

---

Examensarbete i Lärarprogrammet  
vid  
Institutionen för pedagogik - 2008

---

## **Giraffspråket - framtidens språk?**

En studie om pedagogers  
uppfattningar om arbetet med  
empatisk kommunikation i förskolan

Elin Schön  
Åsa Rylander



**HÖGSKOLAN I BORÅS**  
INSTITUTIONEN FÖR PEDAGOGIK

## Sammanfattning

<b>Arbetets art:</b>	Lärarprogrammet, inriktning mot förskolan 210 högskolepoäng.  Examensarbete ”Att utforska pedagogisk verksamhet” 15 högskolepoäng i utbildningsvetenskap.
<b>Titel:</b>	<b>Giraffspråket – Framtidens språk?</b>
<b>Engelsk titel:</b>	<b>Nonviolent communication – the language of tomorrow?</b>
<b>Nyckelord:</b>	<b>Empati, empatisk kommunikation, NVC, giraffspråket</b>
<b>Författare:</b>	<b>Elin Schön &amp; Åsa Rylander</b>
<b>Handledare:</b>	<b>Susanne Björkdahl Ordell</b>
<b>Examinator:</b>	<b>Ann-Sofie Holm</b>

---

**BAKGRUND:** Vi blev inspirerade att göra denna studie då vi under ett flertal föreläsningar under vår utbildning kom i kontakt med empatisk kommunikation (giraffspråket). Det var Marshall B. Rosenberg's Nonviolent communication (NVC) som fångade vårt intresse och vi ville undersöka om pedagoger använder sig av empatisk kommunikation i förskolan. Vi valde att göra vår studie i en förskola där pedagogerna hade gått en mindre fortbildning inom NVC.

**SYFTE:** Syftet med denna studie är att undersöka sex pedagogers uppfattningar om användningen av empatisk kommunikation i förskolan.

- På vilket sätt uppfattar pedagogerna empatisk kommunikation?
- På vilket sätt uppfattar pedagogerna betydelsen av empatisk kommunikation?
- Upplever pedagogerna en förändring i arbetet med empatisk kommunikation efter genomförd fortbildning?

**METOD:** En intervjustudie inspirerad av fenomenografi. Sex pedagoger ingår i studien.

**RESULTAT:** Det framkom att empati och empatisk kommunikation var en del av pedagogernas förhållningssätt och användes därmed inte enbart som en metod för konflikthantering. Intervjupersonerna hade liknande uppfattningar om synen på arbetet med empatisk kommunikation med få undantag. De uppfattade inte direkt ha förändrat sin syn på empatisk kommunikation efter genomförd fortbildning, men att de dock arbetade mer medvetet med det nu.

## Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Syfte och frågeställningar</b> .....	<b>1</b>
<b>3. Bakgrund</b> .....	<b>2</b>
3.1 Begreppsförklaringar.....	2
3.2 Empati – definitioner av begreppet .....	2
3.2.1 Empatisk förståelse .....	4
3.2.2 Empati och omtanke.....	5
3.3 Barns utveckling av empati – förskolans roll.....	6
3.4 Olika modeller för konflikthantering .....	7
3.5 Att våga använda konflikter i ett utvecklingssyfte.....	8
3.6 Nonviolent communication - Giraffspråket .....	9
3.6.1 NVC-processen .....	9
3.6.2 Symbolerna giraff och varg.....	11
3.6.3 Utveckling av giraffspråket.....	11
3.7 Sammanfattning .....	12
<b>4. Teoretisk utgångspunkt</b> .....	<b>13</b>
4.1 Symbolisk interaktionism enligt George H. Mead.....	13
<b>5. Metod</b> .....	<b>14</b>
5.1 Fenomenografi .....	14
5.2 Intervju .....	14
5.3 Genomförande och urval .....	15
5.4 Etiska regler.....	16
5.5 Analys och bearbetning .....	16
5.6 Tillförlitlighet och giltighet.....	17
<b>6. Resultat</b> .....	<b>18</b>
6.1 Empatisk kommunikation – förhållningssätt eller teknik för konflikthantering? .....	18
6.2 Pedagogernas syn på betydelsen och användningen av empatisk kommunikation.....	19
6.3 Upplevd förändring efter genomförd fortbildning .....	20
6.4 Sammanfattning .....	21
<b>7. Diskussion</b> .....	<b>22</b>
7.1 Resultatdiskussion.....	22
7.2 Empatisk kommunikation som förhållningssätt eller konflikthanteringsmodell .....	23
7.3 Pedagogernas syn på arbetet med empatisk kommunikation.....	24
7.4 Gav fortbildningen en förändrad syn på empatisk kommunikation? .....	25
7.5 Didaktiska konsekvenser.....	25
7.6 Metoddiskussion.....	25
7.7 Fortsatt forskning .....	26
7.8 Avslutning .....	26
<b>Referenslista</b> .....	<b>27</b>

## 1. Inledning

Vi har båda erfarenheter av att det i dagens förskola uppstår konflikter mer eller mindre dagligen och vi vill tro att det finns ett sätt, både att undvika dessa konflikter, men även att kunna lösa dessa på ett väl fungerande sätt. Det som har inspirerat oss till att genomföra denna studie är dels föreläsningar kring ämnet, dels grundaren för Nonviolent Communication (giraffspråket) Marshall B. Rosenbergs bok ”*Nonviolent communication – ett språk för livet*”. Rosenberg (2003, s.20) skriver att trots att vi inte tycker att vi talar på ett aggressivt sätt lyckas ibland våra ord leda till stor smärta eller skada för en annan person. Vi måste alltså tänka på vilken stor betydelse språket har och vår användning av orden, dels för andra eller för oss själva. I denna studie skall ni som läsare få ta del av vad empati och empatisk kommunikation kan vara och hur det kan fungera i arbetet med barn.

Vi inser att om alla hade haft en empatisk förmåga kanske inte världen hade sett ut som den gör idag då vi tycker att den präglas av mycket våldsamheter. Vi har under vår utbildning lärt oss att barn redan som mycket små har en god empatisk förmåga och vi vill med denna studie undersöka om pedagoger lägger vikt vid empati i sitt arbete. Vi ser förskolan och skolan som en god arena för att utveckla empatin och på så sätt också hjälpa barnen att utveckla ett kommunikationssätt, som hjälper dem att möta de motgångar och utmaningar som de kommer att ställas inför. Vi tycker att en utav de viktigaste delarna i läroplanen är de som behandlar det vi menar med empati:

Förskolan skall uppmuntra och stärka barnens medkänsla och inlevelse i andra människors situation. Verksamheten skall präglas av omsorg om individen och syfta till att barnens förmåga till empati och omtanke om andra utvecklas, liksom öppenhet och respekt för skillnader i människors uppfattningar och levnadssätt. (Lpfö 98, s. 3)

Vi vill med vår undersökning alltså ta reda på om arbetet med empatisk kommunikation utgör en del av pedagogernas förhållningssätt eller om det endast används som en teknik för konflikthantering. Pedagogerna vi har intervjuat har gått en mindre fortbildning inom området och vi vill därför ta reda på om de upplever en förändring i arbetet med empatisk kommunikation.

## 2. Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att undersöka sex pedagogers uppfattningar om användningen av empatisk kommunikation i förskolan.

- På vilket sätt uppfattar pedagogerna empatisk kommunikation?
- På vilket sätt uppfattar pedagogerna betydelsen av empatisk kommunikation?
- Hur upplever pedagogerna arbetet med empatisk kommunikation efter genomförd fortbildning?

### 3. Bakgrund

I följande kapitel redogör vi för tidigare forskning om empati och empatisk kommunikation. I första delen av kapitlet försöker vi oss på att förklara begreppet empati samt något om den historia som är förknippad med begreppet. Vi beskriver också här förskolans roll och vad läroplanen för förskolan tar upp om barns utveckling av empati. Vi kommer även att ta upp en allmän översikt över ett flertal metoder för konflikthantering samt avsluta bakgrunden med att beskriva NVC, som är vår utgångspunkt i studien. Begrepp som är centrala för vår undersökning förklaras i början av kapitlet.

#### 3.1 Begreppsförklaringar

*Nonviolent communication (NVC)* – Namnet "nonviolent communication" har Rosenberg (2003, s. 14-15) hämtat från Mohandas Gandhi's filosofi om "nonviolence", som översatt till svenska betyder icke-våld. I Sverige är NVC mer känt som giraffspråket.

*Giraffspråket* – Detta är en form av empatisk kommunikation. Rosenberg (2003, s. 21) valde giraffen som symbol för detta kommunikationssätt eftersom det är de djur med störst hjärta. Det är långt mellan hjärtat och hjärnan, vilket Rosenberg menar, gör att giraffen inte reagerar impulsivt utan kan stanna upp och reflektera.

*Vargspråket* – Rosenberg (2003, s. 21) förklarar vargspråket som motsatsen till giraffspråket. Vargen är en symbol för invanda, oreflekterade och oftast omedvetna tankemönster, vilket resulterar i snabba och impulsiva reaktioner.

*Empati* - inlevelseförmåga, förmåga till inlevelse eller medkänsla; kunna leva sig in i en annan människas känsloläge och behov. (Nationalencyklopedin)

*Empatisk kommunikation* – empati (se ovan), *kommunikation* - överföring av information mellan människor. Giraffspråket är en form av empatisk kommunikation. (Nationalencyklopedin)

#### 3.2 Empati – definitioner av begreppet

Begreppet empati har enligt Johansson (2004, s. 13) en relativt kort historia som sträcker sig över ett sekel, där Lipps (Stanford Encyclopedia of Philosophy) var den som först introducerade det moderna empatibegreppet. Titchener överförde termen från tyskan (einfühlung dvs. inlevelse) till engelskan och det var också han som myntade termen "empathy" 1909. Idag används termer om empati i många språk världen över och Johansson menar att de är färgade av Titchernes konstruktion av begreppet. Ett sekel senare har empatibegreppet genomgått en rad förändringar och spridit sig till psykologin samt etablerat sig i den allmänna filosofin, kognitionsvetenskapen och vardagsspråket.

Det framkommer tydligt att empatibegreppet inte är lätt att definiera. Detta förklarar Johansson (2004 s. 14) beror på att forskare använt begreppet empati för att beteckna olika fenomen och menar att följderna av detta har blivit att man delvis talar förbi varandra. Användningen av begreppet har också varierat med användningsområdet vilket också är en förklaring till varför empatibegreppet är ett högst komplicerat begrepp. Detta argument hämtar han från Davis (1996, i Johansson 2004 s. 9) som beskriver att det finns ett återkommande och svårbehandlat problem med begreppet empati, eftersom det brukar användas om två tydligt åtskilda fenomen, nämligen kognitivt rolltagande (att kunna sätta sig

in en annan människas känsloupplevelse) och affektiv respons till andra (att kunna svara på den andre personens känsloupplevelse). Då empati används för att beskriva dessa båda fenomen menar Davis att den språkliga förvirringen fortfarande finns i forskningen kring empati. Sylvander (1992 s. 10) skriver även hon att det finns många olika definitioner på begreppet. Hon anser att empati enklast kan förklaras som förmågan till inkännande.

Gustafsson (1996 s. 324) beskriver att begreppet empati i stor utsträckning används i samtal om barns utveckling men även i debatten om vad som händer i samhället. Han menar att många beskriver en utveckling i samhället som visar på brister av medkänsla och ansvarstagande. Bland barn och ungdomar förklarar han det som att det uppfattas som att de inte längre bryr sig om konsekvenser för den andre. Men författaren visar tydligt på att det inte är barnen och ungdomarna som visar brist på empatisk förmåga, utan många vuxna. I Korczak (2002 s. 20) kan vi läsa att han är förespråkare för det som Gustafsson beskriver ovan och han sätter sig emot de som uppfattar barn som giriga och själviska, med sämre uppfattning om etik och moral än de vuxna. Han har istället upptäckt något helt annat efter att under många år ägnat sitt liv åt barnen. Korczak grundade 1911 ett hem för föräldralösa judiska barn i Warszawa, och senare även ett för föräldralösa polska barn. Här tillämpade han sina ”nytänkande” teorier rörande barnuppfostran. Hans grundläggande tes var att barn alltid skulle mötas med respekt och därför få ta ansvar för sina liv redan på ett tidigt stadium, vilket inte var ett vanligt synsätt för tidsperioden (Wikipedia). Han byggde hela sitt arbete på respekten för barnet och vi kan läsa i *Barnets rätt till respekt*:

Barnens demokratiska anda vet inte av hierarkier. De känner samma sting av smärta inför arbetarens svett, lekkamratens hunger, en illa behandlad häst eller en nackad höna. En hund och en fågel står deras hjärta nära, en fjäril eller en snäcka. De är främmande för uppkomlingens högmod, de är omedvetna om att endast människan har en själ. (Korczak, 2002 s. 20)

Gustafsson (1996 ss. 326-329) menar att man bör beskriva empati på tre nivåer, som måste hänga ihop. Den första nivån handlar om att känna med, att alltså ha förmågan att sätta sig in i någon annan persons känsla. Denna första nivå följs av steg två där det handlar om att förstå känslan och kunna skilja ut den egna känslan från den andra personens. Slutligen menar han att det handlar om att ta ansvar och handla i ”godhetens riktning”, som han uttrycker det. Han menar att den sista nivån är oerhört viktig eftersom man visst kan ha en väl utvecklad empatisk förmåga, men agerar man inte ansvarsfullt eller utifrån goda och omsorgsfulla avsikter gentemot den andre personen så faller hela konceptet. Han illustrerar det med ett exempel om en mobbare som använder sin empatiska förmåga för att känna in offrets svaga punkter där man kan såra mest, men han handlar därefter destruktivt istället för ansvars- och omsorgsfullt. Känslan måste alltså alltid följas av ett aktivt handlande och ansvarstagande.

Holm (2001, ss. 68-69) som är en utav de svenska empatiforskarna, skriver att i de försök att analysera och att mäta empati så har ett flertal indelningar gjorts. Holm beskriver att de två vanligaste är den affektiva (känslomässiga) och den kognitiva (intellektuella) empatin. Man kan även dela in den empatiska förmågan i empatisk förståelse och empatisk kommunikation/empatiskt beteende, vilket vi behandlar i senare delar av kapitlet. Holm (2001 s. 110) skriver att oavsett vad det är för mekanismer som åstadkommer att vi uppfattar en annan persons känslor så måste vi kunna lokalisera dem, dvs. kunna avgöra från vem som känslorna utgår för att processen ska kallas empati. För detta krävs det att vi utvecklat en gräns mellan vad som är den egna personen och vad som är omvärlden, den andra personen.

Holm (2001, s. 17-20) diskuterar de interpersonella effekter som Davis (1996 ss. 127-130) beskriver som beteenden som riktas direkt mot den andre som ett resultat av dennes känslouttryck. Både kognitiva och affektiva aspekter av empati har bidragit till ett hjälpbeteende medan aggressivitet har setts som negativt relaterat till empati. Holm menar att det är det hjälpande beteendet som uppmärksammas mest av socialpsykologerna ( däribland Davis, 1996 ss. 127-130). Det är denna syn på empati, som ett beteende som är motiverat av medkänsla och oro för den andra, som Holm menar har fått genomslagskraft i det vardagliga användandet av ordet. Hon beskriver också att det är först under de senaste tio åren som forskare inom området intresserat sig för den effekten som empati har på beteendet i allmänna sociala situationer. Hon nämner bl. a. forskning som har fokus på förmågan att avläsa den andres tankar och känslor och vad som påverkar denna förmåga. Ytterligare ett fokus ligger på vad god empati i form av rolltagande förmåga medför i det sociala livet. Hon beskriver t.ex. dess betydelse för en god kommunikation, att man förstår hur andra människor tar emot budskap och hur detta sedan skall presenteras för att bli förstått. Funktioner som konflikthantering, samarbete, tolerans för andras åsikter, alltså det som brukar kallas för social kompetens är andra funktioner som studerats.

Som tidigare nämnts handlar empati om att ta emot och förstå känslobudskap. Holm (2001 s. 87) menar att intresset för människors kroppsspråk är en av de faktorer som bidragit till att känslor inte längre ses som något som enbart finns inom en person. Hon menar att det även ses som ett budskap till andra, det har alltså ett kommunikativt syfte. Denna uppfattning stöds av själva språkbruket då man talar om att dölja sina känslor inför andra. Att tala om att kunna veta vad någon annan känner menar Holm blir begripligt endast om andras känslor går att ta del av i en kontaktsituation. Hon nämner psykoanalytiska teoretiker som beskriver att de ser kommunikation av känslor som betydelsefull ur evolutionssynpunkt. Denna kommunikation är viktig både för individens och för gruppens överlevnad. Hon beskriver att denna syn delas av forskare inom socialpsykologin där intresset har varit att ta reda på varför vi människor har utvecklat en förmåga att uppleva känslor som svar på andras upplevelser samt varför vi har utvecklat en förmåga att inta andras perspektiv.

### **3.2.1 Empatisk förståelse**

Johansson (2004 s. 14) beskriver två olika sätt att förhålla sig till den begreppsliga relationen mellan empati och empatisk förståelse. För det första kan man uppfatta empati som ett "paraplybegrepp" som Johansson uttrycker det, alltså ett begrepp som kan tillämpas på en rad olika psykologiska fenomen, där empatisk förmåga utgör ett exempel. Man kan alltså använda termen empati när man talar om fenomen som empatisk oro t.ex. när ett barn stoppar sin napp i ett ledset barns mun för att trösta, samt när man talar om att kunna ta andra personers perspektiv. Det andra sättet att förstå relationen mellan empati och empatisk förståelse, beskriver Johansson, är att göra en tolkning att begreppen refererar till likartade psykologiska fenomen, där man kan betrakta perspektivtagande som en metod för att förstärka någons empatiska förståelse. Johansson menar att denna "paraplydefinition" av begreppet skiljer sig från flera andra men har stöd hos bl. a. Hoffman som är känd inom empatiforskningen.

Empathy has been defined by psychologists in two ways: (a) empathy is the cognitive awareness of another person's internal states, that is, his thoughts, feelings, perceptions, and intentions [...]; (b) empathy is the vicarious affective response to another person.  
Hoffman (2000 s. 29)

Enligt Johansson (2004 s. 14) anses perspektivtagandet vara den kognitivt mest avancerade formen av empati. Detta perspektivtagande innebär nämligen att man skall kunna bortse från

sitt eget perspektiv för att kunna ta någon annans samtidigt som man inte tar över det som sitt eget. Johansson förtydligar alltså att det inte bara är en fråga om att beröras av någon annans känslor.

### **3.2.2 Empati och omtanke**

Något som Johansson (2004 s. 14) förtydligar är begreppet empati och dess relation till omtanke. Vad som här menas med omtanke är att personen tycker synd om, känner för eller bryr sig om någon annan. Håkansson (2006 s. 399) beskriver att vara empatisk är att ha fokus på den andres perspektiv, alltså att förstå den andres situation och känslor. Detta gör man, menar Håkansson, eftersom man har tidigare erfarenheter från liknande situationer och man kan komma ihåg känslan man hade då, och man kan alltså därefter känna en oro för den andres välbefinnande. Håkansson menar också att empati leder till att handla osjälvviskt (altruistiskt) i olika situationer och han har i tidigare studier fått fram resultat som visar att handlingar man gör som visar omtanke om andra är en av grunderna för empati.

Johansson (2004 s. 15) menar dock att empati inte stannar vid omtanke om någon annan, utan befinner sig på ett djupare plan. Vidare förklarar han att omtanke inte behöver ta sig uttryck i en handling utan ska mer betraktas som ett tillstånd i jämförelse med empati. Man ska vara noga med att separera empati och den empatiska förmågan från sympati och medlidande, då empati till skillnad från sympati kräver en aktiv handling av personen. Denna handling kan kallas prosociala handlingar som innebär att syftet med handlingen är att hjälpa och vara till nytta för andra individer (Lamer, 1991 ss. 47-50). Detta kan man koppla till Rosenberg (2003) som talar om att ge från hjärtat.

Findlay, Girardi och Coplan (2006 ss. 348-349) har i sin artikel kommit fram till att barn som har en lägre förmåga till empati verkar ha ett mer aggressivt beteende. Dessa barn som visat ett mer aggressivt beteende verkar också överskatta sina förmågor i flera sociala sammanhang, då författarnas resultat visar att dessa barn istället uppfattas ha lägre social kompetens, samarbetsförmåga etc. Vidare beskriver de att om barnet istället får tid till att förstå de emotionella och sociala konsekvenserna som följer av den utförda handlingen svarar de istället i mindre utsträckning med ett aggressivt beteende. Detta anser vi kan kopplas till vad Rosenberg (2003) beskriver kan ses som resultat av medvetet arbete med NVC (se 3.6) och det som vi då avser att undersöka i vår intervjustudie.

De barn som anses ha ett aggressivt beteende försöker omedvetet eller medvetet leva upp till de förväntningar som deras omgivning har på dem, vilket Findlay et al. (2006 s. 348) menar kan göra att de i mindre utsträckning får möjlighet att utveckla en empatisk förmåga. De beskriver också att empatisk förmåga bidrar till barnens förståelse för andra barns sociala behov. De tar upp länken mellan tanke och handling och menar att de barn som har en god empatisk förmåga förväntas kunna skilja mellan den andre personens avsikt och faktiska handling.

Sylvander (1992, s. 11) skriver att en empatisk process förutsätter att vi är medvetna om gränsen mellan oss själva och den andre:

Empati innebär att man placeras i en annan persons inre verklighet utan att bli hotad av den andres upplevelse. Detta betyder också att man måste ha utvecklat en egen tolerans för känslor, så att man kan känna med den andre utan att ta till olika försvar, men också utan att ta över den andres känslor. (Sylvander 1992, s. 11)



Vi har en förmåga att skylla ifrån oss på andra, men självklart är det så att vi måste kunna känna igen våra egna känslor innan vi kan känna igen andras. Detta kopplar vi till Rosenberg och det han beskriver är NVC-processen (se 3.7). Sylvander (1992, s. 11) menar att vår empatiska förmåga kan rubbas av både yttre och inre faktorer. Vi måste vara medvetna om att vi har en s.k. selektiv empatisk förmåga, vilket innebär att vi har lättare att vara empatiska mot dem som inte väcker vårt inre motstånd och vår motvilja. Det verkar också lättare att visa empati för de personer som vi känner en närhet till. Vi kan lättare förstå någon som upplevt detsamma som vi, precis som Håkansson (2006 s. 399) menar, men man måste dock ha genomarbetat sina tidigare upplevelser så att man har fått en viss distans till dem. Har man inte distans till sina tidigare upplevelser är risken stor att man generaliserar sina egna erfarenheter utan att egentligen förstå andra. Men författaren skriver också att man inte måste ha upplevt detsamma för att kunna känna in och förstå en annan människa.

### **3.3 Barns utveckling av empati – förskolans roll**

Sylvander (1992, ss. 10-12) menar att empatisk förmåga redan är något som finns hos små barn, det tidigaste mönstret av empatisk förmåga menar hon är när ett barn stoppar en napp i ett ledset barns mun. Vi kan alltså utifrån vad Sylvander (1992, ss. 13-15) beskriver hur förmågan till empati utvecklas hos barnet eller inte, se att det beror på hur omsorgen om barnet ser ut. Även om forskarna tidigare kommit fram till att förmågan att utveckla inlevelse är medfödd, utvecklas inte empati automatiskt, utan först i samspel med andra människor. När barnet är nyfött behöver det få alla vitala behov tillfredsställda eftersom barnet själv är hjälplöst. Även om barnet ibland måste vänta eller man varken ser eller hör det, så kommer ”det goda” alltid, menar författaren. Detta anser hon är en av förutsättningarna för barnet att utveckla empati. Efter detta första steg i utvecklandet av empati utvecklas det som spädbarnsforskaren Stern (1991 i Sylvander s. 15) kallar känslomässig intoning, alltså att barnet kan dela och förmedla olika känslolägen med andra. Denna förmåga menar Stern är det som leder till ömsesidighet i känslolivet och ligger till grund för att skapa relationer. Sylvander beskriver att det är viktigt att ha en trygg bas för att kunna möta motgångar och nya upplevelser med öppenhet.

I förskolan möter barnen andra barn och vuxna och får rika chanser att pröva och utveckla sin empati. Genom lek, t.ex. fantasilek eller rollek, får barnet möjlighet att prova andra roller och leva sig in i andra personers situationer. Öhman (2003, s. 39) menar att leken banar väg för den empatiska utvecklingen. Knutsdotter Olofsson (2003, ss. 84-85) beskriver även hon hur lek främjar förmågan till empati och empatisk kommunikation. Hon menar att samförståndet främjar förmågan att ta emot och tolka andra människors signaler på samma sätt som det första steget i den empatiska processen är att fånga upp och tolka den andres stämningsläge eller känslotillstånd. Ömsesidigheten, den respektfulla inställningen till den andre parten, gynnar i sin tur förmågan att gemensamt dela en upplevelse. Turtagandet främjar en kommunikativ dialog byggd på gemensamt ansvarstagande. I leken kan olika känslor både utforskas och uttryckas, samtidigt som barnet kan utveckla en förståelse för den känsla som en annan människa signalerar. Ibland uppstår det konflikter mellan barnen i en lek och det är då ett gyllene tillfälle för barnen att träna på att förhandla och kompromissa, både med barn och vuxna, så att leken kan fortsätta. Öhman (2003 ss. 176-178) beskriver att det är viktigt att föra en dialog med barnen vid en konfliktsituation istället för att skälla på den som ”gjort fel”. Barnen får då reflektera över känslor, både sina egna och det andra barnets och med pedagogens hjälp kan barnen gå från konflikten som kompisar igen.

I läroplanen för förskolan kan vi läsa att:

Förskolan ska uppmuntra och stärka barnens medkänsla och inlevelse i andra människors situation. Verksamheten skall präglas av omsorg om individen och syfta till barnens förmåga till empati och omtanke om andra utvecklas, liksom öppenhet och respekt för skillnader i människors uppfattningar och levnadssätt. (Skolverket 1998, s. 3)

Man har alltså ett ansvar som pedagoger att vara goda förebilder för barnen, genom att ha ett gott förhållningssätt till varandra. Man kan även läsa att "Förmågan att kunna kommunicera, söka ny kunskap och kunna samarbeta är nödvändig i ett samhälle präglad av ett stort informationsflöde och en snabb förändringstakt." (Skolverket 1998, s. 5)

Det står även att:

Barnen skall få möjlighet att utveckla sin förmåga att iaktta och reflektera. Förskolan skall vara en levande social och kulturell miljö som stimulerar barnen att ta initiativ och som utvecklar deras sociala och kommunikativa kompetens. (Skolverket 1998, s. 5)

Detta kan kopplas till den del av den empatiska kommunikationen som Marshall B. Rosenberg står för och som vi behandlar nedan.

### **3.4 Olika modeller för konflikthantering**

Hakvoort är universitetslektor i pedagogik vid Göteborgs universitet och hon undervisar bl. a. i ämnet konflikthantering i skolan. Hakvoort (2008 ss. 42-45) beskriver i Pedagogiska Magasinet Cohens konfliktpyramid, som består av fyra nivåer. Den första nivån handlar om att förebygga uppkomsten av våldsamma situationer. Hon menar att det inte är möjligt att helt förebygga konflikter. För att förebygga dessa krävs det att man utgår från att man arbetar medvetet med de delar ur läroplanen som belyser värdegrundsarbetet samt att demokrati genomsyrar den dagliga verksamheten. Ett exempel på konflikthantering är att använda sig utav "StegVis" (Statens folkhälsoinstitut) som innebär att man tränar viktiga sociala färdigheter och ökar barnens emotionella kompetens. Syftet med detta är att barnen ska bli bättre på att förstå och komma överens med andra, att hantera ilska och lösa sociala problem. Hakvoort tar även upp arbetet med bl.a. EQ (emotionell intelligens), empati, perspektivtagande, självtillit och självkänedom. Hon menar också att konflikter är en normal del i livet och att man anser att konflikter är nödvändiga för utveckling och lärande. En konflikt är i grunden neutral men blir destruktiv eller konstruktiv beroende på hur man hanterar den. Viktigt är alltså att lära sig att hantera konflikter så att utfallet blir konstruktivt. Detta leder oss in på nivå två i Cohens pyramid som just handlar om att hantera konflikter.

Hakvoort (2008 s. 43) påpekar att konflikter som inte hanteras på något sätt inte bara försvinner utan istället bubblar upp till ytan flera gånger om. Ett resultat av detta menar hon gör att konflikterna kan förstöras upp och troligen bli mer destruktiva. Det krävs både kunskap och träning för att man skall kunna möta och hantera konflikter konstruktivt. Förutom NVC (se 3.6) som metod tar hon även upp Teaching students to be Peacemakers, forumteater eller forumspel m fl. Gemensamt för dessa program är att de utgår från verklighetsbeskrivningar som visar att människor kan ta ansvar, att man har olika känslor och behov och att samarbete är möjligt. Detta är ett område som ständigt är aktuellt, men som får

olika namn och olika lösningar beroende på vilka personer som är tongivande just då. Just Rosenberg har varit en utav de mest tongivande personerna inom konflikthantering.

Cohens tredje nivå handlar om att hjälpa. Detta beskriver Hakvoort (2008, s. 44) som att de som ingår i konflikten ibland kan ha svårt att kommunicera och behöver då hjälp med detta. Här tar hon upp kamratmedling som ett program. När det handlar om barn klarar de inte alltid av att hantera eller som författaren skriver ”medla”, utan behöver hjälp utav en vuxen. Efter dessa tre tidigare nivåerna ska man alltså ha lärt sig att hantera konflikter på ett konstruktivt sätt med eller utan hjälp av vuxen. Trots det så kan våldsamma situationer ändå uppstå. Det kan handla om fysiska, verbala eller icke verbala handlingar som ligger till grund för detta. I nivå fyra handlar det alltså om att gå tillbaka till reglerna och ingripa när något oacceptabelt eller olämpligt beteende förekommer. Här handlar det alltså inte om att stoppa konflikter eftersom konflikter inte är förbjudna. Här ligger fokus istället på att det uppvisande beteendet kan vara rätt eller fel. Det som dock måste stoppas, menar Hakvoort, är våldsamt och aggressivt beteende, eftersom det blockerar möjligheterna till lärande och dialog.

Hakvoort (2008, s. 45) beskriver att Cohen menar att man behöver arbeta med alla nivåer samtidigt, det går alltså inte att hoppa över någon av dem. Något som Hakvoort pekar på är att i dagens förskola och skola handlar det mycket om att stoppa oacceptabelt beteende vilket gör att nivå fyra som bör vara den minsta istället tar mycket större plats än vad den borde. Det krävs direkta åtgärder även på de andra nivåerna, menar hon.

### **3.5 Att våga använda konflikter i ett utvecklingssyfte**

Granath (2008 s. 30) som är forskare samt journalist och är verksam på Göteborgs universitet, talar om att vi lever i en konfliktundvikande kultur där man helst skulle se att det inte förekom några konflikter överhuvudtaget. Normen säger att man inte ska vara vare sig arg eller börja gråta, utan livet ska vara behagligt och man ska ha full kontroll på situationen. Hon menar att när något viker av från den rådande normen och det är på gång att uppstå en konflikt, spänner man sig och försöker på alla sätt undvika det som man tror kan få oss att tappa kontrollen, man känner något sorts obehag över situationen. Men hon beskriver det som att de känslor man som människa har inom sig måste komma fram på något sätt. I och med att man försöker undvika konflikter till varje pris så menar Granath att man inte visar sina rätta känslor, som kan vara upprördhet, att man är ledsen för något eller är engagerad i något. Detta menar hon kan resultera i att man istället agerar med ironi, arrogans eller överlägsenhet och man kan t.o.m. försöka släta över sina känslor genom att skämta bort situationen. Detta beteende förklarar Granath bottnar i att man gör allt för att inte blotta sina känslor som kan leda till en konflikt. ”Allvarliga känslor lämnar människor vidöppna och därmed sårbara.” (2008, s. 31).

Granath (2008, s. 31) vill mena att det inte finns något farligt med konflikter. Hon vill istället att man ska utnyttja konflikterna som möten mellan varandra där ens egna föreställningar, känslor och rädslor möts med den andres. När man istället tiger om sina föreställningar eller ironiserar sina rädslor så kan inte detta möte, och det utbyte som sker i detta möte, äga rum och hon menar att man då ”riskerar att göra oss till såväl intellektuella som emotionella krymplingar” (2008, s. 31). Hon vill även få fram att man visst kan vara oerhört berörd av en konflikt i vissa lägen, det kan handla om att man känner sig hotad eftersom ens värderingar blir ifrågasatta, man kan bli riktigt arg. Men då ställer hon sig frågan om vad det är för mening med livet i de ”pedagogiska rummen” om det inte får vara lite berörande och farligt – hon beskriver det mer som en passion. Hon menar att man behöver träna på att formulera sig, diskutera och bekanta sig med sina egna och andras föreställningar. Att upptäcka andra

människors känslor och föreställningar gör att man blir med ödmjuk, vilket Granath menar är väldigt utvecklande.

Granath (2008, ss. 31-33) anser att många verkar tro att konflikter är till för att övertyga den andra parten om att den har fel och få den att tycka som en själv. Detta kan man koppla till NVC och skillnaden mellan giraff- och vargspråk (se 3.6). Hon menar att konflikter kan vara jobbiga och omtumlande, men att man samtidigt kommer närmare varandra. Man inser att man är olika, men att man ändå kan hålla ihop.

### **3.6 Nonviolent communication - Giraffspråket**

Det var den amerikanske psykologen Marshall B. Rosenberg (2003, s.14) som kring 1970 grundade och utvecklade Nonviolent Communication (NVC), som i Sverige även kallas för empatisk kommunikation och mer känt giraffspråket, eftersom man använder giraffen som symbol för kommunikationssättet. NVC introducerades i Sverige redan 1987, men har under 2000-talet fått ny uppmärksamhet och detta tror vi beror på som vi tidigare nämnt att det idag finns en stor efterfrågan på olika konflikthanteringsmodeller.

NVC förutsätter att det finns vissa färdigheter i språk och kommunikation, som stärker vår förmåga att vara mänskliga, hur situationen än ser ut. Man ska under påfrestande situationer kunna använda sig av en kommunikation som stärker förmågan att förbli mänsklig. Rosenberg (2003, s. 20) skriver att trots att man inte tycker att man talar på ett aggressivt sätt lyckas ibland orden leda till stor smärta eller skada för en annan person. Man måste alltså tänka på vilken stor betydelse språket har och vår användning av orden, både för andra eller oss själva.

Rosenberg (2003, s. 21) skriver att med NVC som hjälp kommer man i all kommunikation kunna uppfatta både egna och andras behov djupare. Många kallar denna process för empatisk kommunikation men Rosenberg har valt att använda sig av nonviolent communication som alltså innebär en icke-våldskommunikation. Med begreppet icke-våld syftar Rosenberg på det naturliga tillstånd av medkännande som vi återgår till då våld inte längre finns i våra hjärtan. Rosenberg talar mycket om att ge från hjärtat och talar då om att man ger med en glädje som bara uppstår när man ger frivilligt. Mottagaren kan ta emot utan att känna skuld och utan att oro sig över olika konsekvenser, även givaren får en ökad själrespekt av att se hur det han eller hon gör bidrar till en annan människas välbefinnande.

#### **3.6.1 NVC-processen**

NVC-processen enligt Rosenberg (2003, s. 23) innehåller fyra steg för att kunna lösa konflikter och nå en ömsesidig önskan och vi redogör för dem här nedan.

##### **1. Observation**

Det första man gör är att observera det som händer i en situation. Det som menas med att observera är att se om det den andre personen säger eller gör någonting som berikar våra liv eller inte. Det som är viktigt med denna del är att man inte blandar in någon kritik eller tolkning när man sedan uttrycker observationen.

##### **2. Känsla**

Efter att man observerat sätter man känslor på det man sett och hur man mår av det. Vad är det man känner efter att ha observerat den andre personen?

##### **3. Behov**

Vilka är behoven som hänger ihop med känslorna som man kände? När man är medveten om dessa tre steg använder man sig av NVC för att ärligt kunna formulera sig om hur man mår.

#### 4. Önskemål

Detta sista steg inriktar sig på vad man vill ha ut av den andre personen. Det innebär att be den andre personen om det som skulle berika ens eget liv och höja sin livskvalitet. Men lika viktigt som det är att dela med sig av sina egna känslor och tankar, lika viktigt är det att lyssna till andra. Det är två viktiga delar i en fungerande NVC-dialog.

Rosenberg (2003, s. 24) menar att en del av NVC går ut på att uttrycka dessa fyra steg på ett tydligt sätt, verbalt eller med andra uttrycksmedel. En viktig del är även att lyssna på vad andra har att säga. Om man hjälps åt med att lägga fokus på dessa fyra komponenter skapar man ett kommunikationsflöde med tillit och därefter uppstår medkänsla som något naturligt. (The center for nonviolent communication)

Smith är socionom, arbetar som konsult med kommunikation, konflikthantering/medling och förändring i organisationer och företag. Hon har i sitt arbete praktiserat och övat kommunikationsmodellen NVC under ett flertal år och det började hon med efter att ha gått en kurs i Giraffspråket för just Rosenberg. Smith (2006, ss. 20-30) utgår från Rosenbergs Nonviolent Communication när hon beskriver sin tolkning av empatisk kommunikation. Författaren påpekar hur viktigt det är att reflektera över sitt eget förhållningssätt och menar att man genom sitt förhållningssätt visar sitt sätt att vara, tänka, känna och vad man har för intentioner. Detta menar Smith kan bidra till en utveckling av oss själva. Förhållningssättet är något som ständigt utvecklas och som förändras i samma takt som våra erfarenheter ökar och berikar vår personlighet. Då man hamnar i en konfliktsituation är det bra om man har ett flexibelt förhållningssätt så att man kan anpassas efter de personer som är inblandade och efter de olika situationerna som kan uppstå. Alla som är inblandade i en konflikt måste få en möjlighet att komma till tals och det är även viktigt att veta att ingen upplevelse anses som "fel".

Rosenberg (2003, s. 21) menar att den empatiska kommunikationen underlättar dialogen samtidigt som den stödjer utvecklingen av självständighet och skapar mänskliga ömsesidiga relationer. Vanligtvis använder vi oss av ett språk som skapar konflikter då vi ofta kritiserar, dömer och analyserar andra personer, vilket ofta skapar skuld och aggressioner samt avstånd. Orden vi använder kan vara mycket kränkande och kan utsätta både personer och relationer för hårda påfrestningar. Därför, påpekar Smith, behövs empatisk kommunikation, ett nytt språk som gör att det blir möjligt att kunna uttrycka våra känslor och behov så att vi blir tydligare med vad det är som vi önskar och behöver. När vi sedan har förklarat och uttryckt vad det är vi behöver skapas en öppenhet så att det vi sagt kan tas in av den andre. Detta kan sedan leda till att vi blir mer öppna för att kunna ta in den andres behov och känslor.

Enligt Smith (2006, s. 20) lärde sig barn redan som små att tävla, döma, kräva och diagnostisera - att tänka och kommunicera utifrån vad som är "rätt" och "fel". Detta ligger i vägen för verklig kommunikation, skapar lätt frustration och missförstånd för oss själva och för andra. I värsta fall orsakar det ilska och lidande och kan lätt leda till våld. Utan att vilja det kan vi, fast i de bästa avsikter, orsaka onödiga konflikter. Man brukar tala om de olika symbolerna giraff och varg när man talar om Nonviolent Communication. Dessa två djur använder Rosenberg som en metafor för att även små barn ska kunna förstå (Lärare för fred) och det bör tilläggas att det är hans egna tolkningar av djurens egenskaper som här framkommer.

### 3.6.2 Symbolerna giraff och varg

Smith (2006, ss. 21-22) beskriver att giraffen valdes som en symbol för att det är de djur med störst hjärta. Det är långt mellan hjärtat och hjärnan, vilket Rosenberg menar, gör att giraffen inte reagerar impulsivt utan kan stanna upp och reflektera. Giraffen ser långt och då även bortom orden samt har en överblick. Giraffens hals symboliserar modet med att våga sticka ut hakan och säga sin egna ärliga mening samtidigt som man kan göra sig sårbar. Den symboliserar även förmågan att lyssna till vilka känslor det är som ligger bakom ett beteende hos den som vi kommunicerar med. Vargen däremot använder Rosenberg som en symbol för invanda, oreflektade och oftast omedvetna tankemönster. Detta resulterar i snabba och impulsiva reaktioner och Rosenberg menar att vi inte alltid är medvetna om vad vi faktiskt gör i dessa situationer. Detta i sin tur skapar en sorts osäkerhet och t.o.m. rädsla för vad som komma skall, alltså man kan känna sig hotad. Som man ofta gör när man känner sig hotad angriper man personen som sagt eller gjort det vi känner oss hotade av, istället för handlingen som utförs. Dessa attacker sårar ofta mottagaren djupt. Detta språk som vargen använder sig av motverkar då istället kontakt och ökar risken för destruktiva konflikter. Den som använder vargens språk menar att det alltid är andras fel att det blev som det blev och man lägger skulden på andra för hur man själv mår. Man är också helt övertygad om att man själv alltid har rätt och att andra måste vara överens med mig och se saker så som jag själv ser dem.

### 3.6.3 Utveckling av giraffspråket

Rosenberg menar att det viktigaste i utvecklingen av giraffspråket är att jobba med sig själv och sin egen utveckling först och främst. Man bör ställa sig frågor om man har giraff- eller vargtankar och hur man vill relatera till andra. Den ökande medvetenheten om var man själv står gör att man får fler verktyg för att påverka sig själv och sin omgivning, som Smith (2002, s. 66) kallar "empowerment". Hon förklarar det vidare med att man får en ökad förmåga att ta sitt öde i egna händer.

Weirsöe (2004, ss. 131-135), som både arbetat som psykolog och pedagog säger att man inte kan lära sig tala giraffspråk genom att enbart läsa en bok. Men hon menar däremot att alla kan lära sig det. Man måste praktisera giraffspråket och träna på det under en längre tid och hon skriver att man bör börja med att ta hand om de mindre påfrestande situationerna först, för att sedan kunna ta hand om de svårare. I och med att man börjar med de "mindre" konflikterna växer man i sig själv och när man upplever framgång i det man gör kan man gå vidare. Hon påpekar att alla kan lära sig det men att det inte är lätt. Det finns olika vägar för att utveckla giraffspråket, blir det för tufft är det lätt att man tappar modet och ger upp. Man måste alltså inse att det är en längre läroprocess och att ha tålamod. All färdighet kräver ju träning, och det är viktigt att man får känna att man gör små framsteg med jämna mellanrum.

Weirsöe (2004, ss. 129-131) menar att man medvetandegör både sina tankar, känslor och sitt språk på ett väldigt intensivt sätt och att det för många kan innebära en stor mental förändring. Det kan hända att man måste rubba på gamla synsätt och sanningar man tidigare haft. Giraffspråket framtvingar en bearbetning av sina egna känslor och andras, som kanske är ovan för de flesta av oss. Vi reflekterar för lite över våra känslor, beteenden samt över andras känslor och behoven bakom deras beteenden. Vi är inte så medvetna om hur vi skulle vilja ha det, utan mer om hur vi har det och vad det är som är "fel". En annan stor utmaning menar Weirsöe är att få kontakt med sina egna önsknings och behov och kunna uttala dem som behov och inte kritik mot någon annan.

### **3.7 Sammanfattning**

Vi kan konstatera att empatibegreppet inte är lätt att definiera. Många forskare har behandlat empati och man kan lättast förklara det som förmågan till inlevelse eller medkänsla, att kunna leva sig in i en annan människas känsloläge och behov. Detta utgör grunderna i Nonviolent communication (NVC) som Rosenberg är grundare för. NVC är i Sverige mer känt som giraffspråket, eftersom man använder giraffen som symbol för kommunikationssättet. NVC introducerades i Sverige redan 1987, men har under 2000-talet fått ny uppmärksamhet. I Pedagogiska Magasinet (2008) kan vi läsa att det idag finns en stor efterfrågan på konflikthanteringsmetoder och Granath ger sin syn på vår konfliktundvikande kultur och menar att man kan använda konflikter i ett utvecklingssyfte. Rosenberg (2003) skriver att trots att vi inte tycker att vi talar på ett aggressivt sätt lyckas ibland våra ord leda till stor smärta eller skada för en annan person. Vi måste alltså tänka på vilken stor betydelse språket har och vår användning av orden. Han menar att med NVC som hjälp kommer man i all kommunikation kunna uppfatta både egna och andras behov djupare. Många kallar denna process för empatisk kommunikation men Rosenberg har valt att använda sig av nonviolent communication som alltså innebär en icke-våldskommunikation. Med begreppet icke-våld syftar Rosenberg på det naturliga tillstånd av medkännande som vi återgår till då våld inte längre finns i våra hjärtan.

## 4. Teoretisk utgångspunkt

Nedan presenterar vi George Herbert Meads teori om den symboliska interaktionismen. Teorin handlar bl.a. om det sociala spelet som kräver att deltagarna kan sätta sig in i varandras roller eller perspektiv vilket vi ser som en utgångspunkt för vår studie. Att sätta sig in i andra personers perspektiv och förstå deras känslor är enligt Rosenberg (2003) grundläggande delar i utövandet av NVC.

### 4.1 Symbolisk interaktionism enligt George H. Mead

Socialpsykologen George H. Mead skapade på 30-talet en teori om att vår jagbild skapades genom en symbolisk interaktion med de människor som omger oss. Mead (1964 ss. 199-203) menar att den sociala och den personliga utvecklingen sker genom samspel med andra, både barn och vuxna. Mead talade om att göra sig till objekt för sig själv för att kunna utveckla en medvetenhet om sig själv. Detta menar han kan bara ske på ett indirekt sätt, alltså man måste se sig själv med andras ögon. Detta i sin tur innebär att man måste ta andra människors roller och sätta sig i deras perspektiv i synen på sig själv. Rolltagandet är ett nyckelbegrepp hos Mead och han menar att barn upplever sig själva som särskilda individer genom att ta andras roller i förhållande till sig själva. På så sätt övertar barnen andras attityder eller förhållningssätt och gör dem till sina egna, de internaliserar och identifierar sig med dem.

Mead (1964 ss. 203-205) beskriver att andras attityder och förhållningssätt som barnen genom rolltagande gjort till sina egna utgör "miget" eller objektsjaget. Dessa attityder och förhållningssätt handlar om allmänna regler, normer och värden som barnet lärt sig i samspel med andra personer. Vidare talar han om "jaget" där han menar att barnet inte enbart är beroende av andras synpunkter utan har en frihet och en initiativförmåga som gör att barnet även kan bestämma sin egen jaguppfattning. Således menar han att medvetande och självuppfattning inte är biologiska utan sociala processer. Dessa sociala processer utvecklas genom att man tar och innehar en mängd olika roller från viktiga andra i sin omgivning, även kallat signifikanta andra. Vilka dessa signifikanta andra är varierar förstås med åldern, för de små barnen är det i första hand föräldrarna, medan lärare och jämnåriga först efter hand får en mer framträdande plats. Allt eftersom barnen mognar kommer de också att kunna bedöma sig själva utifrån en mer generell referensram som Mead (1964 ss. 218-220) kallar den generaliserade andre, som alltså kan innebära "krav" från samhället. När barnet börjar skapa sig en jagbild eller ett jagbegrepp kommer detta att påverka handlingar, val av signifikanta andra att spegla sig i och barnets uppfattningar av andras reaktioner på dess handlingar.



## 5. Metod

I den första delen av detta kapitel beskrivs forskningsansatsen fenomenografi, som vi är inspirerade av i vår undersökning. Vi har använt oss av den riktade öppna intervjun för att samla in data till vår undersökning och kommer nedan att beskriva hur vi gått tillväga.

### 5.1 Fenomenografi

För att besvara vårt syfte ska vi undersöka hur pedagogerna uppfattar ett fenomen, där fenomenet i det här fallet är arbetet med empatisk kommunikation. I Kihlström (2007, s. 157) kan vi läsa att fenomenografi är en kvalitativ forskningsansats, där syftet är att undersöka hur människor uppfattar sin omvärld. Kihlström påpekar att det handlar om hur saker och ting ter sig för någon och hur man uppfattar det redan för givet tagna. Uppfattningen ses alltid som en relation mellan individen och omvärlden. Hon beskriver detta perspektiv som andra ordningens perspektiv, medan den första ordningens perspektiv innebär att beskriva sin omvärld som den är, alltså verkligheten. Vi måste också vara medvetna om att människor uppfattar saker på olika sätt. Kihlström fortsätter med att människors uppfattningar alltid handlar om något, alltså det finns inga uppfattningar utan innehåll. Inom fenomenografin beskriver man hur människor uppfattar ett bestämt fenomen oberoende om det ligger sanning i det eller ej. Detta tycker vi överstämmer med vår studie då vi har valt att undersöka intervjupersonernas uppfattning av empati samt av fortbildningen de genomgått inom empatisk kommunikation. Vi är alltså inte intresserade av första ordningens perspektiv, att försöka beskriva hur det verkligen förhåller sig ur ett mer objektiva perspektiv därför har vi alltså inte för avsikt att undersöka vilken uppfattning som är mer rätt eller fel än någon annan.

Kihlström (2007) beskriver att för att få reda på dessa uppfattningar måste man göra en datainsamling, i vårt fall sker detta genom intervjuer, vilken också är den vanligaste metoden. När man sedan analyserar intervjuvaren kan man få fram de olika personernas uppfattningar om det specifika fenomenet och nedan beskriver vi hur vi gått tillväga med analysen. Marton (1992 i Kihlström 2007, s. 160) menar att en enskild uppfattning utgör en del av det hela, av hela fenomenet. Han skriver detta eftersom det alltid finns fler uppfattningar av ett fenomen och fenomenet är just summan av alla uppfattningar.

### 5.2 Intervju

Intervjuer används i många olika sammanhang i dagens samhälle och vi får dagligen ta del utav intervjuer på tv eller i radio. Lantz (2007, ss. 9-10) menar att en intervju kan beskrivas som en situation av ett samspel mellan två personer med olika och inte heller jämlika roller. Det är en som styr, den som frågar och en som blir styrd, den som svarar.

Vi har använt oss av den riktade öppna intervjun, med något inslag av en strukturerad intervju. Lantz (2007, ss. 29-32) skriver att i den öppna intervjun och i den riktade öppna intervjun beskriver respondenten fritt sitt sätt att uppfatta ett fenomen. Utefter våra frågor gav vi respondenten tid till att resonera med sig själv för att kunna beskriva de sammanhang som han eller hon ansåg var betydelsefulla för beskrivningen av det fenomen vi frågade om, nämligen det som rörde empati och empatisk kommunikation (se intervjufrågor i bilaga 2). Lantz skriver att det är just det subjektiva som söks i denna form av intervju, vilken mening och innebörd en individ ger det aktuella fenomenet som vi som intervjuare intresserar oss för och närmar oss genom att förstå respondentens sätt att tänka.

Lantz (2007, s. 56) fortsätter och skriver att det ställs höga krav på en intervjuare, det krävs en plan för intervjun. Efter att ha kommit fram till en avgränsad och relevant frågeställning för undersökningen formulerade vi frågor som knöt an till syftet. Vi valde att göra två mindre provintervjuer med våra framarbetade frågor, för att försäkra oss om att frågorna var tydliga och lätta att förstå. Detta är något som Lantz påpekar är viktigt, samt att man inte heller påskyndar personen som intervjuas, utan låter det vara tyst och lämna tid till eftertanke om så behövs. Man ska också tänka på att inte ställa ledande frågor, där man lägger in sina egna värderingar och försöker få personen att svara precis så som man som intervjuare tycker och vill, vilket vi såg som en utmaning.

### **5.3 Genomförande och urval**

Vi valde att intervjua sex pedagoger, oavsett utbildningsnivå, som arbetar på en och samma förskola. Dessa personer valdes ut för att de gått en kortare fortbildning inom området som vi undersöker. Pedagogerna vi valde att intervjua arbetar på en förskola som är ett personalkooperativ och är en I ur & skur förskola som vi har valt att kalla Myrstacken. Vi hade förhoppningar om att kunna intervjua åtta pedagoger, men det var endast sex som hade genomgått denna fortbildning. I samband med att vi lämnade ut missivbrevet (se bilaga 1) informerade vi också om att det vore önskvärt om intervjuerna fick ta upp till en timme för att försäkra oss om att få den tid vi behövde för att få svar på våra frågor. Vi hade också önskemål om att få intervjua en och en. Då inte alla ville intervjuas enskilt bestämde vi tillsammans att en intervju skulle innebära att två intervjuades samtidigt. Vi delade upp intervjuerna mellan oss, så att intervjupersonerna inte skulle känna sig besvärade för att det var två personer närvarande vid intervjun. Detta beslutades gemensamt med respondenterna.

Med en öppen eller riktad intervjumetod finns det olika möjligheter och begränsningar, mycket beror på hur man är som intervjuare. Lökken och Söbstad (1995, s. 94) menar att man måste visa intresse för respondenternas tankar och åsikter, vilket vi ser som en självklarhet. Även miljön runtomkring är viktig, den som blir intervjuad måste känna sig trygg och bekväm, annars blir det ingen bra intervju. De pedagoger som vi intervjuade fick själva bestämma i vilket rum intervjun skulle äga rum. Även Kihlström (2007, s. 51) skriver att det är viktigt att intervjun sker på en lugn och avskild plats. Vi började sedan med att återigen berätta att vi skulle spela in intervjun. Sedan ställde vi frågorna i den ordning vi tidigare bestämt. Intervjuerna tog mellan 20 och 35 minuter och då vi hade avsatt en timme för intervjun så fanns det gott om tid och ingen behövde känna sig stressad eller tvingad att avbryta mitt under intervjun, vilket Kihlström påpekar är viktigt. Under intervjun försökte vi, som vi nämnde ovan, att våga låta det vara tyst och låta respondenten få tid för eftertanke, samtidigt som vi med uppmuntrande nickar visade att vi var intresserade av det de sa och på så sätt visade att vi ville veta mer. Ibland kände vi båda att intervjupersonerna lämnade ämnet något, vilket är okej enligt Kihlström, bara man leder tillbaka dem på rätt spår igen och håller sig till det man verkligen vill undersöka. Vi såg inte detta som något problem alls, utan tolkar detta som att respondenterna hade förtroende för oss som intervjuare.

## 5.4 Etiska regler

När vi genomförde vår intervjustudie tog vi hänsyn till följande krav. Dessa har vi hämtat från vetenskapsrådets hemsida (Vetenskapsrådet, 2008). Dessa krav beskrev vi i ett missivbrev som vi åkte och lämnade personligen till de pedagoger vi tänkte intervjua.

### 1. Informationskrav

I vårt missivbrev informerade vi undersökningsdeltagarna om vilka vi var och vårt syfte med studien. I brevet stod också vad vi ville intervjua dem om och vilka villkor som gällde för deras deltagande. Vi berättade att deltagandet var frivilligt och att de hade rätt att avbryta sin medverkan, när som helst under intervjun.

### 2. Samtyckeskrav

Eftersom alla undersökningsdeltagare var över 18 år räckte det med ett muntligt samtycke från alla deltagarna. Skulle det vara så att någon avbröt intervjun eller liknande skulle detta få göras utan vidare påtryckningar från oss. Det inträffade dock aldrig.

### 3. Konfidentialitetskravet

Vi informerade också om att det vi frågade om bara skulle användas i vår studie samt att inga personuppgifter som skulle kunna knytas an till dem skulle kunna utläsas i rapporten. Vi har använt oss av fingerade namn i rapporten. Det inspelade materialet kommer även raderas efter arbetets slut.

### 4. Nyttjandekravet

Vi försäkrade respondenterna att intervjusvaren enbart skulle användas till denna studie, i utbildningssyfte.

## 5.5 Analys och bearbetning

Vi började med att direkt efter avslutad intervju lyssna igenom den ett flertal gånger för att skriva ner svaren så utförligt som möjligt. Kihlström (2006, ss. 128-129) skriver att efter man gjort detta bör man läsa igenom dem flera gånger för att både se likheter och skillnader mellan svaren. Detta gjorde vi omgående för att sedan föra in de nerkortade svaren i ett rutnät, för att få överblick över det centrala i svaren. Backman (1998, s. 54) skriver emellertid att det är viktigt att försöka se bortom den delen av informationen som kan upplevas som intetsägande för rapportens innehåll och istället söka efter det specifika i de svar man fått för att fånga en helhetsbild. Kihlström<sup>1</sup> menar att en kvalitativ analys innebär att man identifierar olika beskrivningar som personen man intervjuat ger och att man försöker se det likartade och det olikartade i svaren. I den kvalitativa analysen menar hon också att man fördjupar sin förståelse av ett fenomen och i vår undersökning går vi just in på djupet av empatisk kommunikation.

Vi har även sorterat och sållat bort information som vi anser inte hör till vår studie och Malmqvist (2007, ss. 98-99) skriver att det är viktigt att göra detta för att hålla sig till relevanta fakta för det som studien verkligen ska handla om. Vi grupperade sedan upp svaren i kategorier, där intervjupersonernas uppfattningar om det vi frågade om, kategoriserades.

---

<sup>1</sup> Sonja Kihlström, föreläsning 13 mars 2007

## 5.6 Tillförlitlighet och giltighet

Kihlström (2007, ss. 231-232) beskriver reliabilitet och validitet. Reliabilitet innebär det samma som tillförlitlighet, alltså att de mätningar man utgår från i sin studie är korrekt utförda. Vi har under vår utbildning fått ett flertal tillfällen att öva oss på att intervjua och har därför blivit relativt vana vid metoden och därför mer säkra som intervjuare. Då vi använt oss av den riktade öppna intervjun, med något inslag av den strukturerade intervjun, kan konsekvensen ha blivit att de följdfrågor som ställts till respektive respondent har blivit varierande. Eftersom vi också intervjuade var för sig kan vi inte med säkerhet säga att intervjuerna skett under exakt samma omständigheter, trots att vi använde oss utav gemensamt framarbetade frågor samt att vi utförde två mindre provintervjuer tillsammans. Svaren kan därför ha blivit slumpmässiga beroende på vilka följdfrågor vi gett respondenten. Efter att vi analyserat våra intervjuer kunde vi dock konstatera att våra följdfrågor var mer eller mindre lika varandra. Vi anser att en helt strukturerad intervjumanual eventuellt kanske kunde ha minskat denna slumpmässighet, men i vårt fall var inte detta aktuellt då vi ville ge våra respondenter en möjlighet att svara öppet utan att vara för styrda utav intervjumanualen. Vi ville ta del av deras tankar och åsikter på ett naturligt sätt. Då vi fick tillåtelse att spela in intervjuerna kan vi anta att reliabiliteten är högre än om vi enbart skulle antecknat under själva intervjun. Utifrån de svar vi fått har vi gjort våra egna tolkningar och analyser.

Validitet eller giltighet innebär att man har undersökt det man hade för avsikt att undersöka och ingenting annat. Vi har därför varit noga med att utgå från vårt syfte när vi formulerade våra intervjufrågor. Då vår handledare även granskade och godkände våra intervjufrågor anser vi att rapporten har en innehållsvaliditet, som Kihlström (2007, s. 231) beskriver ökar giltigheten. Som vi nämnt ovan genomförde vi också två mindre provintervjuer, vilket ytterligare stärker validiteten i undersökningen. Under dessa provintervjuer kom vi också gemensamt fram till följdfrågor till varje fråga, för att intervjuerna skulle bli så lika som möjligt. Vid intervjutillfällena har både vi och respondenterna haft möjlighet att ställa frågor vid missuppfattningar och vid oklarheter. Vi har varit noggranna vid bearbetningen av informationen för att i största mån tolka respondenterna rätt.

## 6. Resultat

I följande kapitel kommer ni få ta del av vårt analyserade resultat. Vårt syfte och våra frågeställningar har varit utgångspunkten för formulerandet av intervjufrågorna. I analysen av intervju svaren framkom följande kategorier. Första delen behandlar huruvida empatisk kommunikation uppfattas som ett förhållningssätt hos pedagogerna eller som en teknik för konflikthantering. Därefter redogör vi för pedagogernas uppfattningar om synen på betydelsen av empatisk kommunikation, samt avslutar kapitlet med att beskriva pedagogernas uppfattning om de förändrat sin syn på empatisk kommunikation efter genomförd fortbildning.

De sex pedagoger vi intervjuat arbetar på en I ur och skur förskola och har nyligen genomfört en mindre fortbildning inom empatisk kommunikation. Alla namn i resultatet och i diskussionen är fingerade, förskolan kallar vi Myrstacken.

### 6.1 Empatisk kommunikation – förhållningssätt eller teknik för konflikthantering?

Utifrån de svar vi fått tolkar vi det som att alla pedagoger uppfattar att empati är något som finns inom dem, som de bär med sig hela tiden oavsett var de befinner sig. De flesta beskrev att de uppfattar empati som att det handlar om bemötande av andra och att man sätter sig in i någon annans situation och tar sig tid att lyssna på varandra. Empatisk kommunikation beskriver Inger så här:

Att prata med barnen så att de förstår, även när det inte är konflikter utan det ska alltid vara en tvåvägskommunikation. Det ska vara så att barnen förstår och det på ett bra sätt. /.../ Ingen ska känna sig hotad eller kränkt i en diskussion.

Det som vi kan få fram utav intervju svaren är att empati och empatisk kommunikation är en del utav deras förhållningssätt och Charlotta uttrycker sig såhär: ”Jag tycker själv om att bli behandlad så att jag ska må bra och så vill jag även behandla barn, kollegor och medmänniskor”. Flera utav intervju personerna gav liknande svar och flera lyfter också upp att vi vuxna bör vara förebilder för barnen. De tar också upp att pedagoger ska vägleda barnen till att fungera i samhället och då lägger de in empati som de ser som en av de viktigaste grundpelarna. Vi fick många goda exempel på hur man som pedagog ska fungera som förebild och Charlotta fortsätter och säger:

Vi vuxna måste stå som proffs i vårt yrke och kunna bemöta barnen även om de är arga, säger fula saker eller betar sig illa /.../ Bokstäver, siffror och sånger är också viktigt men alltså beteendet, hur man är mot varandra är något som hela världen behöver veta och känna av /.../ Det blir lättare att bemöta andra med förståelse.

På frågorna som behandlade empatisk kommunikation som teknik för konflikthantering svarade alla att de använde sig utav empatisk kommunikation som teknik i en konfliktsituation. De flesta tog upp samtalet som en viktig del, både mellan pedagog – barn och barn – barn samt att man ska lyssna på varandra för att kunna lösa en konflikt. Genomgående i svaren var att alla parter i en konflikt skulle förstå varandra, att man som vuxen behandlar barn som medmänniskor precis som Inger sa:

Jag vill att barnen ska förstå, de är ju människor, lika kloka som jag. Man behöver lyfta fram det.

En pedagog säger också att barnet ofta lugnar sig i en konfliktsituation efter dialog med vuxen, där barnet får sätta ord på varför de gör som de gör och vad man ska göra för att det ska kännas bra igen. Det framkommer också att pedagogerna i konfliktsituationer använder sig av mycket frågor med syfte att få barnen att försöka förstå hur den andre känner sig samt vad man ska göra för att det ska bli bra igen, att de ska bli vänner igen. Flera utav pedagogerna uttrycker det som att det inte räcker att bara säga förlåt och sedan är det bra. Inger beskriver detta:

Förlåt är inte det ordet vi söker, för det är lätt att säga förlåt och sen gör man samma sak igen. /.../ En del har lärt sig på det snabba sättet genom att säga förlåt och sen tro att de bara kan gå.

Vi tolkar det som att pedagogerna lägger stor vikt vid samtalet för att alla parter ska få en förståelse. I analysen framkommer alltså att ingen av de svarande uppfattar empatisk kommunikation enbart som en metod för konflikthantering.

## **6.2 Pedagogernas syn på betydelsen och användningen av empatisk kommunikation**

Något vi kunde utläsa av intervjuaren var att alla verkade uppfatta arbetet med empatisk kommunikation som något positivt. Pedagogerna verkar använda sig av empatisk kommunikation mer eller mindre i alla konfliktsituationer, som Mary uttrycker det "det är det enda sättet" och Charlotta säger att "det är det bästa sättet att kommunicera". Flera svarar också att det sitter i ryggraden och att det bara finns där som ett arbetssätt. Några tog upp vikten av att man själv måste vara i balans för att kunna bemöta andra och samspela med dem och att det ibland kan bero på vilket humör man har för stunden. Något som två pedagoger trycker extra på är att det gäller att se bakom beteendet. Helle illustrerar det med ett exempel:

Vid påklädningssituationer, t.ex. kan det vara så att barnet inte får det att fungera. Det kan handla om en dragkedja som inte vill fungera och detta resulterar i ett utbrott hos barnet. Då får man tänka ett steg längre/.../ kanske berodde detta utbrott på något som hände vid frukosten /.../ Man måste kunna se och förstå vad som ligger bakom.

Helle fortsätter och säger:

Det är ett givande och tagande. Man måste vara väldigt lyhörd. Barnet får skrika en stund om det behövs. Det kan hända att barnet faktiskt är arg på dig. Men det är okej, man ska inte ta det personligt.

I intervjuerna kunde vi se en samstämmighet i att pedagogerna verkar sträva efter att barnen efterhand ska kunna lösa konflikter själva, och detta med hjälp av empatisk kommunikation. En pedagog nämner att hon sett att barnen i flera situationer har tagit med sig och lärt sig av tidigare erfarenheter när de befinner sig i en ny konfliktsituation. Helle menar att man med barnen måste leka in det och Charlotta säger:

Oftast så kan de lösa mycket själva, men står det en fyra till fem barn i en klunga så är det svårt, för de kan inte sätta igång en empatisk kommunikation själva. Så då får man gå dit och hjälpa dem.

Samtidigt belyser flera utav pedagogerna att vi måste ta vårt vuxenansvar, barnen klarar inte alltid av att göra bra val och då måste vi vuxna finnas med. Helle beskriver det som att "Vi vuxna har mer erfarenhet. /.../ Barnet kan inte äventyra allt själv". De är överens om att man som vuxen måste lära barnen empatisk kommunikation, samt att barnen har olika erfarenheter

av det hemifrån. Olika mycket arbete med att lära ut empatisk kommunikation behövs för olika barn, uttrycker flera pedagoger.

Det som vi kan tolka att pedagogerna uppfattar som svårigheter i arbetet med empatisk kommunikation är att det krävs resurser, både i form av tid och personal. Flera pedagoger uttrycker att det ibland behövs mer tid än vad som finns, för att fullt ut kunna tillämpa empatisk kommunikation i alla situationer, då man oftast har flera barn att ta hänsyn till. Två pedagoger säger att det krävs mycket tålamod för att använda empatisk kommunikation i alla situationer. Charlotta uttrycker det på följande vis:

Då får man gå ett steg längre i sitt egna tålamod. Det finns inga elaka barn, det beror alltid på någonting. Men i stora barngrupper kan man lätt missa det här.

Vi kan alltså tolka det som att de uppfattar att empatisk kommunikation kräver mycket tid. Mona tar även upp att hur bra arbetet med empatisk kommunikation fungerar beror på vilket humör man själv är på. Överlag uppfattade intervjupersonerna att det inte förekommer speciellt många större konflikter och detta trodde de flesta berodde på att de vistas ute så mycket. Helle beskriver det såhär när hon säger att hon tycker det fungerar bra på förskolan:

Jag tror att en orsak till det är att vi är utomhus. Där finns inga stängda väggar som tränger in barnen. De kan ta ett steg utanför de osynliga väggarna. /.../ Det blir inte samma närkontakt.

Vi har tidigare beskrivit att pedagogerna på Myrstacken använder sig av mycket frågor till barnen när det uppstår en konflikt. Helle nämner att barnen kan känna sig pressade av dessa frågor om det är återkommande samma barn som får dessa. Hon säger att en del barn inte alltid vill berätta och då måste man, som hon uttrycker det "ha ett brett register för att kunna hitta nya vägar för att nå barnet".

### **6.3 Upplevd förändring efter genomförd fortbildning**

En pedagog svarade att hon hade förändrat sin syn på empatisk kommunikation och nu tänker mycket mer på det. Många utav intervjupersonerna berättade om att fortbildningen hade givit dem "aha- upplevelser". En kände att det var en bekräftelse på att hon redan arbetade på detta sätt. De verkar som de flesta tänker mer på empatisk kommunikation nu än vad de gjorde innan, Mary uttrycker att hon stannar upp mer nu och tänker efter "Vad var det som hände? Vems behov ligger bakom? Varför blev det såhär, är frågor som man använder sig av nu." Det framkommer också av svaren att en del arbetar mer medvetet med empatisk kommunikation efter fortbildningen. Mary beskriver att hon förändrat sitt arbetssätt genom att:

Nu försöker jag stanna upp mer. /.../ Barnen får prata med varandra, lyssna på varandra. Samtalet är viktigt, dialogen mellan både mig och barnen och mellan barnen.

Som vi nämnt tidigare verkar det som de flesta är överens om att de redan innan fortbildningen arbetade med empatisk kommunikation vid konflikter, men utifrån de svar vi fått kan vi utläsa att de arbetar mer medvetet med det nu. Charlotta berättar att det är vissa ord som hon använt sig av innan såsom inte, borde, måste och rätt och fel, men nu försöker hon formulera sig annorlunda, utan att använda dessa laddade ord. Inger säger att hon försöker använda mer positiva ord, samt att undvika att säga "inte".

Hon beskriver hur de praktiserat det på förskolan:

Jag låter alltid barnen lugna ner sig lite först. Frågar vad som hänt och efter det får de som har en konflikt lösa den, göra varandra glada igen/.../Hur ska du göra för att NN ska bli glad igen? Och det kan ju ta en halvtimme.

Återigen beskrivs det att metoden kan ta tid. Mona förklarade att hon efter utbildningen tänker mer på hur andra gör och inte hur hon själv är.

Jag tänker på det jättemycket. Kanske inte så mycket på mig själv och på vad jag säger, men jag tänker på det när någon annan säger något. /.../ Vems behov är det? Vem är det som bestämt det här? Är det bra för mig eller för den andre personen?

Flera utav pedagogerna uttrycker att det är bra att gå kurser och liknande för att hålla sig uppdaterad. De nämner också alla att det är viktigt att alla i personalen har samma syn och drar åt samma håll och för att kunna ha detta krävs det att ”man reflekterar och diskuterar det hela tiden”, som Helle säger. Gun uttrycker det såhär:

Det genomsyrar ju hela stället här. Vi kör på samma, det har ju fungerat ganska bra så då blir det att vi härmar varandra.

På det stora hela verkar det inte som pedagogerna direkt har förändrat sin syn på empatisk kommunikation efter utbildningen. De arbetar dock mer medvetet med det nu och det verkar som alla efter utbildningen delar en gemensam syn på arbetet med empatisk kommunikation.

#### **6.4 Sammanfattning**

Sammanfattningsvis kan vi utifrån analys av intervju svaren konstatera att det verkar som att empati och empatisk kommunikation är en del av pedagogernas förhållningssätt, det är ingen som har uppfattningen att de endast använder det som metod för konflikthantering. De flesta nämner att samtalet är viktigt både mellan pedagog-barn och barn-barn, där frågor utgör en stor del i arbetet med empatisk kommunikation. Dessa frågor används för att, som de flesta pedagogerna säger, få alla inblandade parter att förstå vad som hänt och hur den andre känner sig samt vad man ska göra för att det ska kännas bra igen. Alla pedagoger verkar uppfatta arbetet med empatisk kommunikation som något positivt och att det fungerar i verksamheten. De svårigheter som de upplever i arbetet med empatisk kommunikation är emellertid att det krävs relativt mycket tid och tålamod av personalen, då man ofta måste ta hänsyn till hela gruppen. Det var inte många som upplevde att de hade förändrat sin syn på empatisk kommunikation efter utbildningen, men nästan alla uttryckte att de fått aha-upplevelser och att de tänker mer på det nu. Slutligen så anser de att det är viktigt att personalen drar åt samma håll och att det då är bra att de tillsammans får gå på kurser och liknande.



## 7. Diskussion

I första delen av detta kapitel för vi en resultatdiskussion där vi diskuterar resultatet kopplat till bakgrundskapitlet och vår teoretiska utgångspunkt. Sedan beskriver vi didaktiska konsekvenser och diskuterar metoden intervju samt avslutar med ett avsnitt om förslag till fortsatt forskning.

### 7.1 Resultatdiskussion

Pedagogerna uppfattar empati på liknande sätt och menar att empati handlar om hur man bemöter andra människor och att man lyssnar på varandra och sätter sig in i den andres perspektiv. Detta kan vi koppla till Johansson (2004, s. 14,) som tar upp Titchener och hans översättning av ordet, nämligen inlevelse. Sylvander (1992, s. 10) definierar empati som förmågan till inkännande. Av resultatet framkommer det att intervjupersonerna beskriver empatisk kommunikation som att man har förmågan att sätta sig in i någon annans perspektiv. Detta kan vi koppla till Holm (2001, s. 87) som beskriver att empati handlar om att ta emot och förstå känslobudskap. Känslor är inte något som enbart finns inom en person utan de ska även ses som ett budskap till andra. Hon menar att det måste vara en kontaktsituation för att man ska kunna förstå vad någon annan känner i just den situationen. Det är intressant att hon diskuterar forskare som beskriver att denna typ av kommunikation ses som betydelsefull ur evolutionssynpunkt, att det är viktigt både för individen och för gruppens överlevnad. Rosenberg (2003, s. 20) påpekar att vi måste tänka på att språket och vår användning av orden har stor betydelse, både för oss själva och för andra. Pedagogerna tar upp just detta, att det handlar om att välja sina ord och försöka formulera sig med positivt laddade ord och försöka undvika ord som inte, borde osv.

I läroplanen för förskolan (Skolverket 1998, s. 3, 5) kan vi läsa att förskolan ska uppmuntra och stärka barnens medkänsla och inlevelse i andra människors situation. Verksamheten ska också syfta till att barnens förmåga till empati och omtanke utvecklas. Förskolan ska också stimulera barnen att ta initiativ och verka för att barnen ska utveckla sin sociala och kommunikativa kompetens. Vi kan se att Mead's teorier visar sig indirekt i flera andra forskares påståenden och hans tankar hjälpte många forskare att bättre kunna förstå hur barns moraliska utveckling går till. Mead (1964, ss. 199-203) talar om "jaget" där han menar att barnet inte enbart är beroende av andras synpunkter utan har en frihet och en initiativförmåga som gör att barnet även kan bestämma sin egen jaguppfattning. Således menar han att medvetande och självuppfattning inte är biologiska utan sociala processer. Dessa sociala processer utvecklas genom att man tar och innehar en mängd olika roller från viktiga andra i sin omgivning som Mead kallar signifikanta andra. Vilka dessa signifikanta andra är varierar förstås med åldern, för de små barnen är det i första hand föräldrarna, medan lärare och jämnåriga först efter hand får en mer framträdande plats. Allt eftersom barnen växer upp kommer de också att kunna bedöma sig själva utifrån en mer generell referensram som Mead (1964 ss. 218-220) kallar den generaliserade andre, som alltså kan innebära "krav" från samhället. När barnet börjar skapa sig en jagbild eller jagbegrepp kommer detta att påverka handlingar, val av signifikanta andra att spegla sig i och barnets uppfattningar av andras reaktioner på dess handlingar. I vårt fall betyder det att det är av stor betydelse hur personalen på förskolan agerar tillsammans med barnen. Den moraliska, empatiska utvecklingen är inget som kommer med åldern utan är något som lärs i interaktion med andra, signifikanta andra såsom pedagoger men också jämnåriga på förskolan.

## 7.2 Empatisk kommunikation som förhållningssätt eller konflikthanteringsmodell

Vi kan dra slutsatsen av resultatet att empati och empatisk kommunikation är en del av pedagogernas förhållningssätt då de säger att det finns med dem genom hela livet. De beskriver också att det handlar om hur man bemöter andra människor och Rosenberg (2003, s. 21) skriver att man med hjälp av nonviolent communication kan uppfatta både egna och andras behov på ett djupare plan. Rosenberg talar också mycket om att ge från hjärtat, alltså att man ger med en glädje som bara uppstår när man ger frivilligt och att mottagaren kan ta emot utan att känna skuld eller oro för konsekvenser. Vi kan utifrån vad Rosenberg beskriver om detta dra paralleller till det som pedagogerna pratar om bemötande av andra människor. Mead (1964, s. 203) beskriver att andras attityder och förhållningssätt, i det här fallet pedagogernas, är de som barnen tar efter. Dessa attityder och förhållningssätt handlar om allmänna regler och normer och värden som barnet lär sig i samspel med både personal och barn.

Resultatet visar att pedagogerna uppfattar att de inte enbart använder empatisk kommunikation för att lösa konflikter, utan det utgör en del av deras förhållningssätt. Pedagogerna beskriver att de lägger stor vikt vid samtalet och dialogen med barnen och de arbetar med att ställa mycket frågor för att leda in barnen till att använda empatisk kommunikation när det uppstår en konflikt. De använder frågor till alla inblandade parter så att de får beskriva vad de ansåg sig uppleva i situationen, samt hur de tror att den andre känner sig när du retar honom eller henne och vad de kan göra för att de ska bli glada igen. De påpekar också vikten av att lyssna på varandra så att alla parter i konflikten förstår varandra. Något som framkommer är också att barnet ofta lugnar sig i en konfliktsituation efter en dialog med en vuxen, där barnet får sätta ord på varför de gör som de gör och vad man ska göra för att det ska kännas bra igen. Öhman (2003, ss. 176-178) beskriver också detta, att det är viktigt att föra en dialog med barnen vid en konfliktsituation, istället för att hitta en syndabock. Hon menar att barnen då får reflektera såväl över sina egna som över andras känslor. Många utav pedagogerna nämnde också att det gäller att kunna se vems behov det är som speglar sig i deras sätt att uttrycka sig. Flera utav pedagogerna uttrycker det som att det inte räcker att bara säga förlåt och sedan är det bra. Inger beskriver detta:

Förlåt är inte det ordet vi söker, för det är lätt att säga förlåt och sen gör man samma sak igen.

Vi ser här stora likheter med Rosenbergs fyra steg i det han kallar NVC-processen. Dessa innebär att det första man gör är att observera det som händer i en situation. Det som Rosenberg (2003, s. 23) menar med att observera är att se om det den andre personen säger eller gör någonting som berikar våra liv eller inte. Det som är viktigt med denna del är att man inte blandar in någon kritik eller tolkning när man sedan uttrycker observationen. Efter att man observerat sätter man känslor på det man sett och hur man mår av det. Vad är det man känner efter att ha observerat den andre personen? Nästa steg är att se vilka behoven är som hänger ihop med känslorna som man kände. När man är medveten om dessa tre komponenter använder man sig av NVC för att ärligt kunna formulera hur man mår. Det sista steget handlar om vad man vill ha ut av den andre personen. Det innebär att be den andre personen om det som skulle berika ens eget liv och höja ens egen livskvalitet. Men lika viktigt som det är att dela med sig av sina egna känslor och tankar, lika viktigt är det att lyssna till andra. Det är två viktiga delar i en fungerande NVC-dialog, menar Rosenberg.

Rosenberg (2003, s. 24) menar att en del av NVC går ut på att uttrycka dessa fyra komponenter på ett tydligt sätt, verbalt eller med andra uttrycksmedel. En viktig del är även

att lyssna på vad andra har att säga. Om man hjälps åt med att lägga fokus på dessa fyra komponenter skapar man ett kommunikationsflöde med tillit därefter uppstår medkänsla som något naturligt. Det verkar som att pedagogerna på Myrstacken strävar efter just detta i sitt arbete med konflikthantering. Findlay et al. (2006 s. 348) menar att empatisk förmåga bidrar till barnens förståelse för andra barns sociala behov. De tar upp länken mellan tanke och handling och menar att de barn som har en god empatisk förmåga förväntas kunna skilja mellan den andre personens avsikt och faktiska handling. Återigen kan vi se kopplingar till Rosenberg och NVC, där mycket bygger på att kunna se bakom den andre personens beteende.

### **7.3 Pedagogernas syn på arbetet med empatisk kommunikation**

Vi upplevde att pedagogerna inte var rädda för att ta konflikter, utan såg dessa som en naturlig del i den pedagogiska vardagen. Pedagogerna talade istället om att det humor man är på spelar roll i situationen och att man själv måste vara i balans för att kunna samspela med andra människor. Granath (2008 ss. 30-31) menar att vi lever i en konfliktundvikande kultur, där normen säger att vi inte ska vara arga eller gråta, utan att man i alla lägen ska ha "full koll" på situationen. Hon beskriver att när vi försöker undvika konflikter till varje pris, så visar vi inte våra rätta känslor och detta kan istället resultera i att vi agerar ironiskt eller försöker släta över situationen. Hon menar istället att vi borde ta till vara på konfliktsituationerna, där ens egna föreställningar, känslor och rädslor kan mötas med den andres.

Flera utav pedagogerna säger att man måste vara en god vuxen förebild för barnen, och att det är de som pedagoger som ska "lära dem" att kommunicera empatiskt. Pedagogerna beskriver också att man ofta behöver hjälpa barnen att sätta i gång en empatisk kommunikation och detta resonemang delar också Öhman (2003, ss. 176-178) som beskriver att den vuxne behövs i en konfliktsituation för att hjälpa barnen att hantera den. Gustafsson (1996, s. 324) skrev redan för drygt tio år sedan att man ansåg att barnen och ungdomarna i samhället visade brist på empati. Gustafsson menar dock att detta beror på oss vuxna, att det är de vuxna som visar brist på empati, medan barnen är de som verkligen visar empati. Han har hämtat inspiration från Korczak, som sätter sig emot de som uppfattar barn som giriga och själviska, med sämre uppfattning om etik och moral än de vuxna. Här kan vi se liknande tankegångar hos personalen, när de uttrycker att vi ska se barnen som medmänniskor lika kloka som oss vuxna. Sylvander (1992, ss. 10-12) beskriver att redan små barn har en empatisk förmåga. Hon menar dock att empati inte utvecklas automatiskt utan först i samspel med andra människor.

Öhman (2003, s. 39) fortsätter och skriver att barn genom fantasilek och rollek får möjlighet att ta andras roller och leva sig in i andra personers situationer och får medhåll av Knutsdotter Olofsson (2003, ss. 84-85) som även hon skriver om hur leken främjar förmågan till empati och empatisk kommunikation. Detta kopplar vi till det en pedagog pratade om att man med barnen måste leka in det. Rolltagandet är ett nyckelbegrepp hos Mead (1964 ss. 199-203) och han menar att barn upplever sig själva som särskilda individer genom att ta andras roller i förhållande till sig själva. På så sätt övertar barnen andras attityder eller förhållningssätt och gör dem till sina egna, de internaliserar och identifierar sig med dem.

## **7.4 Gav fortbildningen en förändrad syn på empatisk kommunikation?**

På Myrstacken kan vi konstatera att de redan innan fortbildningen arbetade med empatisk kommunikation, men att de nu arbetar än mer medvetet med det. De beskriver också att de tycker det är nyttigt att gå kurser och liknande för att hela tiden påminna sig själv och vara uppdaterad. Två pedagoger pratar om språkets betydelse, att det är vissa ord som de använt sig av innan såsom inte, borde, måste och rätt och fel, men nu försöker de formulera sig annorlunda, utan att använda dessa laddade orden. Trots att de även innan fortbildningen arbetade medvetet med språkbruket försöker de nu använda mer positiva ord, samt att undvika att säga ”inte”. NVC förutsätter just att det finns vissa färdigheter i språk och kommunikation, som stärker vår förmåga att vara mänskliga, hur situationen än ser ut. Man ska under påfrestande situationer kunna använda dig av en kommunikation som stärker förmågan att förbli mänsklig. Rosenberg (2003, s. 20) skriver att trots att vi inte tycker att vi talar på ett aggressivt sätt råkar ibland våra ord leda till stor smärta eller skada för en annan person. Vi måste alltså tänka på vilken stor betydelse språket och vår användning av orden har.

## **7.5 Didaktiska konsekvenser**

Efter denna studie anser vi det självklart att man ska arbeta med att utveckla empati och empatisk kommunikation i förskolan. Det är ett av de allra viktigaste uppdragen vi har och som läroplanen också förmedlar. Vi som pedagoger ska vara goda förebilder för barnen och vara med i deras utveckling till goda samhällsmedborgare. För att bli det anser vi att man bör ha förmåga till empati och kunna använda sig utav empatisk kommunikation. I förskolor och skolor idag är efterfrågan stor efter olika metoder för konflikthantering. Vi har i studien också tagit upp att vi lever i en konfliktundvikande kultur och överlag är rädda för konflikter. I studien har vi visat på att man ska våga ta konflikter och istället se dem som utvecklande för individen. Här anser vi att arbetet med NVC kan hjälpa oss i arbetet med barnen för att ge dem ett kommunikationssätt som kan hjälpa dem att möta motgångar, utan att agera med varken verbalt eller fysiskt våld. Ingår detta tankesätt i vårt förhållningssätt smittar det av sig på vår omgivning, i detta fall barnen. Något som också är bra med NVC är att man kan arbeta med symbolerna giraff och varg, som gör det tydligt och konkret även för de yngsta barnen.

## **7.6 Metoddiskussion**

Då vi vid ett flertal tillfällen under utbildningen har fått tillfälle att genomföra intervjuer, såväl med vuxna som med barn, så kan vi nog säga att vi kände oss relativt bekväma i rollen som intervjuare. Det som vi anser är bra med metoden är att man får ta del av respondentens tankar och uppfattningar direkt, vilket också stärks av att man i svaren får med kroppsspråk, ansiktsuttryck osv. Man kan på ett annat sätt läsa av personen, än om man skulle använda sig av exempelvis enkät. I en intervjusituation kan alltid respondenten fråga direkt om det är något som är oklart och det gör att vi som intervjuare kan få ut just det som vi söker efter, det som vi anser är relevant för vår studie. Som intervjuare märker man när respondenten missuppfattat frågan eller ett visst ord i frågan. Respondenterna fick själva välja var intervjun skulle äga rum och det tror vi gjorde att de kände sig tryggare i intervjusituationen. Att vi kunde spela in intervjun var också bra, så att man kunde gå tillbaka och lyssna om igen på de svar man fått.

Det som vi såg som en utmaning var att inte ställa ledande frågor. Vi är i efterhand väldigt glada att vi genomförde två mindre provintervjuer, för efter att ha lyssnat igenom dem fick vi höra att vi ibland ställde ledande frågor utan att tänka på det. Under intervjuerna fick vi ibland föra tillbaka dem på rätt spår igen, då de hade en tendens att sväva ut från ämnet ibland.

Något som vi försökte vara noga med var att ge respondenten tid att tänka efter och inte skynda fram ett svar. Men ibland kändes det också svårt att försöka få dem att utveckla svaren mer än vad de redan gjort. Något som vi hade förningar om och som blev tydliga när vi gjorde intervjuer med flera personer, var det som även Kerlinger (1970, i Lökken & Söbstad 1995, s. 95) beskriver, att intervjuer med olika personer kommer att bli olika. Han skriver också att intervjuer kan vara mycket olika varandra och att man måste ha i åtanke att det handlar om kommunikation mellan olika människor. Vi kände också att det var en något ovan situation att just styra över dialogen med den person man intervjuade.

### **7.7 Fortsatt forskning**

Under tiden vi skrivit denna rapport har vi upptäckt flera områden att undersöka ytterligare. Något som hade varit intressant att forska vidare om hade varit att undersöka om det förekom fler eller färre konflikter utomhus, på en I ur- och skurförskola. Ytterligare spår att spinna vidare på hade varit att följa en ny grupp pedagoger för att se om och hur de arbetar med empatisk kommunikation före fortbildningen för att sedan kunna jämföra med hur de arbetade med det efter fortbildningen. Det skulle också ha varit intressant att observera pedagoger och barn för att i verkligheten se hur de arbetar för att stärka barnens förmåga till empati, eller att enbart studera barnen och se om och hur de visar empati mot varandra.

### **7.8 Avslutning**

Avslutningsvis vill vi tacka alla de som medverkat i vår undersökning, både er som tagit er tid att intervjuas samt vår handledare Susanne Björkdahl Ordell. Utan er hade vi inte kunnat genomföra denna studie.

## Referenslista

- Davis, Mark (1996). *Empathy – a socialpsychological approach*. Westview Press.
- Findlay Leanne, Girardi Alberta & Coplan Robert (2006). Links between empathy, social behavior, and social understanding in early childhood. *Early Childhood Research Quarterly* 21 s. 347-359.
- Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning (Elektronisk)  
Tillgänglig: < <http://www.vr.se> >  
Tillgänglig < [http://www.vr.se/download/18.6b2f98a910b3e260ae28000360/HS\\_15.pdf](http://www.vr.se/download/18.6b2f98a910b3e260ae28000360/HS_15.pdf) >  
(2008-04-23).
- Granath, Gunilla (2008). Våga vara i det obehagliga. *Pedagogiska magasinet nr 4 s. 29-33*.
- Gustafsson, Lars (1996). *Upptäcka livet - Barns, ungdomars och vuxnas utveckling tillsammans*. Norstedts förlag.
- Hakvoort, Ilse (2008). Bara bråk? Bygg en pyramid! *Pedagogiska magasinet nr 4 s. 42-45*.
- Hoffman, Martin (2000). *Empathy and moral development: implications for caring and justice*. Cambridge University Press.
- Holm, Ulla (2001). *Empati-att förstå andra människors känslor*. Natur och kultur.
- Håkansson, Jakob (2006). Empathy and viewing the other as a subject. *Scandinavian Journal of Psychology* 47 s. 399–409 (Elektronisk)  
Tillgänglig < <http://www.ingentaconnect.com> >  
Tillgänglig < <http://www.ingentaconnect.com/content/bpl/sjop/2006/00000047/00000005> >  
(2008-12-02).
- Johansson, Mats (2004). Empatisk förståelse. Från inlevelse till osjälviskhet. *Department of Philosophy*. (Elektronisk)  
Tillgänglig <<http://www.fil.lu.se/publicationfiles/pp56.pdf> > (2008-12-02).
- Kihlström, Sonja (2007). Fenomenografi som forskningsansats i Dimenäs, J. (red.). (2007). *Lära till lärare. Att utveckla läraryrket – vetenskapligt förhållningssätt och vetenskaplig metodik*. Stockholm: Liber.
- Knutsdotter Olofsson, Birgitta (2003). *I lekens värld*. Stockholm: Liber.
- Korczak, Janus (2002). *Barns rätt till respekt*. Stockholm: Natur & kultur.
- Lamer, Kari (1991). *Du får inte vara med! – Att förmedla värderingar i uppfostran* Lund: Studentlitteratur.
- Lantz, Annika (2007). *Intervjumetodik. Den professionellt genomförda intervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Lärare för fred (Elektronisk)

Tillgänglig < <http://www.larareforfred.se> >

Tillgänglig < <http://www.larareforfred.se/material.php?typ=3#Konflikthantering> >  
(2008-12-09).

Løkken, Gunvor & Søbstad, Frode (1995). *Observation och intervju i förskolan*. Lund: Studentlitteratur.

Malmqvist, Johan (2007). Analys utifrån redskapen, i Dimenäs, J. (red.). (2007). *Lära till lärare. Att utveckla läraryrket – vetenskapligt förhållningssätt och vetenskaplig metodik*. Stockholm: Liber.

Mead, George Herbert (1964). *On social psychology*. University of Chicago Press.

Nationalencyklopedin (2008). Empati. (Elektronisk)

Tillgänglig < <http://www.ne.se/sok/empati?type=NE> >(2008-12-03).

Nationalencyklopedin (2008). Empatisk kommunikation. (Elektronisk)

Tillgänglig < <http://www.ne.se/sok/kommunikation?type=NE> > (2008-12-03).

Rosenberg, Marshall (2003). *Nonviolent communication: ett språk för livet*. Svensbyn: Friare liv.

Skolverket (1998). *Läroplan för förskolan, Lpfö98*. Stockholm: Fritzes.

Smith, Ann-Christine (2006). *Giraffspråket. Känslans kommunikation – en väg till kontakt och förändring*. Bokförlaget Kommunlitteratur AB.

Stanford Encyclopedia of Philosophy (Publicerad 2008). Empathy. (Elektronisk)

Tillgänglig < <http://plato.stanford.edu/entries/empathy/> > (2008-12-09).

Statens folkhälsoinstitut, Swedish National Institute of Public Health (Elektronisk)

Tillgänglig < <http://www.fhi.se> >

Tillgänglig < [http://www.fhi.se/templates/fhischoolpage\\_\\_\\_\\_8730.aspx](http://www.fhi.se/templates/fhischoolpage____8730.aspx)> (2008-12-17).

Sylvander, Inga (red.) (1992). *Empati – Känna, förstå och växa*. Almqvist & Wiksell Förlag.

The center for nonviolent communication (Elektronisk)

Tillgänglig < <http://www.cnvc.org> > (2008-12-10).

Weirsöe, Bodil (2004). *Empatisk kommunikation – Giraffspråket i pedagogiken*. Lund: Studentlitteratur.

Wikipedia (Elektronisk)

Tillgänglig < [http://sv.wikipedia.org/wiki/Janusz\\_Korczak](http://sv.wikipedia.org/wiki/Janusz_Korczak) > (2008-12-09).

Öhman, Margareta (2003). *Empati genom lek och språk*. Stockholm: Liber.





### **Intervjufrågor**

1. Vad är empati för dig?

- Exempel!

2. Vad innebär empatisk kommunikation för dig?

- Exempel!

3. Läger du stor vikt vid empati i ditt arbete?

– Utveckla!

4a. Upplever du att du har förändrat din syn på empatisk kommunikation efter utbildningen?

4b. Har ni praktiserat det på förskolan? Hur isf? Har det fungerat? Varför/Varför inte?

5. Använder du dig av empatisk kommunikation i konfliktsituationer? Varför/ Varför inte?

Konkreta exempel?

6. Hur tycker du att arbetet med empatisk kommunikation fungerar i en konfliktsituation?

Varför/varför inte?

7. Något ytterligare att tillägga?