever samt stora ytor kan inte lärarna se allt som händer. Även om konflikterna ofta inte börjar i klassrummet så kan eleverna ta med sig konflikterna utifrån som i sin tur påverkar klassrumsmiljön.

...oftast handlar det om saker som händer utanför klassrummet, det är sällan upplever jag att det uppstår konflikter i klassrummet. Det är klart att det kan uppstå i klassrummet också men oftast orsakas det då av något som hänt utanför (Respondent G, s. 57).

Vissa situationer hmm (...) jag vet inte om jag förstår frågan men jag skulle säga mycket utanför undervisningstid, det vill säga på rasterna, i korridorerna det är där konflikter brukar utspela sig, inte lika mycket i klassrummet (Respondent F, s. 51).

Det händer ju mycket på raster och så. Och när man byter lektioner och (...) när man inte har den där styrda verksamheten på samma sätt... (Respondent B, s. 18).

Kontakten mellan eleverna slutar inte efter skolan utan fortsätter på deras fritid.

Respondenterna beskriver hur konflikterna som sker utanför skoltid händer i den närmaste vänskapskretsen och handlar om deras relationer med varandra. Dessutom uppkom en aspekt i intervjuerna att föräldrars konflikter kan överföras till deras barn så att även barnen hamnar i samma konflikt. Dessa dispyter mellan eleverna kan märkas av lärarna när de t.ex. inte vill sitta bredvid varandra, när en elev skolkar eller om eleverna plötsligt inte vill umgås med varandra. Konflikter som kan uppfattas som nya incidenter av lärare kan i själva verket ha pågått en längre tid utanför skolan.

...det är ofta privata liksom konflikter som sker utanför (...) alltså sociala konflikter.. eller ja.. oftast i den närmaste kretsen, som man kanske har blivit osams av olika anledningar. I kompisgäng skulle jag säga att man har blivit osams om saker (Respondent I, s. 75)

Enligt Nilsson och Waldemarsson (2016, s. 145) är det av betydelse att en konflikt uppmärksammas innan den eskalerar. Konflikten påverkar inte endast de som är inblandade utan även andra personer som befinner sig i omgivningen. I analysen fann vi att många konflikter uppstår enligt respondenterna utanför lektionstid, en orsak till det är bristen på vuxennärvaro. När inte personal finns att kunna se konflikten kan de inte heller uppmärksamma den, om inte eleverna själva kommer i efterhand och berättar vad som skett. Dessa faktorer ger en större sannolikhet att konflikten kan eskalera och fortsätta eftersom ingen vuxen kan bryta in. Det är vanligt att konflikter som sker utanför lektionstiden inte stannar där utan fortskrider på lektionstid vilket påverkar klassrumsmiljön och undervisning. Respondenterna förklarar hur konflikterna utanför lektionstid eller som uppstår på sociala medier, mellan två elever kan märkas av när den ena eleven skolkar, plötsligt inte vill sitta bredvid den andra personen eller umgås. När en konflikt uppstår kommer båda eller den ena parten ändra sitt beteende utifrån frustrationen som väcks gentemot den personen. Detta för att markera att man tycker den andra parten beter sig olämpligt och vill i handling visa det (Jordan, 2015, s. 15).

6.1.3 Sociala medier

Ett genomgående tema i intervjuerna angående orsaker till konflikter mellan elever är användningen av sociala medier på ett felaktigt sätt mot en annan elev. Appar som respondenterna tar upp att högstadiel eleverna använder frekvent är Tiktok, Snapchat, Instagram och Messenger. Svårigheten med konflikter som sker på dessa appar berättar lärarna är bristen på insyn från deras sida. Vissa av lärarna har inte dessa appar och därför ingen erfarenhet av hur dem fungerar vilket gör det svårt att ha översyn. På grund av denna brist på insyn blir det en risk att lärarna missbedömer eller tar parti för någon på oklara grunder till konflikten. En del lärare undviker helt att gå in i dessa konflikter på grund av osäkerheten i hur situationen ska hanteras.

...Ja via nätet. När dom skickar meddelande på snapchat och på alla dessa appar som finns (Respondent H, s. 63).

Enligt lärarna är de vanligaste konflikterna som händer mellan elever relaterat till sociala medier t.ex att någon skriver kränkande till någon annan, lägger ut bilder, skapar fake konton eller att någon filmar en annan. Ett omfattande problem är anonymiteten på internet och att det skapas fake konton för att kommentera och skriva om andra. En deltagare berättar att det är obehagligt hur snabbt saker kan spridas via nätet och hur konflikter som sker på sociala medier ofta kan det starta flera andra bråk mellan elever på skolan. Konflikter kan skapas mellan elever som till en början inte var inblandade och gör att konflikten växer och eskalerar.

Väldigt ofta handlar det om saker som sker på sociala medier. Det handlar om att någon har kallat någon för någonting eller delat olämpliga bilder (Respondent G, s. 56).

Där är det mycket såna här utmaningar och de skapar konton i olika fake namn eller vad man ska säga så. Och där kan dom hänga ut varandra och lite sånt där. Så att mycket sker faktiskt på sociala medier (Respondent A, s. 5).

Kommunikationsprocessen förklarar händelseförloppet som sker när vi kommunicerar med varandra. Händelseförloppet är indelat i fyra delar som redogör för hur det finns en bestämd

ordning för hur, när och var vi kommunicerar. I en konversation finns alltid en sändare och en mottagare (Jacobsen & Thorsvik, 2008, s. 297). I sociala medier finns det större möjlighet för sändaren att nå ut till fler och att dölja vem den är. Sociala medier enligt respondenterna skapar svårigheter både för eleven som mottar budskapet och för lärares hantering av konflikten. När man inte vet vem som skickar exempelvis meddelanden, bilder, eller annat kommunikationsmedel beskriver lärarna att det är svårt att veta hur man ska hantera konflikten på grund av bristen på information. Det framkommer i intervjuerna att bristen på information gör att respondenterna är rädda för att missbedöma en situation och därför väljer att inte ingripa alls. Det kan vara svårare för mottagaren att tyda budskapet när en stor del av denna typ av kommunikation försvinner via digitala medier som ansiktsuttryck, tonfall och kroppsspråk eller när man saknar insyn från vad den faktiska situationen handlar om (Ibid).

6.2 Föreskrifter och handlingar

Detta tema utgår från konkreta direktiv som skolan ger angående vilka regler och riktlinjer lärare ska förhålla sig till och agera efter. Detta presenteras i följande subteman "*skolornas policy*" och "*lärares ingripande*". Dessa subteman presenteras tillsammans i följande avsnitt på grund av att skolornas policy anser vi påverkar handlingsmöjligheter för lärarna att ingripa.

6.2.1 Skolornas policy

När det kommer till vad skolan har för riktlinjer kring hantering av konflikter skiljde det sig mellan respondenternas svar. Gemensamt bland alla respondenter är att dem alla har en skyldighet att gripa in, däremot upplevde majoriteten att deras skola har brist på riktlinjer eller att de riktlinjer som finns är otydliga vilket resulterar i att många av lärarna på en och samma skola jobbar med konflikter på olika sätt. Flera av respondenterna beskriver att de inte har kännedom om vad som gäller på grund av den otydliga information som finns, vilket gör det svårt att veta vart gränsen går och att avgöra vad som behöver göras eller när man ska gripa in vid en konflikt. En respondent delar under en intervju att det kan vara att riktlinjerna har presenterats i början av en anställning, men att det är endast är vid det tillfället de har presenterats vilket resulterar i att man lätt glömmer dem. Flera av respondenterna följer en handlingsplan eller att annat styrdokument som anger hur läraren praktiskt ska arbeta med

konflikter på skolan. Exempel från våra respondenter vad en handlingsplan kan innefatta är när man ska ta kontakt med vårdnadshavare, hur man gör en kränkingsanmälan, vilka trivselregler som gäller och när man ska lämna över till trygghetsteamet. En respondent berättar vid sin intervju att skolledningen använder sig av ordet nolltolerans för att beskriva hur lärare och elever ska förhålla sig till att gripa in i en konflikt. Nolltolerans betyder att man inte tolererar skojbråk vilket innebär att man som lärare bör ingripa vid minsta lilla eftersom att skojbråk kan eskalera och leda till en "riktig" konflikt.

Alltså dem är ju inte så tydliga som de ska vara (...) det är väldigt mycket såhär läraren ska ingripa när eleven bryter mot trivselreglerna men så blir man såhär jaha men exakt var går gränsen (Respondent F, s. 51).

Det ska vi, och då har vi ju en handlingsplan som vi ska gå efter. Eh och det handlar ju om att prata med alla inblandade. Det handlar ofta om att ta kontakt med vårdnadshavare och förstås mentorer på skolan, alltså dom som står närmast eleven eller har mest att göra med eleven (Respondent, E, s. 40).

Två av respondenterna beskrev hur dom upplevde att skolan hade tydliga riktlinjer och att respondenterna själva hade en bra koll på vad som gällde vilket skapade en tydlig bild av hur och när man ska agera när konflikter uppstår.

Jag tycker det är ganska tydligt och vi har en väldigt bra lärarskap på vår skola som jag tycker samverkar på ett bra sätt så att nej, det tycker faktiskt inte alls det. Det finns alltid någon som kan hjälpa till på något sätt (Respondent I, s 77)

Konfliktpyramiden är uppbyggd i olika nivåer som beskriver diverse steg i arbetet med konflikter (Cohen, 1995). Genom analysen har vi kunnat se ett samband med konfliktpyramiden och hur skolor praktiskt väljer att jobba med riktlinjer på respondenternas skolor. T.ex. att skolorna har en handlingsplan för sina anställda eller en åtgärdstrappa. Första nivån i konfliktpyramiden handlar om att skapa en trygg och stöttande miljö och kan beskrivas som en bas där man lägger en tydlig grund genom att bland annat arbeta med värdegrund, riktlinjer och att arbeta förebyggande. Det kan förklaras genom att om en skola har en tydlig grund och ett fungerande samarbete kan det minska uppkomsten av att konflikter och förbättra skolans samarbete och kunskap kring konflikter och konflikthantering

(Hakvoort, 202, ss. 44-45). Majoriteten av respondenterna beskriver hur dem saknar kunskap kring de riktlinjer och handlingsplaner som finns eller förklarar att det som finns är otydligt, de saknar en tydlig grund som beskrivs i nivå ett av konfliktpyramiden. Endast två av respondenterna upplevde att deras skola har tydliga riktlinjer vilket kan kopplas till att skolan har en förebyggande och fungerande grund. En annan del inom konfliktpyramiden som berör vilka policys respondenternas skolor aktivt jobbar med är nivå tre i konfliktpyramiden som handlar om att man ibland måste ta in en tredje part till hjälp (Hakvoort, 2020, ss. 44-45). Detta kan vi koppla till analysens resultat att respondenterna inte har tillräckligt med kompetens för att lösa konflikten och behöver hjälp av en annan lärare eller medarbetare. En respondent beskriver hur skolans policy b.la. innehåller rekommendationer när en lärare bör lämna över en konflikt till ett resursteam eller annat socialt stöd på skolan. Dock även om riktlinjer finns är det en tolkningsfråga hur man ska tyda dem och vad de konkret innebär enligt många av respondenterna.

6.2.2 Lärares ingripande

Lärares agerande i en konfliktsituation mellan elever handlar om hur de praktiskt väljer att hantera situationen. Alla respondenter hade ett gemensamt svar “att de är klart man griper in” men hur och när man griper in skiljer sig i svaren. Definitionen av att gripa in tolkas olika beroende på egna åsikter och erfarenheter från tidigare situationer. Vår uppfattning utifrån det analyserade materialet är att lärarnas val av huruvida de ska ingripa eller inte, är beroende på vad de anser sig själva besitta för kunskap att hantera situationen eller resurser. I beslutstagandet vägs konsekvenserna av handlingen in och risken att förvärra situationen. Negativa konsekvenser av ett ingripande kan b.la. vara att skadas medans man stoppar ett fysiskt bråk, bli partisk mot en elev, eller bli anmäld på felaktiga grunder. En respondent nämner hur man upplever att man inte har lagen på “sin sida”, att rättssystemet inte är uppbyggt för att skydda lärarna utan det blir ord mot ord mot en annan elev om vad som hänt. Sociala medier har även för lärarna vid ingripandet av en konflikt i form av att elever har tillgång till telefoner vilket gör att dem kan filma en händelse och spridas via sociala medier.

Ja (...) det är en muntligt i första hand, liksom vi, tar jag tag i armen på någon liksom, det är klart skulle två stycken slåss då måste man ju dra isär dem, men annars kan man ju bli anmäld om man tar för hårt i en elev... (Respondent D, s. 8).

Nej, jag tycker det är självklart att agera. Jag skulle nog tycka det var svårare att inte agera. I såna fall (Respondent B, s. 18).

Ibland har man väl känt att här borde jag kanske gått in men sen har man fegat ur (Respondent C, s. 23)

Flera av respondenterna nämner att ibland kan det vara lärorikt för eleverna att de får lösa sina egna konflikter för att utvecklas, få erfarenhet och växa som person. Lärarna kan vara en tredje part som hjälper till att vägleda och ge verktyg för hur konflikten ska lösas. Däremot är det inte alltid lika lätt att veta vart gränsen går och avgöra om eleverna klarar det själv utan en tredje part inblandad, vilket resulterar i att många av lärarna griper in ändå. Flera respondenter påpekar hur viktigt det är att skapa goda relationer till eleverna för att eleverna ska känna sig trygga och hörda. Det bidrar också till att lärare upplever att de kan arbeta med att hantera och förstå uppkomsten till olika konflikter bättre.

...ibland kan de gnabbas hela tiden och det ligger i luften för de vet inte hur de ska hantera deras problem och då kan en vuxen gå in i det hela och så pratar dem ut om det. Lär sig hantera konflikter att de själva vet hur de ska prata med varandra ... (Respondent F, s. 55).

Berger och Luckmanns (1998) teori om roller kan appliceras på området om lärares ingripande då förväntningar från ledning, föräldrar, elever, omgivning och på sig själv i rollen som lärare påverkar hur man agerar i att försöka lösa en konfliktsituation mellan elever. En lärare förväntas att vara med och skapa god gemenskap mellan elever och respondenterna uttrycker ingen tvekan kring att i förståelse att i sin yrkesroll ska förväntas man "gripa in" i konfliktsituationer. Teorin tar även upp att i sin roll går man in i dessa förväntningar och yrkesrollen blir så pass stark att personliga åsikter får förbises (Ibid, s. 109). En del av respondenterna uttryckte i sin intervju att ibland behöver man göra åtgärder som både eleven och lärarna kan tycka är jobbiga och blir påfrestande för relationen. Som att säga till, prata i enrum, kontakta vårdnadshavare eller mentor är några exempel på dessa åtgärder. Det kan också vara en personlig rädsla för konsekvenserna för sitt agerande, dock får dessa personliga känslor ignoreras då rollen som lärare behöver efterföljas.

Återkommande bland respondenternas svar är vikten av en god relation till eleverna för att eleverna ska känna sig trygga i skolan och känna sig hörda och. Goda relationer till eleverna är även viktigt för att lärarna ska kunna arbeta med konflikter och skapa en bättre förståelse. Detta kan vi tydligt se ett samband till hur Aspelin, Jederlund och Aneer (2017) redogör för hur bra relationer mellan lärare och elever främjar en både arbetsmiljön och skolmiljö, samt bidrar till ökat välmående hos eleverna och lärarna. Gällande metoder som respondenterna till största del berättar att de använder sig av är verbal kommunikation och att försöka samarbeta eller kompromissa fram en lösning. Forsyth (2018, s. 434) tar upp i sin modell "*the dual concern model*" hur denna typ av konflikthantering kallas för tillmötesgående metod. De som väljer denna typ av metod när de ska hantera en konflikt vill ofta vara medgörlig och lösa konflikten på ett så avspänt sätt som möjligt. Denna modell skulle kunna tala för att vår uppfattning utifrån svaren om att personligheten hos lärarna och deras metoder vid konflikthantering hör samman. Motsatsen till tillmötesgående metod är kamp vilket är att synen från den ena eller båda parter är att i en konflikt finns det en vinnare och en förlorare (Ibid, s. 435). Bland respondenterna var inte denna metod något som vi uppfattade att lärarna använde som metod vid deras konflikthantering.

6.3 Pedagogisk verksamhet

Baserat på svaren på frågorna om lärares strategier vid konflikthantering och konflikters påverkan på arbetsmiljö har vi delat in i tre subteman. Dessa är "*förebyggande arbete*", "*stöd i arbetet*" och "*utbildning*".

6.3.1 Förebyggande arbete

I den första delen av intervjuerna fokuseras det på att försöka ta reda på vad lärarna gör i stunden när konflikterna händer men vi ville även undersöka närmare hur lärarna motverkar att konflikter ens sker. Det framkom tydligt i en stor del av intervjuerna att närvaron av vuxna hade en stor betydelse för det förebyggande arbetet. Vuxna på plats behöver inte endast vara dem i lärarrollen utan kan vara trygghetsvärdar, kuratorer, rastvakter, eller att en ansvarig vuxen är synlig. Som tidigare nämnt, uppstår det mest konflikter utanför lektionstid enligt respondenterna. Något som respondenterna reflekterar över skulle kunna minska om det

fanns en större vuxennärvaro. En annan respondenterna nämner även vikten av att vuxna syns till i korridorerna för att förhindra att det uppstår konflikter.

...Vuxennärvaro är viktigt. Istället för att ta sin kaffekopp försöka gå runt lite i korridorerna och det är vi nog lite dålig på generellt för den lilla tid man har så vill man gärna få den stunden... Gå ner i korridorerna, rör er i cafeet... (Respondent G, s. 60)

För att förhindra att konflikter uppstår arbetade majoriteten av lärarna med strategier utifrån kommunikation och samtal. De elever som lärarna har daglig kommunikation med och känner, gör det lättare att veta vad som kan trigga personen och eskalera till ett bråk. Genom att lärarna vet vilka eleverna som funkar att jobba ihop med och som kan sitta bredvid varandra kan de placera eleverna strategiskt i klassrummet. Detta skapar förutsättningar för en tryggare och lugnare miljö.

...Om "Kalle" och "Vincent" bråkar väldigt mycket ska de sitta långt ifrån varandra och så matchar jag "Kalle" med en lugn person så klassrumsplacering har jag upptäckt är väldigt förebyggande och bra (Respondent F, s. 53)

Förutsägbarheten beskrivs som en viktig faktor i det förebyggande arbetet, att eleverna vet vad som förväntas och vilket beteende som inte är okej. När ett beteende anses som felaktigt från lärarens perspektiv försöker många korrigera det utifrån värdegrunderna och påminna vad man gått igenom tidigare. Tillfällen att gå igenom värdegrunder kan ske genom övningar med klassen som en start på terminen eller vara en del av den dagliga undervisningen. Respondenterna beskriver hur eleverna lättare tar till sig information genom att ha samarbetsövningar som också är roliga. När eleverna har roligt och upplever övning lärarrik kommer de ta till sig informationen bättre. Fokuset med dessa samarbetsövningar att utveckla gemensamt arbete, lära känna varandra och skapa respekt för varandra.

...Men förebyggande är väl liksom att man pratar mycket och många ämnen, det här med etik och moral, och hur man är mot varandra helt enkelt. Vad vi förväntar oss utav eleverna och vad de ska förvänta sig utan kompisar och oss vuxna... (Respondent A, s. 9).

...Men lägga en grund i början och när det uppstår saker återkomma till det att "det här har vi ju pratat om". Man har kanske schemabrytande dagar när man tar upp såna här frågor, för att bygga en miljö (Respondent C, s. 25).

Konfliktpyramidens först nivå handlar om att skapa en stöttande miljö och arbeta förebyggande genom olika slags insatser (Hakvoort, 202, ss. 44-45). Detta kan man tydligt se i analysen att många av respondenterna arbetar med. Att fokusera på kommunikation och relationer med och mellan eleverna skapar genom att t.ex. gå igenom förväntningar, regler och hur man ska bemöta varandra bidrar det till en tryggare miljö. Nivå två i pyramiden handlar om att både lärare och elever behöver utveckla sin kunskap kring hantering av konflikter, detta kan kopplas till flera av respondenternas svar där de förklarar hur samarbetsövningar och diskussioner ökar förståelsen hos eleverna och utvecklar deras kunskap för att i framtiden kunna hantera och lösa konflikter bättre. Även att man emellanåt behöver påminna elever om skolans värdegrunden och gå igenom dess betydelse (Ibid).

Det framkom även att många av respondenterna förklarade vikten av en god vuxennärvaro. Eftersom att konflikter uppstår mer på raster och i korridorerna är det viktigt att det finns synliga vuxna i omgivningen vilket berör nivå tre av konfliktpyramiden. Ibland kan dom inblandade i en konflikt inte lösa den själva och därmed behöver ta in en neutral tredje part som hjälp (Hakvoort, 2020, ss. 44-45). Ett exempel på andra vuxna i omgivningen som respondenterna nämner är trygghetsvärdar som ska ha en lugnande effekt på eleverna genom att vara närvarande hos eleverna utanför lektionstid. Den sista nivån handlar om att avbryta en konflikt innan den eskalerar och sätta stopp när man märker att ett beteende är olämpligt (Ibid). Respondenterna har nämnt detta i form av att tidigt sätta stopp för beteende som inte överensstämmer med skolans värdegrund, även skojbråk.

6.3.2 Stöd i arbetet

Utifrån svaren i intervjuerna har vi konstaterat att möjligheten till stöd på arbetsplatserna varierar men att det är en viktig del av en lärares välmående och förmåga att hantera konflikter. En av respondenterna berättade hur mycket det skiljer sig mellan två arbetsplatser där hen har varit anställd. På den ena blev hen manad till att sätta på sig en "mask" och gå in i en annan roll. Det fanns ingen stöttning och insatserna togs in för sent. På den nuvarande arbetsplatsen finns det ett långsiktigt tänk och där ledningen uppmanar till att vara sig själv.

...jag behövde gå in i en roll som inte var jag (...) på något sätt. Där även ledningen sa till mig du måste gå in i en roll, du får inte va dig själv när du går in i klassrummet. Men på andra skolor där jag varit har man sagt "var dig själv, då kommer du vinna eleverna"... (Respondent C, s. 26).

Möjligheten att kunna få hjälp av personal från skolan som t.ex. en kurator eller ett socialt team som jobbar specifikt med frågor om elevers välmående, beskrivs som en viktig resurs. Vissa lärare upplever sig ha begränsad kompetens och tid att hantera dessa frågor och situationer. Risken kan bli att den tid som går till att lösa en konflikt går ut över undervisningstid, planering och den egna återhämtningen. Kollegor framställs som en viktig resurs där man kan få tips och dela erfarenheter med varandra. De respondenter som berättar om brister i stöd från arbetsledning, blir stödet från kollegor ännu viktigare. Det kan dock uppstå hinder i att få stöd av kollegor utifrån tidsbrist och vart de befinner sig i byggnaden, t.ex. om kollegan är långt borta tar det för lång tid att få kontakt med personen.

...ofta man kanske inte har riktigt tid heller vi är en stor skola och då kanske man har långt till nästa arbetsrum för att hitta en kollega eller liknande utan ofta griper man in på ett eller annat sätt (Respondent G, s. 57).

...jag är påväg till lektion varpå jag behöver ingripa någonstans och det kan ju synas i många ändrar, men det kan också vara liksom samtal hem (...) saker som liksom blir (...) ja det får ringar på vattnet i många liksom olika riktningar (...) definitivt (Respondent I, s. 84)

...just nu har vi mycket med det sociala teamet som ger riktlinjer hur vi kan lösa konflikter mellan elever så vi har en ansvarig person man kan gå till och fråga hur man kan handskas med elever som inte pratar med varandra (Respondent F, s. 52)

Kommunikation och samarbete har vi uppfattat genom respondenternas svar som en essentiell del i att få ett fungerande stöd och arbete. Jacobsen och Thorsvik (2008, s. 293) betonar vikten av samarbete och kommunikation för att organisationen som helhet ska fungera och individerna i den. Detta kan vi tydligt koppla till hur respondenterna mår på sin arbetsplats och har för möjligheter att kommunicera sina behov utifrån den stöttning dem får.

Vidare skriver Jacobsen och Thorsvik (Ibid) att för att en organisation ska kunna uppnå sin målsättning och ha medarbetare som trivs på sin arbetsplats behöver det finnas en god kommunikation. Här kan vi se ett samband till dem respondenterna som skildrar en bra stöttning i arbetet att dem får en tydlig bild av vad som förväntas och vilka uppgifter som ska utföras. I intervjuerna där det framkom att respondenterna hade brister i sin stöttning och kommunikation med sina arbetskamrater eller ledning, kunde vi uppfatta att respondenterna kände en brist på tydlighet. Detta påverkade hur respondenterna förstår sin arbetsplats målsättning, policy och allmänna riktlinjer.

6.3.3 Utbildning

Bristen på utbildning inom konflikter och konflikthantering i rollen som lärare framkom det i intervjuerna att det inte var någon respondent som fått tillräckligt med kunskap inom ämnet konflikthantering från sin utbildning. Flera av respondenterna nämnde att det har nämnts kortfattat i någon enstaka kurs eller att de fått lite färdigheter utifrån sin praktik, men att det skulle behövts tillägna en hel kurs till ämnet. En av respondenterna berättade att hon själv valde att lägga till en kurs om konflikthantering där hon fick ytterligare kunskap utöver sitt program. Vid analysen kunde vi inte hitta något koppling till de teoretiska aspekterna men upplevde ändå att informationen kring ämnet var av relevans att redovisa då det var en stor gemensam nämnare hos många av respondenterna.

Jag kanske inte haft sån kurs som heter konflikthantering men att det varit med i en annan kurs (Respondent C, s.24)

7. Diskussion och slutsatser

Studiens syfte var att undersöka utifrån lärares perspektiv konfliktsituationer mellan elever i högstadiet och hur lärare bemöter och hanterar dessa konflikter. Konflikter är en stor del av lärares vardag och högstadielärare har en speciell grupp att arbeta med eftersom det är en ålder på eleverna där det sker utveckling fysiskt och i identitetsskapandet. Det finns ett stort behov hos lärare att kunna uttrycka sina kunskaper och det framkom att det finns en brist på riktlinjer och stöd inom området. Vi önskade att få lärares perspektiv på fenomenet konflikter mellan elever på deras skola och hur dem arbetar med att hantera och förebygga dem. Genom

studien ville vi undersöka vilken art av konflikter mellan elever som förekommer mest, vid vilka sorters konflikter lärare behöver ingripa och vilka metoder och redskap de använder samt med vilket resultat. Resultatet i studien har påvisat många likheter mellan respondenternas svar och hur de arbetar med konflikter och vilka förutsättningar och kunskaper de besitter, även om det skiljer sig mellan åldrarna och antal yrkesverksamma år som lärare mellan respondenterna.

Baserat på första forskningsfrågan, vilken art av konflikter mellan elever är vanligt förekommande: kunde vi uppfatta genom respondenternas svar att sociala medier har fått en betydande roll för konflikter mellan elever både utanför och inom skolan. På grund av sociala medier kan information spridas snabbt och konflikter får möjlighet att eskalera på grund av brist på insyn från både föräldrar och lärare. Lärare beskriver att det är svårt att veta hur man ska hantera konflikter som har uppstått via sociala medier för att de inte vet händelseförloppet och bristen på kunskap inom området. Brist i kommunikation var också en stor faktor till att konflikter uppstår mellan elever. Det är ovanligt att konflikter sker i klassrummet utan de flesta konflikter startar utanför lektionstid. Däremot kan konflikter som sker på fritiden eller utanför lektionstid tas med in i klassrummet och fortgå där. Här skulle det kunna härledas ett samband mellan ökade konflikter utanför skoltid och större användning av sociala medier då elever till största del använder sig av det kommunikationsmedlet på sin fritid.

Den andra forskningsfrågan, vid vilka sorters konflikter behöver lärare ingripa: fann vi att respondenterna vet sin skyldighet att gripa in men att både deras egen relation till konflikthantering och den kunskap de besitter påverkar hur dem hanterar konfliktsituationer. Även de skolor som har tydliga riktlinjer vad som förväntas i konflikthantering kan skapa otydlighet genom att inte definiera tydligt vad man menar. T.ex. uttrycket nolltolerans som en del av respondenternas skolor använder sig av som riktlinje till elever och lärare. Nolltolerans kan uppfattas olika av olika individer var gränsen för en konflikt kan tolkas. Majoriteten av respondenterna tycker att det är viktigt att elever får lösa en del konflikter på egen hand för att lära sig och utvecklas. Däremot beskriver respondenterna att det är svårt att avgöra när elever behöver hjälp eller när dem kan lösa det på egen hand. Det framkommer i intervjuerna att skolor arbetar på olika sätt med konflikt och konflikthantering, alla skolor har någon typ av ordningsregler och riktlinjer, däremot kan det skilja sig i hur dessa ser ut vilket i sin tur kan påverka en lärares handlingsmöjligheter och hur läraren uppfattar sin roll.

Den sista forskningsfrågan är, vilka metoder och redskap använder lärare för att hantera konflikter mellan elever och med vilket resultat: visade att kommunikation som medel i konflikthantering var ett redskap de flesta startade med innan man gick vidare till andra insatser. Förståelse för eleven och dess situation ses som en viktig aspekt för att få ett bra samtal med en elev och att eleven ska vilja berätta för läraren om situationen. Det blir svårare att veta hur man ska kommunicera och bemöta eleven om man inte känner den vilket kan skapa utmaning för dem som jobbar på skolor med många elever eller inte har eleven i sin klass. Vuxnas närvaro ses som en avgörande del i att både minska och att ingripa i konflikterna i ett tidigt skede. Tidspress är ett ämne som varit återkommande under intervjuernas gång, att många upplever att de inte har tiden att hantera alla konflikter som uppstår. Konflikthanteringen kan gå utöver planeringstid, den egna återhämtningen eller undervisningen. En viktig del av lärares välmående och förmåga att kunna handskas med konflikter är att ha ett gott stöd från sin arbetsplats. Gemensamt för alla respondenter är bristen på utbildning inom konflikt och konflikthantering under sin utbildning till lärare vilket resulterar i att lärare ofta blir inkastade i detta område när de kommer ut i arbetslivet.

I relation till tidigare forskning har vi funnit likheter med de tidigare presenterade studierna. Framförallt inom ämnen som hur konflikter påverkar arbetsmiljön, varför de uppstår, vikten av förebyggande arbete och att lärare arbetar på olika sätt utifrån riktlinjer. Konflikter som uppstår på grund av missförstånd eller brist i kommunikationen är ett återkommande ämne bland respondenterna vilket också Hakvoort, Larsson och Lundström (2020) och Göksoy och Argon (2016) studier påvisar. Numan (2002) beskriver i sin studie brister i utbildning enligt respondenterna vilket vårt resultat också indikerar på. En studie som även tar upp denna aspekt är Lindqvists (2019) där deltagarna uttryckte en önskan om mer kunskap inom området som skulle kunna öka deras förmåga att hantera konflikter på ett bättre sätt. Under intervjuerna beskriver respondenterna olika strategier och tillvägagångssätt de använder sig av vid hanteringen av konflikter. Gemensamt för flera av respondenterna var användningen av samarbete och tillmötesgående som metod för att hantera konflikter mellan elever och vi kan se ett samband med resultat från Kolenova och Halakova (2019) studie som redovisar att metoder som att kompromissa och samarbeta var de vanligaste bland lärare. I vår studie har det framkommit att den egna personligheten, erfarenheterna och förhållningssättet hos lärarna påverkar deras förmåga att hantera konflikter. Detta stämmer överens med resultatet från Pinchevsky och Bolger (2014) studie som presenterar att lärares egna självkänedom och inflytande påverkar hur de väljer att hantera konflikter. En ny aspekt som uppkommit i vår

studie som inte har presenterats i den tidigare forskningen vi tagit del av, är svårigheten för lärare med konflikthantering när det involverar sociala medier.

En av de upptäckter vi gjorde under studiens gång som förvånade oss var hur stor del sociala medier har påverkat hur lärares möjlighet till att hantera konflikter som sker mellan elever. Vi hade en föräning innan intervjuerna skedde att det säkert kommer nämnas något om sociala medier och att det är en plattform där en stor del av konflikter tar plats. Dock hade vi inte förväntat oss att lärarna skulle ha sådan svårighet att kunna gripa in i dessa konflikter på grund av sekretess, insyn och kunskap. Med tanke på hur digital vår värld är upplever vi det som en essentiell del i att kunna förebygga konflikter inom skolan, att lärarna ska ha goda strategier inom detta område precis som de konflikter som sker i den fysiska sfären. En annan aspekt som framkom vid intervjuerna som vi inte var beredda på var bristen på utbildning kring konflikt och konflikthantering. Alla respondenter berättade att dom under sin utbildning till lärare inte fått någon kunskap alls eller endast lite kunskap kring detta ämne vilket chockade oss. Det överraskade oss också hur många olika projekt och program som skolornas personal arbetar med vid sidan av att undervisa. De olika programmen som personalen arbetar utifrån var av varierande tillvägagångssätt och hade sitt ursprung i olika länder. Likväl hade dessa program en gemensam nämnare att försöka skapa en tryggare och bättre skolmiljö. Som tidigare nämnt redogör Skollagen (2010:800) för att det ska finnas ordningsregler på varje skola, men att det är upp till varje enskild skola att tillsammans ta fram dessa. Ett resultat av detta som vi kan se bland respondenternas svar är att det kan skilja sig enormt kring arbetet med ordningsregler från skola till skola och hur lärare upplever arbetet med konflikter.

Slutsatsen av studien är att alla skolor arbetar på olika sätt, vilket ger lärare olika förutsättningar och kunskaper inom området att hantera konflikter. Återkommande i våra intervjuer men också i tidigare forskning är att konflikter påverkar hur lärare bemöter andra men också sig själva i rollen som lärare. Det har framkommit att konflikter är inte endast något negativt utan kan bidra till starkare relationer med eleverna och få dem att växa i sin kommunikation mellan varandra. När en konflikt eskalerar och lärare inte får tillräckligt med stöd att hantera dem kan det få konsekvenser för läraren i form av sämre mående och i utförandet av andra arbetsuppgifter. Det kan också påverka elevers sociala miljö och deras förmåga att lära sig och trivas i skolan.

7.1 Reflektioner och framtida forskning

Konflikter är något som alltid kommer att uppstå, specifikt i skolmiljöer där olika individer ständigt möts och konflikter är en del av vardagen. Därav är studiens tema ytterst aktuellt. Utifrån en kvalitativ ansats och semistrukturerade intervjuer har en djupare förståelse kring ämnet skapats. Alla intervjuer med respondenterna har genomförts via digitala videoverktyg till följd av den rådande Covid-19 pandemin vilket har varit till en fördel. Det har underlättat och skapat en flexibilitet hos både forskare och respondenter eftersom forskarna har kunnat anpassa sig till när respondenterna kan. En av styrkorna med studien är att utifrån intervjuerna har det samlats in mycket material. Respondenterna har varit villiga att dela med sig av sina erfarenheter och försökt svara på de frågor vi ställt. Forskningsfrågorna har besvarats omfattande och det har underlättat i analysen av vårt material. Vi har inte haft något bortfall av respondenter i studien utan målet var att intervjua 10 stycken och det har vi kunnat nå. Delar i vår studie som skulle kunna förbättras är formuleringen av vissa frågor i intervjuguiden och att en del av dem blev för snarlika varandra. Det har resulterat i att under intervjuerna har vi behövt förtydliga och formulera om somliga enskilda ord. Det här anser vi dock inte har påverkat respondenternas svar och det vi vill undersöka eftersom innebörden i frågorna är detsamma. Hade vi genomfört en pilotintervju hade vi möjligtvis kunnat upptäcka dessa svårigheter i förståelse av en del intervjufrågor. Till följd av brist på respondenter till studien och behov av att lägga mycket tid på att hitta intervjudeltagare räckte inte tiden till. Alla intervjuer genomfördes digitalt via zoom eller teams vilket kan ha gett effekt på resultatet. Eftersom intervjuerna var online har respondenterna själva fått välja i vilken miljö de genomför intervjun. En del respondenten satt i ett lunchrum eller var hemma vilket kan ha distraherat respondenten av omgivningen. Det skulle också kunna påverka respondentens förmåga till att vara öppen om hans erfarenheter om någon annan kan uppfatta vad man svarar. Hade intervjun skett fysiskt i ett avskilt rum hade det eventuellt kunnat eliminera den risken. En styrka är att alla intervjuer har spelats in och både den som intervjuas och intervjuaren har haft möjlighet att se varandra. Detta har bidragit till att intervjun har liknat en fysisk intervju. En annan styrka är att både respondenter och forskaren är vana vid denna typ av digitala på grund av corona pandemin.

Under studien har de etiska principerna och forskarna har försökt skydda identiteten hos respondenter. Detta genom att tydligt informera respondenterna om vad studien innehåller i form av ett missivbrev. I missivbrevet och muntligt innan intervjuerna har respondenterna blivit informerade om att intervjun är frivillig och kan närsomhelst avbrytas om respondenten

så önskar, samt att intervjun spelas in. Efter att intervjuerna har transkriberats raderades det inspelade materialet. Eftersom studiens ämne fokuserar på lärares egna upplevelser och erfarenheter med konflikter har vi förståelse för att vissa ämnen kan vara svåra att prata om eller gör att man återupplever jobbiga minnen. Därför har vi varit tydliga med under intervjuerna om att de inte behöver svara om de inte vill, att vi inte värderar svaren som rätt eller fel, och att respondenterna berätta det som de känner sig bekväma med att dela.

Vi har fått respons från flera deltagare efter intervjutillfällena, att de uppskattat möjligheten att få prata om ämnet och få tid att reflektera över hur de själva jobbar med strategier kring konflikthantering. Det belyser hur viktigt det är att få tid som lärare att begrunda kring sitt arbete för att förstå bättre sig själv i rollen som lärare men också för hur man kan hjälpa sina elever med konflikter mellan varandra. Studiens resultat väcker intresse för flera andra perspektiv. Eftersom alla respondenter som har deltagit i studien är kvinnor har det under studiens gång väckts tankar om det skulle skilja sig mellan mäns och kvinnors hantering av konflikt vilket kan vara en intressant aspekt för framtida forskning. Utifrån både studiens resultat och tidigare forskning inom området har det konstaterats att bristen på utbildning kring konflikter och hantering är ett återkommande problem och som drabbar arbetet hos många inom läraryrket. Därför kan en annan intressant aspekt för framtida forskning vara att undersöka mer kring vad för redskap som lärare får vid sin utbildning och hur man skulle kunna utveckla kompetensen inom konflikthantering. Studien fokuserade enbart på lärare och deras perspektiv, men för att utöka förståelsen kring skolors arbete med konflikt och konflikthantering hade det varit givande att intervjua andra yrkesroller på skolan för att utöka förståelsen kring arbetet med konflikthantering.

Med denna studie hoppas vi att vi belyst behovet hos lärare att få kunskap, stöd och tid att aktivt arbeta med konflikthantering inom skolan. Lärare besitter en stor kompetens, erfarenhet och inte minst är det dem som har den största kontakten med ungdomarna i deras skolmiljö. Konflikthantering är en viktig del i att kunna skapa en bra miljö för skolan att lära sig och få alla parter både vuxna och barn att trivas.

Referenser

- Aspelin, J., Jederlund, U., & Aneer, L. (2017). *Lärar-elev-relation och samtal mellan lärare och elever*.
- Berger, P. L. and Luckmann, T. (1998) *Kunskapssociologi: hur individen uppfattar och formar sin sociala verklighet*. 2. uppl. Wahlström & Widstrand.
- Bryman, A (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (3:e uppl) Stockholm. Liber.
- Cohen, R. (1995): *Students Resolving Conflict. Peer Mediation in Schools*. Glenview: Good Year Books.
- Dogan, S. (2016). *Conflicts management model in school: A mixed design study*. Journal of Education and Learning, 5(2), 200-219.
- Ertürk, R. (2021). *Conflict in Schools: A Qualitative Study*. Participatory Educational Research, 9(1), 251-270.
- Forsberg, C. Horton, P. Thornberg, R. (2021). *Pupils perspective on playground disputes, harassment, and bullying*. Linköping. Linköping universitet. Utbildningsvetenskap.
- Forsyth, D.R. (2018). *Group Dynamics*. (7th ed.) Boston, Massachusetts: Cengage Learning.
- Friberg, B. & Hakvoort, I. (2020): *Konflikthantering i professionellt lärarskap* (4:e uppl.). Malmö: Gleerups Utbildning
- Göksoy, S., & Argon, T. (2016). *Conflicts at Schools and Their Impact on Teachers*. Journal of Education and Training Studies, 4(4), 197-205.
- Hakvoort, I. (2020) Skolans uppdrag och konflikthantering. (I, Friberg, B. & Hakvoort, I. (2020): *Konflikthantering i professionellt lärarskap* (4:e uppl.). Malmö: Gleerups Utbildning)
- Hakvoort, I., & Olsson, E. (2014). *The school's democratic mission and conflict resolution: voices of Swedish educators*. Curriculum inquiry, 44(4), 531-552.
- Hakvoort, I., Larsson, K., & Lundström, A. (2020). *Teachers' understandings of emerging conflicts*. Scandinavian Journal of Educational Research, 64(1), 37-51.
- his.se (2022). *Socialpsykologi*
<https://www.his.se/utbildning/fristaende-kurser/socialpsykologi/> (Hämtad: 2022-02-08)
- International Studies in Educational Administration (Commonwealth Council for Educational Administration & Management (CCEAM)), 42(2).

- Jacobsen, D, I. HJ, Thorsvik. (2008). *Hur moderna organisationer fungerar*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Karimova, L. S. (2015). *Prevention of interpersonal conflicts in teenagers' environment*. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 191, 1843-1847.
- Kolenova, Z., & Halakova, Z. (2019). *The Teaching Profession According to Communication Styles While Solving Conflict Situations*. *International Journal of Educational Methodology*, 5(4), 535-545.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 3 uppl., Lund: Studentlitteratur AB.
- Lundström, Agneta. (2008). *Lärare och konflikthantering: En undersökande studie ur ett könsperspektiv. Institutionen för barn- och ungdomspedagogik, * specialpedagogik och vägledning*. Lund Universitet.
- Lärarnas riksförbund (2022)
<https://www.lr.se/stod--rad/for-dig-som-larare/skolans-styrdokument>. (Hämtad 2022-05-02)
- Nilsson, B. & Waldemarson, A.-K. (2016). *Kommunikation: Samspel mellan människor*. (4:e uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Numan, Ulf (2002). *Sju terminer i verkligheten: en årskull lärares berättelser om mottagandet i skolorna, erfarenheter av utbildning och arbete samt inställning till en framtid inom yrket*. Luleå: Luleå tekniska universitet. Luleå, 2002.
- Pinchevsky, N., & Bogler, R. (2014). *The Influence of Teachers' Perceived Self-Efficacy and Role Impact on their Preferences in Adopting Strategies to Resolve Conflict Situations with Students*. *International Studies in Educational Administration* (Commonwealth Council for Educational Administration & Management (CCEAM)), 42(2).
- Skolvärlden. (2017). *Lär dina elever att bråka smartare*.
<https://skolvarlden.se/artiklar/lar-dina-elever-braka-smartare>. (Hämtad: 2022-01-05).
- Winroth, J. (2018). *Organisationshälsa: En bok om hållbart arbetsliv*. Lund: Studentlitteratur.

Bilaga 1: Intervjuguide

Bakgrundsfrågor:

1. Hur gammal är du?
2. När gick du ut lärarutbildningen?
3. Hur länge har du arbetat som lärare?
4. Har du arbetat eller arbetar du inom en kommunal eller privat skola?
5. Hur många elever finns på skolan som du arbetar på?

Konflikter

6. Vad handlar oftast konflikter mellan elever om?
7. När uppstår det flest konfliktsituationer?
9. Finns det riktlinjer kring när du som lärare måste ingripa i en konflikt? Vilka konflikter gäller det?
10. Kan det finnas svårigheter i att följa dessa riktlinjer? Isåfall hur?
11. Vid vilka konflikter anser du som lärare att man som elev bör hantera själv?

Konflikthantering

12. Vilka sorters redskap fick du under din utbildning för att hantera konflikter mellan elever?
13. Vilka sorters redskap får du av din arbetsledning att hantera konflikter?
14. Vilka redskap använder du?
15. Hur arbetar du för att förebygga konflikter?
16. Hur samverkar ni på skolan för att handskas med konflikter?
17. Vad skulle kunna hjälpa dig i att hantera konflikter ännu bättre?

Effekter av konflikter

18. Vilka effekter har elevkonflikter för arbetet som lärare?
19. Vilka konsekvenser får konflikthanteringen för relationerna mellan dig och eleverna?
20. Kan det finnas positiva aspekter av att konflikter uppstår och hanteras? Om svaret är ja vilka är dessa?

Övrig fråga

21. Finns det något du vill tillägga i dina svar?

Bilaga 2: Missivbrev



Hej!

Vi är två studenter som går vår sista termin på Socialpsykologiska programmet i Skövde och vi ska nu skriva vårt examensarbete. Examensarbetet är en forskningsstudie där vi studenter får välja att fördjupa oss i ett ämne med socialpsykologisk inriktning. Vi har valt att fokusera på högstadielärare och deras erfarenheter av hur man i rollen som lärare handskas med konflikter mellan elever och hur det påverkar arbetet.

Syftet med denna studie är att få en djupare förståelse av högstadielärares perspektiv på vilka konflikter som är mest förekommande mellan elever och hur lärare hanterar konflikterna.

Vi kommer att utföra intervjuerna online och vi önskar spela in intervjun. Vi söker dig som:

- Är utbildad lärare som har erfarenhet och kunskap
- Har arbetat eller arbetar på högstadiet

Under studiens gång förhåller vi oss till de etiska principerna vilket innebär att alla uppgifter och personuppgifter som samlas in omfattas av anonymitet, och det garanteras att det du säger i intervjun inte kommer kopplas till din identitet. Ditt deltagande är frivilligt vilket innebär att du kan avbryta intervjun när du vill. Om du väljer att avbryta behöver du inte berätta varför.

Vi hoppas att vår studie väckte ert intresse och att vi får ditt samtycke till att genomföra intervjun. Har du några ytterligare frågor får du gärna kontakta oss via mejl.

Med vänliga hälsningar,

Emilia Pettersson, c19emipe@student.his.se Handledare: Anna-Karin Waldemarson

Johanna Reinwalds, b19johda@student.his.se anna-karin.waldemarson@his.se