

# Case konflikthantering

---

Nedan presenteras scenariot kring en konflikt i en åk 3-klass på gymnasiet. Du ska sätta dig in noggrant i det och därefter formulera en strategi för att hantera konflikten och hur mentor i klassen kunde agera för att förebygga eller förhindra att den uppstod. Om du väljer kan du göra uppgiften tillsammans med **en** kamrat.

Din strategi bör ha längden av 1-2, max 3, A4-sidor

Använd modeller och begrepp som presenteras på sid 138-159 i läroboken *Kommunikation*. Den ligger scannad i Classroom.

Läs scenariot först: svara därefter på frågorna nedanför.

## Scenario - fallbeskrivning

Klass 3S på Blomberga gymnasium ska ta studenten. Inför denna stora händelse är många elever förstås intresserade och engagerade. Klassen är sedan tre år något polariserad, den består av tre informella elevgrupper som inte umgås särskilt mycket efter lektionerna och som även föredrar att jobba ihop i grupparbeten.

Den ena gruppen - tjejgänget från östra Blomberga, företräds av två flickor Lena och Norah som är starka och utåtagerande. De är vänner men kan ibland hamna i konflikter som handlar om prestige och vem som "leder" gruppen.

Den andra gruppen består av ett gäng mera tystlåtna killar som inte brukar ta så mycket plats i klassammanhang. Sammanhållningen är inte heller särskilt stark.

Den tredje gruppen består av individualistiska tjejer och killar, utåtriktade men inte särskilt mycket sammanhållning sinsemellan.

Två tjejer och en kille i den tredje gruppen - Ahmed, Maria och Amanda - har dock tagit initiativet tidigt under läsåret för att leta upp festlokal och även **kringarrangemang** för hur man ska ordna champagnefrukost och åka flak genom stan före festen på kvällen. De tre har informerat klassen kort under året vid flera tillfällen. Resten av klassen har tagit emot informationen intresserade men inte engagerat sig.

Nu är det mars månad och det är dags att boka allt.

Nu har också Lena och Norah i första gruppen börjat engagera sig. De har fått sitt gäng med sig på planer. Det avviker starkt från Ahmeds, Marias och Amandas förslag.

Klassen samlas för att ta ställning till förslagen och rösta.

Vid en klassdiskussion börjar grupperna med festidéer kritisera varandra. Lena och Norah är övertygade om att deras förslag är absolut bäst, dessutom billigare. De anser att Ahmed och Amanda har "gått runt i sitt gäng och värvat röster bland de tysta killarna i förväg", att "någon diskussion aldrig har förts på allvar i klassen hur studentfirandet och att ingenting varit bestämt."

Ahmed, Maria och Amanda hävdar dock att de informerat och fått klartecken av klassen under året, därför gått vidare med planerna och uppmuntrat andra i klassen att engagera sig.

Amanda och Lena från var sitt gäng börjar nu bli allt mer högljudda i klassrummet. Ord som "bitch", "svikare", "hora" och "nobody" och "tönt" används. De fortsätter på rasten och ryker ihop på skolgården. De svär att aldrig mera prata med varandra igen. Lena gråter, mascaran rinner. Hon går

# Case konflikthantering

---

nu över till att anklaga Amanda för att ha smörat för lärare och vara falsk. Amanda är uppriven och kallar Lena för "dräng" och "imbecill idiot".

En kille i den "tysta gruppen" - Max - har dock klivit fram och engagerat sig och försöker medla mellan de bråkande tjejerna. "Vi måste komma överens". "Nu får vi skärpa oss", tycker han. Det verkar som elever i alla tre grupperna nickar och hummar med. Även tjejer från Lenas gäng från Östra Blomberga ser ut att hålla med. Men nu blir det tydligt att Norah (kompis till Lena) använder blickar, små kommentarer och gester, och får dessa tjejer att tystna i samtalen som Max startat. De verkar inte våga säga något.

De flesta i klassen verkar vara lojala mot sina grupper. Diskussionen och arbetet med studentförberedelserna har avstannat. Inget händer. Ingen pratar med någon. Det är en laddad stämning i klassrummet. Lena och Amanda ser inte åt varandra.

Mentorn för klassen frågar dig som kommunikationskonsult om hur han kan hantera konflikten. Hur kan han lösa upp knutarna, få grupperna att försonas och börja samarbeta? Dessutom säger han att "han ju ändå visste att klassen är delad och polariserad. Att det var som bäddat från början för en konflikt".

Du svarar att nu handlar det dels om att få de stridande eleverna Lena och Amanda att försonas och börja prata med varandra igen. Sedan att få alla i klassen att samverka och fungera normalt igen. Du formulerar några konkreta råd och dessutom en strategi för hur man kunnat förebygga konflikten i klassen inför nästa läsår då det är dags igen för en ny klass att ta studenten.

**Uppgiften, låt rubrikerna nedan vara ett stöd.**

## **Vad handlar konflikten om? Vilka är inblandade?**

Kategorisera och beskriv konflikten med hjälp av boken s 138-147.

Kan konflikten beskrivas med hjälp av någon eller några av försvarsmekanismerna på sid 152?

## **Vilka olika strategier finns det för att lösa konflikten i fallbeskrivningen?**

Tag stöd av en eller flera strategier för konflikthantering, konflikthanteringsmodell, konfliktpyramiden konflikthanterings ABC-modellen, s 154-159, för att kunna föreslå hur mentorn, klassen och kanske skolan ska kunna gå vidare.

## **Hur kan konflikten förebyggas?**

Vad ska mentorn och skolan beakta (tänka på) för att förebygga konflikter?

## **Centrala innehåll Ledarskap och organisation:**

Begrepp, teorier och modeller som förklarar hur individer och grupper fungerar i organisatoriska sammanhang samt hur ledarskap fungerar.

Grupprocesser, grupputveckling och konflikthantering.

## **Kunskapsmål - exempel för C:**

# Case konflikthantering

---

Med hjälp av **teorier och modeller** förklarar eleven översiktligt/utförligt/utförligt och nyanserat olika företeelser och sammanhang.

Eleven redogör översiktligt/utförligt/utförligt och nyanserat för hur **individer och grupper** fungerar inom en organiserad verksamhet.

Eleven redogör översiktligt/utförligt/utförligt och nyanserat för former för **kommunikation** och samverkan samt metoder som kan användas vid **konflikthantering** och för att skapa **motivation**.