



LUNDS
UNIVERSITET

INSTITUTIONEN FÖR PSYKOLOGI

Att lära inför konflikter

Jennika Ekstedt

Kandidatuppsats VT 2018

Handledare: Bengt Brattgård

Innehållsförteckning

Abstrakt	3
Abstract	5
Introduktion	6
Inledning	6
Teoretisk utgångspunkt.....	7
Tidigare forskning	9
Syfte.....	11
Frågeställning	11
Metod	12
Design	12
Deltagare.....	12
Instrument	15
Enkätverktyg.....	15
Kodningsinstrument.....	19
Dataanalys	19
Etik.....	21
Resultat.....	22
Beskrivande statistik.....	22
T-test för oberoende mätningar	24
Diskussion	24
Metodproblem	27
Urval	27
Deltagare, design och etik.....	27

Reliabilitet och Validitet.....	28
Enkätverktyg och kodning.....	29
Sammanfattande slutord.....	31
Slutsats	31
Referenser.....	33
Appendix	35
Appendix A.....	35
Appendix B.....	36
Appendix C-1.....	37
Appendix C-2.....	42

Abstrakt

Mellanmänskliga konflikter är en vanlig och naturlig företeelse som kan påverka individer markant. För att minska risken för negativ påverkan, där forskning lyft exempelvis stress, depression och misstro, bedrivs studier för att bättre förstå konfliktens mekanismer och hur hanteringen av dessa kan utvecklas. Den aktuella uppsatsen centrerades kring forskning av Jordan och Lundin (2001) och fokuserades på den enskilde individen. Mer specifikt undersöktes om individens bredd av reflektion, antal reflektionsperspektiv, kring en konflikt kan påverkas genom priming för ökad medvetenhet kring konfliktteori. Datasamling skedde med hjälp av distansbaserat frågeformulär och resultaten analyserades kvantitativt genom statistiska verktyg. Målgruppen utgjordes av män och kvinnor över 18 års ålder med svensk nationstillhörighet. För att påvisa skillnad i antal reflektionsperspektiv beroende på priming delades dessa in i en kontrollgrupp och en experimentgrupp utan respektive med priming. De primära kvantitativa resultaten visade inte på någon signifikant skillnad mellan grupperna framkallad av primingen. Baserat på presenterade teorier och tidigare forskning argumenterades ändå vidare för fortsatt forskning på området i syfte att hitta en förenklad metod för en påverkan på individens tankesätt i relation till konflikt. Det för en mer konstruktiv hantering av konflikter av individer och därav en möjlig mildring av deras negativa konsekvenser.

Nyckelord: Konflikt, Konfliktmandala, Reflektionsperspektiv, Individuell konflikthantering, Priming, Enkätundersökning, T-test.

Abstract

Interpersonal conflicts are common and natural phenomena that may affect individuals considerably. To decrease the risk of negative effects, where research has highlighted e.g. stress, depression and distrust, studies are conducted to better understand the mechanisms of conflicts and how the management thereof can be developed. The current essay was centered on research by Jordan and Lundin (2001) and focused on the individual level. More specifically the range of reflection, number of reflection perspectives, shown by the individual was investigated, and if this can be influenced through priming for increased awareness on conflict theory. Data was collected through distance based questionnaires and the results were analyzed quantitatively through statistical tools. The target group included men and women over 18 years old with Swedish nationality. To show differences in number of reflection perspectives, depending on priming, the group was split into one control and one experimental group; without and with priming respectively. The primary quantitative results did not show any significant difference between the groups. Based on the presented theories and previous research it was argued that continued research should be done for finding a simplified method of affecting the individual thoughts concerning conflict. That for more constructive actions of an individual in a conflict situation, and hence creating possibilities for an alleviation of the consequences of a conflict.

Key words: Conflict, Conflict mandala, Reflection perspectives, Individual conflict management, Priming, Questionnaire survey, T-test.

Introduktion

En konflikt kan vara en smärtsam upplevelse och den kan medföra stor stress (Landy & Conte, 2013) och upplevelse av både svek och sorg (McGuigan & Popp, 2012). Den kan samtidigt också utgöra en mer konstruktiv utmaning, som i slutändan leder till ökad självinsikt och lärande (McGuigan & Popp, 2012). Vi pratar ofta om ”åskan som går” och ”rensning av luften” och det är inte ovanligt att relationer antingen stärks eller splittras i dess kölvatten. Oavsett är mellanmännsliga konflikter något som de flesta av oss varit med om i större eller mindre utsträckning, och som vi också påverkats av på ett eller annat vis. Studier och forskning kring förebyggande arbete inom detta ämne skulle kunna bidra till att vrida konfliktens effekt mot den mer konstruktiva delen av skalan. Denna studie ämnar ta sig an en liten del av detta, och undersöker om en priming i form av en informerande text för att väcka en medvetenhet kring påvisat konstruktiva tankesätt kring en konflikt, kan ge en påverkan hos individen.

I följande introduktionsavsnitt presenteras uppsatsens ämne och betydelse i en inledande del, följt av en redogörelse för den teoretiska utgångspunkten. Detta följs av ett stycke om fler teorier och tidigare forskning inom området för att sedan komma fram till syftet med studien och dess frågeställning.

Inledning

Destruktiva konflikter i mänskligt samspel är något som kunnat påvisas vara en källa till negativ påverkan för den enskilde individens hälsa och relaterade kommunikationsproblem individer emellan. Bland annat har konflikter konstaterats kunna orsaka negativ affekt, depression och reducerad produktivitet (Wright et.al, 2017). Mellanmännslig konflikt är något som kan omfatta allt från subtila handlingar av ovänligt beteende, till högljutt och upprört argumenterande, och det klassas som en stark psykologisk stressor (Landy & Conte, 2013). En stressframkallande konflikt i en utdragen process kan dessutom leda till utbrändhet vilket bland annat innebär emotionell utmattning, avhumaniserat beteende och låg prestation på grund av skapad misstro till den egna förmågan (Wilmar, Michael & Christina, 2009). I längden kan psykologiska stressorer även orsaka fysisk ohälsa såsom nedsatt funktion av immunförsvaret och risk för hjärt- och kärlsjukdomar (Krantz & McCeney, 2002).

En konflikt definieras som en upplevd blockering orsakad av en annan part från ett mål eller en önskan som där inte finns en vilja att släppa. När den frustration som väcks, av att den upplevda blockeringen kvarstår, leder till att minst en av parterna agerar mot den andra

är konflikten ett faktum (Jordan, 2015). Viktigt att notera i denna definition är att det handlar om en *upplevd* blockering vilket innebär att det inte nödvändigtvis är så att den som upplevs blockera är medveten om att denne gör det. En konflikt kan alltså skapas på grund av en subjektiv tolkning eller upplevelse som inte alltid är förankrad i verkligheten. Med upplevelsen som grund i definitionen kan det därav konstateras att individens egna tankekonstruktioner kan ha en stor inverkan på konflikten. Denna definition kommer alltså bland annat ur en konstruktivistisk ansats som bygger på att vi människor själva konstruerar den mening vi tillskriver våra upplevelser (Jordan & Lundin, 2001).

Att det uppstår delade åsikter och irritationer som leder till konflikt mellan människor är naturligt och något som är svårt att påverka; svårt men dock inte omöjligt. Det kan finnas vägar att minska antalet konflikter och de problematiska konsekvenser som kan följa, dels genom direkt konflikthantering och lindrande av konsekvenser efter och dels genom förebyggande arbete (Jones & Brinkert, 2008). Arbetet med denna studie behandlar just en sådan möjlig förebyggande hantering av mellanmänskliga konflikter, här med fokus på den enskilde individen. Ett sätt att minska de problematiska effekter en konflikt kan orsaka, kan nämligen vara att utforska den enskilde individens egna upplevelser och tankeramar i relation till ämnet (Jordan, 2015). Ett lärande fokus för en utveckling av individens egna tankeprocesser skulle alltså kunna vara en möjlig väg att gå i syfte att förebygga eller i möjligaste mån mildra konflikter.

Detta arbete är därav avsett att lyfta fram möjligheten till att, i förebyggande syfte och för den enskilde individen, påverka tankeprocessen inför konflikt. Den specifika tankeprocess som studien avser beröra är de möjliga reflektionsperspektiv en individ kan konstruera och reflektera över i förhållande till en konflikt. Med reflektionsperspektiv menas alltså de perspektiv, eller teman, som är relevanta för en individ att reflektera över i en konflikt så som det presenteras av Jordan och Lundin (2001). Tanken är att lyfta fram just den enskilde individens möjligheter till utveckling i att bättre umgås med konflikter. Det genom tankeprocesser som kan påverka den egna upplevelsen och vidare med det även hanteringen av en konflikt. Detta innebär en alternativ väg att arbeta förebyggande och därmed öka möjligheten att minska konfliktens annars vanligt förekommande och problematiska konsekvenser.

Teoretisk utgångspunkt

Den teori som denna studie i huvudsak bygger på är hämtad ur Thomas Jordans och Titti Lundins arbetsrapport skapad 2001. Denna rapport är skriven på centrum för

arbetsvetenskap vid Göteborgs universitet och har titeln: *Att varsebli, tolka och hantera konflikter på arbetsplatsen, Vägar att synliggöra våra verklighetsmöjligheter* (2001). I denna rapport presterar Jordan och Lundin sina resultat från ett tvåårigt forskningsprojekt vars syfte bland annat var att lyfta fram personliga skillnader; i tanke och reaktion vad gäller konfliktorsaker, förlopp och hantering; mellan individer som varit inblandade i arbetsplatskonflikter. Ett ytterligare, och deras främsta, syfte med forskningen var att skapa modeller och begrepp som skulle göra det möjligt att lyfta fram potential för lärande. Detta baserat på insikter som kan uppstå vid bearbetning av arbetsplatskonflikter, bland annat genom färdighetsutveckling och personlig utveckling. En central del i denna studie handlade om att utforska variationsbredden när det kommer till hur individer skiljer sig åt i teman, alltså reflektionsperspektiv och djup för reflektion. Detta gjordes för att kunna kartlägga möjliga reflektionsområden vid en konflikt och vidare kunna skapa en begreppsapparat kring just detta. Denna kartläggning menar författarna är av betydelse eftersom individers egna reflektioner kan vara en avgörande faktor för hur konflikten i sig utvecklas, men också för vad den kan komma att ha för inverkan på den enskilde individen i fråga.

För kartläggningen, med hjälp av ett omfattande material från flertalet intervjuer, utvecklade författarna ett instrument för att översiktligt synliggöra och identifiera olika element som kan beskriva en individs kognition vid en konflikt, det vill säga hur en individ varseblir, tolkar och hanterar situationen. Som ett sätt att illustrera vad som kan förekomma som objekt för reflektion valde de att beskriva elementen i form av frågor som är möjliga att ställa till sig själv i relation till en konflikt. På detta sätt menar de att de kommer närmare reflektionens betydelse för individen när denne står inför en konfliktsituation. De frågor som härav identifierats och formulerats har de delat in i fyra huvudteman och alltså fyra olika perspektiv för reflektion. Dessa teman kommer härnäst hänvisas till som ”reflektionsperspektiv” och inkluderar: ”konflikten”, ”motparten”, ”sig själv” och ”scenen”, där scenen motsvarar miljön i vilken konflikten utspelar sig. Varje perspektiv har sedan tilldelats tjugo underteman som i sin tur delats in i fyra olika typer av frågor. Dessa är: Vad? Vad tycker jag? Varför? och Vad kan jag göra? Detta presenteras på ett förenklat sätt i en sammanställande tabell och i det instrument, konfliktmandalan, som det hela resulterade i (Jordan & Lundin, 2001, se Appendix A och B). Mandalan kan användas som ett kartläggande och grafiskt överblickande instrument för att skapa en tydlig bild av en individs medvetenhet i relation till en konflikt. När det skapades i den aktuella forskningsstudien var det anpassat till den aktuella studien och ett fokus på arbetsplatskonflikter, men det är

samtidigt utvecklat för att vara ett flexibelt instrument att applicera på flertalet olika typer av konflikter (Jordan & Lundin 2001).

Tidigare forskning

Det är sparsamt med tidigare forskning på området om just konflikter trots att det är något som nästan alla får ta del av i livet (Jordan & Lundin, 2001). Det samma har konstaterats, angående forskning kring förebyggande arbete med konflikthantering, av Tricia S. Jones och Ross Brinkert i boken *Conflict Coaching: conflict management strategies and skills for the individual* (2008). I denna bok presenterar de en alternativ konflikthanteringsmetod som står ut i mängden, nämligen individuellt lärande i samband med coachning av en aktuell konflikt. Genom att fokusera och utveckla individens allmänna lärande om möjliga sätt att tänka, tolka och förhålla sig i en konfliktsituation ges förutsättningar för denne att hantera konflikter bättre, även i framtiden. Syftet med denna coachningsmetod är alltså att stärka och utveckla individens egna tankeprocesser samt att öka kunskapen kring möjliga konstruktiva tankeaspekter och hur kommunikationen med en annan part i en konflikt kan formas. Teorin genomsyras av ett kontinuerligt lärande genom aktiv reflektion kring olika tolkningsperspektiv från tidigare erfarenheter. Med detta kan konstateras vikten av individens egna tankeprocess och möjligheten att utveckla och påverka denna (Jones & Brinkert, 2008).

Friedrich Glasl (1999) som är en av de mer erkända forskarna inom ämnet konflikt lyfter att det är det mest naturliga i världen att ha friktion och olika åsikter i kommunikation med andra, men att det inte nödvändigtvis innebär konflikt. Han menar att om konflikt uppstår och förvärras är det på grund av att inblandade individer inte klarar av att välja att hantera sina olikheter på ett konstruktivt sätt. Glasl har skapat en konflikteskalationsmodell som består av nio steg i vilken han illustrerar en teori om hur konflikter vanligtvis eskalerar. De olika stegen i modellen går uppifrån och ner i en eskalering mot värsta tänkbara konsekvens av konflikt. Det inledande steget består av en hårdnande kommunikation och en insikt att det finns friktion i återkommande diskussioner. På det sista steget i trappan skyr parterna inga medel i ett mål att förintna den andra. Mellan dessa poler i trappan och alla steg i denna finns trösklar, eller vändpunkter, som agerar varningsklockor. De är tillfällen i konflikten som går att märka av genom att det då kan upplevas att nästa val av agerade kan vara avgörande för om konflikten tar nästa steg i eskaleringen eller inte. Det kan då uppstå ett extra avvägande att kanske sakta ner eller vända om. Vid sin redogörelse för modellen beskriver Glasl hur tankeprocesserna kan se ut hos parterna vid dessa vändpunkter

och menar på att dessa individuella reflektioner och val av agerande är avgörande för utfallet, men också att ju längre ner i trappan konflikten eskalerar, desto mindre kontroll har parterna över sina egna tankar och reaktioner. Allt mer kontakt förloras med den egna förmågan att tänka gott och konstruktivt. Vid steg 4 i trappan som karakteriseras av trakasserier, bildande av grupper och provokation, konstaterar Glasl att parterna förmodligen förlorat så mycket av sin kapacitet att känna empati för sin motpart och tänka konstruktivt att de inte längre skulle klara av att själva lösa konflikten (Glasl, 1999).

Det finns i Glasls teori en tydlig bild av den starka påverkan de inblandade parternas egna tankeprocesser, förmågor, kunskaper och de val som medföljer har på ett konfliktförlopp. Glasl pratar i samband med detta om konflikthanteringskompetens (eng. *conflict capability*) som något en individ kan lära och utveckla för att hindra eskaleringen av konflikter till en nivå bortom de inblandade parternas kontroll. Denna kompetens är alltså något som är möjligt att öva upp i förebyggande syfte inför möjliga framtida konflikter. Det innebär ett lärande om att i) känna igen signaler om konflikt från sig själv och sin omgivning snarast möjligt, ii) förstå vad som intensifierar och komplicerar en konflikt, iii) lära sig uttrycka sina egna tankar och åsikter utan att verka provocerande, iv) lära sig metoder för att tydliggöra situationen, alltså se olika perspektiv för att införskaffa en tydlig överblick och slutligen v) lära känna sina gränser och veta när det är dags att skaffa hjälp (Glasl, 1999).

Thomas Jordan diskuterar även han i sin bok *Konflikthantering i arbetslivet: förstå, hantera, förebygg* från 2015 om individuella tankeprocesser som en avgörande faktor i en konflikts händelseförlopp, och om möjliga vägar att lära och utveckla dessa för en mer konstruktiv hantering och upplevelse av konflikter. Han diskuterar detta i termer av medvetenhet och omedvetenhet i relation till självinsikt. Skillnader i hur vi hanterar och reagerar i en konfliktsituation menar han bland annat grundar sig i den grad av medvetenhet vi har om våra egna tankemönster, känslor och tyckanden. Det vill säga i vår grad av självinsikt. Med självinsikt menar Jordan en relatering till, och en medveten uppmärksamhet och reflektion över, de egna tankeprocesserna. Det innebär att ställa frågor till våra sinnesintryck och det som upplevs med dessa. Frågor så som vad som orsakat exempelvis en känsla som uppstått, varför den upplevs på ett visst sätt, om viljan finns att känna något annat, om det går att göra något åt det och så vidare. Genom att ställa sig själv dessa frågor och försöka svara på dem finns en möjlighet att påverka upplevelsen och inte endast reagera automatiskt som en reflex med den. Jordan menar att självinsikt är något som utvecklas gradvis och olika mycket, om alls, hos olika individer och att det är möjligt att lära sig och utveckla den förmågan. Detta

genom förståelsen av självinsiktens natur och skapandeprocess och genom att själv aktivt påbörja, uppmärksamma och utveckla den i den medvetna tankeprocessen. Med en ökad självinsikt följer en förbättrad förmåga att hantera och förstå sig själv och därmed i förlängningen möjligtvis även konflikter (Jordan, 2015).

En liknande form av konflikthanteringsmetod för fokus på individen presenterad av Folger och Bush (1996) är en så kallad ”transformativ medling”. Denna medlingsmetod bygger på att stärka individer så att de kan vara mer självbestämmande och ta större ansvar i sina egna liv (eng. *empowerment*). Den fokuserar också på individernas förmåga till begrundande och bekräftelse (eng. *recognition*) av motpartens upplevelse och åsikt. Denna utveckling, av ökad självständighet och mottaglighet, är vad som utgör den transformativa effekten hos individerna. Även i denna teori och metod är man alltså ute efter att se en förändringseffekt i tankeprocessen hos de inblandade. Vidare kan detta sedan ge en möjlighet till en mer konstruktiv utgång av konflikter (Folger & Bush, 1996).

Syfte

Syftet med studien som presenteras i denna uppsats är att undersöka om det går att visa att individers tankeprocess i relation till möjliga reflektionsperspektiv vid hantering av konflikter kan påverkas och utvecklas genom priming. I studien består primingen i att medvetandegöra, eller informera, om de av Jordan och Lundin presenterade reflektionsperspektiv som kan vara användbara för att förstå och hantera konflikter på ett mer konstruktivt sätt. Det bygger framförallt på deras teori om att individens egna tankeprocesser är en viktig och avgörande faktor i hur en konflikt utspelar sig (Jordan & Lundin, 2001). Går det exempelvis på ett förenklat sätt att förändra och utveckla nya tankemönster kring konflikter i förebyggande syfte för en mer verksam hantering av dem. Om så, skulle det kunna innebära en betydande minskning av personligt lidande och övriga skador konflikter annars kan orsaka på exempelvis relationer och övrig omgivning, inkluderat exempelvis arbetsplatsen (Jordan & Lundin, 2001).

Frågeställning

Den specifika frågeställning denna studie söker svara på är om det är möjligt att utöka en individs antal reflektionsperspektiv i tankeprocessen kring en konfliktsituation. Detta genom en priming i form av en informerande text om de olika reflektionsperspektiv som kan bidra till konstruktiv hantering av en konflikt; vid ett aktivt övervägande av dem.

Metod

I denna del av uppsatsen presenteras metoden som användes till studien. Detta inkluderar information om designen, deltagarna, instrument som använts samt dataanalysen som följde. Därefter inkluderas även ett avslutande stycke om etiska aspekter som studien berört.

Design

För att kunna svara på studiens forskningsfråga krävdes ett sätt att mäta den möjliga effekten av primingen, det vill säga huruvida information om de olika reflektionsperspektiven kunde ha en effekt på antalet reflektionsperspektiv som en individ använder vid tankeprocessen kring en konflikt eller ej. Det behövdes två olika mätningar; en med primingen och en utan. Detta för att kunna jämföra resultaten och vid en eventuell skillnad kunna påvisa hur effekten av primingen såg ut. Detta innebar en form av experimentell undersökningsdesign med två grupper av olika deltagare där den ena fick ta del av den informerande texten och den andra inte. Informationstexten var alltså den oberoende variabeln som då hade två nivåer, en behandlingsnivå i ena gruppen (experimentgruppen) och en kontrollnivå i den andra gruppen (kontrollgruppen). Den oberoende variabeln, alltså primingen, mättes sedan med en beroende variabel vilken utgjordes av antalet reflektionsperspektiv som individerna i grupperna kunde påvisa. Detta enligt vedertagna metoder för utförande av experiment (Shaughnessy, Zechmeister & Zechmeister, 2011).

Härav krävdes alltså ett instrument för att mäta antalet reflektionsperspektiv deltagarna kunde redogöra en tanke om i en konfliktsituation. Då studiens syfte var att nå individers subjektiva tankar och reflektioner bedömdes ett frågeformulär i enkätform vara lämpligt här (Shaughnessy et al., 2011).

Eftersom studien innefattade olika individer i två oberoende grupper, och sökte beskriva just skillnaden mellan dessa två gruppers medelvärde i antal reflektionsperspektiv, kunde undersökningen beskrivas som en mellangrupsdesign. Detta i sin tur gjorde det möjligt att sedan analysera svaren med hjälp av ett t-test för signifikantestning (Aron, Coups & Aron, 2014) vilket utvecklas mer under rubriken dataanalys på sid. 18.

Deltagare

Populationen för denna undersökning var inte definierad i detalj mer än svensk nationstillhörighet och myndig ålder, det för att forskningsstudien och teorin som undersökning baserades på utgick ifrån dessa begränsningar. Urvalsmetoden för studien var i form av ett bekvämlighetsurval. Vilket i detta fall innebar att enkäterna distribuerades fritt i författarens omgivande nätverk. Deltagarna valdes alltså baserat på vilka som fanns

tillgängliga och ville delta. Detta var möjligt eftersom undersökningsresultatet inte hade i syfte att vara generaliserbart utanför undersökningens ramar, utan endast beskriva en skillnad mellan de två grupper som deltagit (Shaughnessey et al., 2011). Eftersom enkäten spreds fritt fanns ingen möjlighet att svara på hur många som fick chansen att svara och vidare hur många som valde att inte. Det sattes en gräns på femtio svar på var enkät, alltså hundra totalt för båda enkäter. Det för att den efterföljande bearbetningen skulle hinnas med inom tidsramen för arbetet. Svarefrekvensen utifrån begränsningen av antalet i var grupp var 90% för kontrollenkäten och 74% för experimentenkäten.

Enkätverktyget Sunet Survey för webbaserade undersökningar användes för att genomföra undersökningen. Det är ett verktyg som studenter vid Lunds universitet fått licens att använda och ta del av på Medarbetarwebben via Lunds Universitets hemsida (<https://www.medarbetarwebben.lu.se/administrativa-system>). Programmet gav inte möjligheten att slumpmässigt tilldela deltagarna en av de två versionerna av enkäten via en och samma länk, det vill säga slumpmässigt fördela de två betingelsenivåerna av den oberoende variabeln, alltså primingen. Därför blev en viktig aspekt i rekryteringsprocessen av deltagare att personligen försöka få en jämn spridning av respondenter mellan de båda enkätversionerna. Detta för att de två grupperna skulle bli likvärdiga och på så sätt jämförbara. Om detta inte uppnåddes skulle analysen försvåras om eventuella skillnader i medelvärdet av antal reflektionsperspektiv, om huruvida dessa kan tillskrivas den manipulerade oberoende variabeln, det vill säga primingen, eller någon annan bakomliggande variabel (Shaughnessey et al., 2011).

Urvalsmetoden och spridningen av de två enkätversionerna resulterade ändå i ojämnt fördelade grupper i fråga om kön. Totalt var det 82 personer som svarade på undersökningen; 37 stycken i experimentgruppen varav 27 kvinnor och 10 män; 45 stycken i kontrollgruppen varav 30 kvinnor och 15 män. Av dessa var det ett antal respondenter som valt att inte svara på undersökningens avgörande öppna frågor och enbart de demografiska, vilket gjorde att dessa enkätinlämningar uteslöts. Denna uteslutning resulterade i en än mer sned fördelning av könen mellan grupperna vilket, som tidigare konstaterats, skulle försvåra analys och tolkning av eventuella skillnader. Därav bestämdes att en matchning av deltagarna mellan grupperna, med hänsyn till kön och då även ålder, blev aktuell för att grupperna skulle bli likvärdiga och jämförbara. Med det gick det att utesluta en eventuell tillskrivning av signifikant skillnad av resultat på snedfördelningen av könen mellan grupperna som en påverkande bakomliggande variabel (Shaughnessey et al., 2011).

Matchningen av respondenterna skedde systematiskt i ordningsföljd utefter när de svarat på enkäten. Det var tio män totalt i experimentgruppen och dessa matchades med hänsyn till ålder med tio män i kontrollgruppen. Åldersspannet för matchningen var fem år åt vardera håll. Så en man i experimentgruppen som var född 1980 kunde matchas med en man i kontrollgruppen som var född mellan 1975 och 1985. För att inte få en ojämn könsfördelning begränsades matchningen av kvinnorna till max tio par. Denna matchning skedde på samma sätt som männen. Resterande respondenter som inte kunde matchas uteslöts.

Nedan finns beskrivande tabeller (Tabell 1 – 4.2) kring undersökningsdeltagarna vad gäller nationalitet, ålder och könsfördelning indelat i de två grupperna experiment- och kontrollgrupp, samt en överblick av deltagarnas huvudsakliga sysselsättning för att påvisa att grupperna är relativt likvärdiga även på denna variabel. Samtliga tabeller är framtagna ur SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

Tabell 1. Fördelning av nationalitetstillhörighet sammanslaget för experiment och kontrollgrupp.

	Value	Count	Percent	
Valid Values	1	Svensk	40	100,0%

Tabell 2.1. Könsfördelning i experimentgruppen.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kvinna	10	50,0	50,0	50,0
	Man	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Tabell 2.2. Könsfördelning i kontrollgruppen.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kvinna	10	50,0	50,0	50,0
	Man	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Tabell 3.1. Åldersfördelning i experimentgruppen.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness	Kurtosis
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
Vilket år är du född?	20	1959	1996	1984,70	9,841	-1,196	,512
Valid N (listwise)	20						

Tabell 3.2. Åldersfördelning i kontrollgruppen.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness	Kurtosis
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
Vilket år är du född?	20	1954	1996	1984,25	10,944	-1,428	,512
Valid N (listwise)	20						

Tabell 4.1. Fördelning av huvudsaklig sysselsättning i experimentgruppen.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Arbetande	11	55,0	55,0	55,0
	Studerande	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Tabell 4.2. Fördelning av huvudsaklig sysselsättning i kontrollgruppen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Arbetande	11	55,0	55,0	55,0
	Studerande	6	30,0	30,0	85,0
	Pensionär	1	5,0	5,0	90,0
	Annat	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Instrument

Enkätverktyg. Instrumentet för genomförandet av undersökningen bestod av ett frågeformulär, en enkät, i nätburet format. Denna typ av instrument valdes eftersom det är passande för att fånga svaren som utgörs av subjektiva tankar och åsikter. Genom öppna frågor finns möjligheten att komma direkt intill dessa. Att den blev nätburen

var på grund av att det var både tids- och kostnadseffektivt. Med det blev det möjligt att nå ut till många potentiella deltagare i jämförelse med om jag fysiskt behövt komma i kontakt med alla (Shaughnessey et al., 2011).

Eftersom jag inte hittade något tidigare utvecklat frågeformulär som kunde agera mall till mitt instrument, med frågor som passade till studiens specifika forskningsfråga, utvecklade jag ett eget med utgångspunkt i den typologi av frågor och det konfliktmandala som Jordan och Lundin presenterat i sin arbetsrapport (2001).

Enkäten (Appendix C-1 och C-2) bestod av fyra delar, exklusive en första sida där respondenterna fick ta del av en skriftlig information om undersökningen. Denna information inkluderade i) information om undersökningen och innehållet i enkäten, ii) hur lång tid den beräknades ta att genomföra, iii) att respondenternas svar förblir anonyma, iv) att deltagandet var frivilligt, v) att de hade möjligheten att avbryta när som helst, och avslutningsvis vi) att om de valde att gå vidare till enkäten så innebar det att de läst igenom, godkänt och samtyckt om det som stod i det precis presenterade stycket. Det introducerande informationsstycket är nödvändigt inte bara för att bjuda in respondenterna att delta utan också av etiska skäl och krav på informerat samtycke (Holt et al., 2015).

Den första delen av enkäten innehöll en kort introduktion till ämnet konflikt som båda enkäterna inkluderade. Denna bestod av en definition av en konflikt så som den presenteras av Jordan i hans bok *Konflikthantering i arbetslivet: förstå, hantera, förebygg* (2015). Båda versioner innehöll denna introduktion i ett försök att likställa antal delar av enkäten till alla deltagare. Detta för att inte kontrollgruppen skulle uppleva enkäten betydligt mindre omfattande än experimentgruppen. Det var även i denna del, del ett, som jag valde att i ena versionen presentera experimentnivån av den oberoende variabeln jag önskade mäta, det vill säga primingen av de olika reflektionsperspektiven som baserats på Jordan och Lundins arbetsrapport från 2001. De respondenter som svarade på denna version av undersökningen tillhörde experimentgruppen. De som inte fick ta del av primingen utan endast svarade på versionen med introduktion till ämnet konflikt, kontrollnivån av den oberoende variabeln, tillhörde kontrollgruppen. Manipulationen kom alltså i del ett, innan de frågor i del tre som avsåg ge svar som kunde mäta effekten av den. Detta följer ett av kraven om intern validitet vid experiment som gäller tidsordningsrelationen. Det är ett krav att manipulationen av den oberoende variabeln sker innan notering av förändrat beteende, i detta fall en förändring i tankeprocessen när det gäller antal reflektionsperspektiv, för att kunna spekulera om eventuella orsakssamband (Shaughnessey et al., 2011).

Del två av enkäten bestod av ett egenpåhittat konfliktexempel för att respondenterna skulle ha en konfliktsituation att reflektera över när de senare svarade på frågorna. Konfliktexemplet utformades till att vara så generellt som möjligt för att de flesta deltagarna skulle kunna relatera till det på ett eller annat sätt. Det skrevs också med en tanke om att utesluta värdeord som kunde påverka respondenternas tolkning. Exemplet var slutligen även utformat på ett sådant sätt att respondenterna kunde reflektera över det ur alla de perspektiv efterföljande frågor sökte svar på.

Den tredje delen av enkäten bestod sedan av åtta frågor. Dessa formulerades i syfte att framkalla svar som tydligt visade vilka reflektionsperspektiv deltagarna använde när de ställdes inför konflikthändelsen i del två. Frågorna bestod av fyra öppna frågor och fyra graderingsfrågor som stod i relation till den tidigare presenterade typologin av frågor och det tänkta kodningsinstrumentet hämtat från Jordan och Lundins arbetsrapport från 2001 (se även Appendix A och B). De öppna frågorna är de som i författarnas rapport beskrivs som de underteman som ordnats i fyra olika frågetyper men omformulerade här för att bli begripliga i sammanhanget. Författarna menar att just dessa frågor kan skapa en tydlig bild över vad en individ väljer att reflektera över. De representerar hur sofistikerade reflektionerna är och det djup som en individ når inom de olika reflektionsperspektiven. Frågorna formulerades med fokus enbart på reflektionsperspektivet ”konflikten” utifrån de fyra möjliga: konflikten, motparten, sig själv och scenen. Detta för att inte genom frågorna framkalla en reflektion över de övriga perspektiven, utan istället låta denna komma från respondenterna själva. Syftet här är att undersöka om informationstexten (primingen) i del ett i experimentgruppens fall kan initiera en sådan reflektion. Varannan fråga var en öppen fråga och varannan en skattningsfråga på samma tema som den efterföljande öppna. Fråga ett var alltså en skattningsskala relaterad till fråga två som var en öppen fråga och så vidare. De två första frågorna berörde steg ett i nivådjup i reflektion som är: ”Vad och hur?”. Fråga tre och fyra berörde nivå två som är: ”Vad tycker jag om det?”. Fråga fem och sex berörde sedan nivå tre som är: ”Varför?” och fråga sju och åtta berörde till sist nivå fyra som är: ” Vad kan jag göra?” (Jordan & Lundin, 2001). Dessa frågor var alltså menade att ge respondenterna möjlighet att genom sina svar redogöra för de reflektionsperspektiv de använde i relation till konfliktexemplet i del två. Med ökande djup på frågorna gavs möjlighet att utveckla reflekterandet om konflikten i sin helhet, vilket i sin tur kunde framkalla det kunskapsväckandet som experimentgruppen eventuellt fått av primingen tidigare. Skattningsfrågorna i denna del hade som syfte att möjliggöra en mer direkt kvantitativ

jämförelse grupperna emellan och identifiera eventuella intressanta skillnader. Dessa analyseras dock begränsat i denna studie, främst genom visuell bedömning och fritt resonemang, på grund av begränsat utrymme i tid.

Den fjärde och avslutande delen bestod av några korta demografiska frågor, det vill säga frågor som gav svar på respondenternas karaktäristika. Dessa inkluderade frågor om ålder, kön, nationstillhörighet, huvudsaklig sysselsättning, eventuella syskon och/eller barn samt om tidigare erfarenheter där respondenten upplevt sig ha lärt sig som mest om just konflikter. Denna information införskaffades för att kartlägga respondenternas karaktäristika i syfte att ha möjligheten att skapa likvärdiga grupper och upptäcka eventuella snedfördelningar av bakomliggande variabler som skulle kunna påverka resultatet (Shaughnessey et al., 2011). Insamlade data om karaktäristikan rörande syskon, barn och tidigare erfarenhet analyserades dock inte vidare i denna studie av samma anledning som begränsningen vid analys av skattningsfrågorna.

Ett förtest av enkäterna genomfördes på en mindre grupp respondenter under samma förhållanden som den riktiga undersökningen sedan utfördes. Detta för att kontrollera att enkäten var genomförbar och att den gav de typer av svar som förväntats av frågorna (Shaughnessey et al., 2011). Efter testrespondenternas svar på enkäten kontaktades de med frågor om eventuella reaktioner på undersökningen, om tiden det tog att svara på enkäten, om där fanns några oklarheter i frågorna eller om det var något i texterna de inte förstod eller hade kommentarer om. Efter denna återkoppling blev det klart att den formulerat förväntade tiden för genomförandet av undersökningen behövde ändras från 10 - 15 min till 15 - 20 min. Tiden det tar för en respondent att fylla i en enkät bör hållas låg för att öka svarsfrekvensen och kvaliteten på svaren (Shaughnessey et al., 2011). Därför hölls enkäten överlag så kort och lättförståelig som möjligt.

Handledaren till arbetet var en av kontrollanterna i förtestomgången och efter testet föreslogs en förenkling av en meningsformulering i den informerande texten, det vill säga primingen, i den experimentella nivån av den oberoende variabeln. Detta justerades enligt handledarens förslag. I övrigt fungerade förtestomgången väl och enkäten öppnades för den riktiga undersökningen. Undersökningen var tillgänglig att svara på i ca en månad vilket styrdes av tidsbegränsningarna som gällde inom ramen för detta arbete. Båda versionerna av enkäten finns att hitta i Appendix C-1 och C-2.

Kodningsinstrument. I Jordan och Lundins arbetsrapport (2001) presenteras ett sätt att använda konfliktmandalan som ett kodningsinstrument. Mandalan kan grafiskt illustrera dels i vilka perspektiv och dels med vilket djup en människa reflekterar. Jordan och Lundin konstaterar att det är möjligt att använda mandalans koder för att analysera svar ifrån respondenter. Denna kodning bygger på en tolkning av svaren genom att utvärdera om dessa, förutom att ge direkta svar på frågan, också visar att respondenten reflekterar över de frågor som är kartlagda och presenterade i författarnas forskningsstudie och som också är inbyggda som grund i konfliktmandalan. I mandalan är frågorna kategoriserade i olika teman, alltså reflektionsperspektiv som de presenterat är möjliga att reflektera över i en konflikt. De är även klassade i olika nivåer av djup, alltså hur utvecklad frågeställningen kring just det specifika undertemat tillhörande ett visst perspektiv är. De föreslår att koda respondenternas svar med en bokstav för tema, alltså reflektionsperspektiv, och en siffra för djup. De definierar också vad de menar med reflektion som utgångspunkt vid tolkning av svaren. En reflektion är enligt deras definition just en reflektion först när fenomenet, exempelvis den egna känslan, konstrueras genom att gestaltas tydligt i medvetandet. Reflektionen sker alltså när en fråga ställs till detta fenomen, känslan i detta exempel, och när sedan ett aktivt sökande efter svaret på den fråga eller känsla sker (Jordan & Lundin, 2001). Den presenterade konfliktmandalan och tillhörande typologiska frågor finns att hitta i Appendix A och B.

Dataanalys

Innan bearbetningen och analysen av insamlade data lät jag en oberoende part skriva ut alla resultat från båda undersökningarna och blanda dem samman. Denne skapade själv en kodning så att svaren kunde sorteras tillbaka till rätt undersökningsgrupp när kodningsarbetet var färdigt. Detta för att minska risken för en påverkan från mina förväntningar på resultaten när jag tolkade dessa (eng. *expectancy effects*). Jag visste alltså inte vilken av grupperna svaren tillhörde när jag genomförde kodningsarbetet, vilket ökar tillförlitligheten i tolkningsarbetet (Shaughnessey, 2011).

Vid kodningen av mina respondenters svar från kvalitativa till kvantitativa data, med syfte att utföra det avsedda statistiska t-testet för oberoende mätningar, användes konfliktmandalan som instrument så som Jordan och Lundin illustrerade i arbetsrapporten från 2001. Detta instrument har tidigare presenterats under rubriken Instrument; Kodningsinstrument ovan och finns även att hitta i Appendix A. I sin arbetsrapport föreslog Lundin och Jordan att koda respondenternas svar med en bokstav för tema, alltså reflektionsperspektiv, och en siffra för djup. Då jag endast varit intresserad av att analysera

reflektionsperspektiven använde jag mig bara av kodningen för dessa när jag tolkade resultaten från min undersökning. Tolkningsarbetet bestod i att ställa de frågor som Jordan och Lundin kartlagt, som ska representera de frågor en individ kan ställa sig i relation till en konflikt, till respondenternas svar för att utvärdera om de reflekterat över dessa. Vid en tolkning av att det skett en reflektion över en viss fråga noterades detta i konfliktmandalat. Med det skapades en översikt över vilka perspektiv respondenterna med sina svar visat att de reflekterat över. I arbetsrapporten av Jordan och Lundin (2001) finns exempel som guidade i kodningen. Respondenterna tilldelades sedan en siffra som representerade antal reflektionsperspektiv som tolkats i svaren.

När kodningsarbetet var gjort fördelades respondenterna tillbaka till sina respektive grupper och resultaten matades in i SPSS. I programmet skapades sedan en ny variabel, ”grupptillhörighet”, som skiljde de två grupperna åt och ytterligare en variabel ”antal reflektionsperspektiv” som framtoogs genom kodningen.

Efter detta utfördes test för att identifiera eventuella fel i data så som Aron med fler föreslår i sin bok *Statistics for psychologist* från 2014. Det innebar en kontroll av den beskrivande statistiken för att se att det inte skett några fel vid inmatningen och att alla deltagare hade poäng på de variabler som skulle mätas. Därtill kontrollerades max- och minimumpoängen för att se att inget poäng var högre respektive lägre än möjligt. Sedan sågs medelpoäng och standardavvikelser över för att kontrollera att dessa verkade rimliga i relation till andra liknande variabler i min studie. I samband med detta skapades beskrivande tabeller över respondenternas karaktäristika för att presentera i beskrivningen av mina deltagare (Tabell 1 – 4.2).

Den praktiska frågeställningen för dataanalysen var att ta reda på om det fanns en signifikant skillnad på medelvärdet av antal reflektionsperspektiv experimentgruppen och kontrollgruppen emellan och, om det fanns en skillnad, hur den såg ut. Med andra ord skulle medelvärdespoäng på en kontinuerlig variabel jämföras för två grupper med olika deltagare, vilket ett oberoende mätningar t-test är skapat för (Pallant, 2016). För att svara på frågan utfördes således ett signifikanstest i form av ett t-test för oberoende mätningar.

Vid genomförande av t-testet krävs att vissa villkor är uppfyllda och fastställda. Ett av dessa är att mätningarna bör vara oberoende varandra. För att möta detta villkor fick inget av resultaten inom eller mellan grupperna vara relaterade till varandra, det vill säga parade eller matchade på något sätt. Detta med undantag för karaktäristika eller likheter i relation till placering i grupperna och den experimentella betingelsen (Aron et al., 2014). Ett

annat villkor var normalfördelade populationer, vilket innebar att fördelningen skulle vara klockformad, symmetrisk, asymptotisk och ha inflexionspunkter vid ± 1 standardavvikelse ifrån medelvärdet (Borg & Westerlund, 2012). Dessa villkor kontrollerades vara uppfyllda i SPSS. Ytterligare ett villkor berörde homogena populationsvarianser. Detta testades i samband med utförandet av t-testet för oberoende mätningar i SPSS. Testet kallas Levenes test och visade att de två insamlade stickproven uppvisade likvärdig varians, alltså att variationen i poäng var lika för de båda grupperna.

Ett sista villkor som berör slumpmässigt urval var tyvärr inte uppfyllt, detta eftersom bekvämlighetsurval användes. Respondenterna kunde inte heller slumpmässigt tilldelas respektive enkätversion, och därmed nivå av den oberoende variabeln. En konsekvens blir hot mot den interna validiteten och att grupperna riskerar att systematiskt skilja sig åt på fler sätt än i nivåskillnaden i den oberoende variabeln (Shaughnessey et al., 2011). I ett försök att balansera detta genomfördes matchningen som tidigare redovisats under rubriken Metod; Deltagare. Bristen på slumpmässigt urval i denna studie utesluter bland annat möjligheten att generalisera resultaten. Dessa kan alltså endast visa på en eventuell skillnad mellan de två aktuella stickproven som undersökningen baseras på. Prövningen och analysen av resultaten kan dock motiveras ändå, då det kan vara möjligt att ge statistiska resultat som kan stödja en teori utan att hävda något om bevis (Robert & Donald, 1969). På denna grund utfördes en signifikansprövning med ett t-test för oberoende mätningar för att jämföra medelvärdespoängen grupperna emellan.

Etik

Denna studie har förhållit sig i linje med de etiska principer som framgår i lagen om etikprövning (2003:460) som berör forskning med människor. Information om denna finns att hitta på etikprövningsnämndernas hemsida (www.epn.se). Detta innebär att känsliga personuppgifter har behandlats enligt Personuppgiftslagen (1998:204). Med det menas att de personliga uppgifter som samlats in om respondenterna inte kan spåras tillbaka till en specifik person. I linje med lagen om etikprövning har studiens undersökningsmetod inte heller inneburit någon form av fysiskt ingrepp, eller försök till en fysisk eller psykisk påverkan på deltagarna. Den har inte heller inneburit någon risk för psykisk eller fysisk skada för deltagarna utöver vad de kan utsättas för i det vardagliga livet. Inget biologiskt material införskaffades från en levande människa, vilket innebar att det inte heller fanns något material av den typen som kunde knytas tillbaka till någon deltagare.

Studien inkluderade en informering inledning med krav på en signatur för bekräftelse om informerat samtycke. Deltagarna fick alltså bekräfta att de läst och tagit del av inledningen och godkänt vad det innebar att delta. Detta medgivande och introducerande informationsstycke var nödvändigt för att uppfylla kravet om informerat samtycke (Holt et al., 2015). Innehållet i början på undersökningens enkät finns beskrivet ovan samt återges i Appendix C-1 och C-2.

Resultat

Beskrivande statistik

Nedan följer de kvantitativa resultat som genererades i SPSS. Vad gäller jämförelsen av antal reflektionsperspektiv mellan de två grupperna (Tabell 5.1 och 5.2), som baseras på kodning av fritextsvaren, kan det konstateras att frekvensfördelningen var generellt jämn men att kontrollgruppen hade en något större spridning av antal reflektionsperspektiv mellan respondenterna jämfört med experimentgruppen som visade sig vara en något mer homogen grupp. Kontrollgruppen inkluderade två stycken som endast påvisade ett reflektionsperspektiv och de flesta i den gruppen kunde tolkas reflekterat över två. I Experimentgruppen var det ingen som kunnat tolkas påvisa mindre än två reflektionsperspektiv och de flesta tolkades reflektera över tre perspektiv. Båda grupper hade lika frekvens av antal som kunnat påvisa reflektion av fyra perspektiv.

Tabell 5.1: Frekvenstabell över variabeln "antal reflektionsperspektiv" i experimentgruppen.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
	Två reflektionsperspektiv	7	35,0	35,0
	Tre reflektionsperspektiv	8	40,0	75,0
	Fyra reflektionsperspektiv	5	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Tabell 5.2: Frekvenstabell över variabeln "antal reflektionsperspektiv" i kontrollgruppen.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
	Ett reflektionsperspektiv	2	10,0	10,0
	Två reflektionsperspektiv	9	45,0	55,0
	Tre reflektionsperspektiv	4	20,0	75,0
	Fyra reflektionsperspektiv	5	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Frånsett avsaknaden av en signifikant kvantitativ skillnad efter omkodningen bör nämnas att den kvalitativa läsningen och tolkningen av fritextsvaren ändå antydde en viss skillnad mellan de båda grupperna. De svar som experimentgruppen angivit var betydligt mer utvecklande och ofta längre än kontrollgruppens som oftare gav svar i korta meningar.

Vad gäller resultaten från skattningsfrågorna (Tabell 6.1 och 6.2) kan utläsas att även dessa resultat visar en generell likhet mellan grupperna. Det var ändå en något högre skattning i experimentgruppen angående alla skattningsfrågor utom en. Det var skattningsfrågan som berörde upplevelsen av att valet för agerande i konflikten härnäst var ett lätt sådant. Kontrollgruppen visade i denna fråga en generellt något högre skattning än experimentgruppen. Det fanns ingen i experimentgruppen som skattat lägst på om det var lätt att urskilja vad konflikten handlar om. Standardavvikelsen från vardera grupps medelvärden är väldigt lika grupperna emellan.

Tabell 6.1: Frekvenstabell över experimentgruppens svar på skattningsfrågorna.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Vad konflikten handlar om - Jag tycker det är lätt att urskilja vad konflikten handlar om	20	2	5	3,70	,979
Att ta ställning i konflikten - Jag tycker det är lätt att ta ställning i konflikten	20	1	5	3,15	1,226
Bakomliggande orsak(er) till konflikten - Jag tycker det är lätt att definiera den bakomliggande orsaken (eller orsakerna) till konflikten	20	1	5	3,85	,933
Val av agerande - Jag tycker det är lätt att avgöra hur jag ska agera i konflikten härnäst	20	1	5	3,80	1,056
Valid N (listwise)	20				

Tabell 6.2: Frekvenstabell över kontrollgruppens svar på skattningsfrågorna.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Vad konflikten handlar om - Jag tycker det är lätt att urskilja vad konflikten handlar om	20	1	5	3,55	1,050
Att ta ställning i konflikten - Jag tycker det är lätt att ta ställning i konflikten	20	1	5	3,10	1,252
Bakomliggande orsak(er) till konflikten - Jag tycker det är lätt att definiera den bakomliggande orsaken (eller orsakerna) till konflikten	20	1	5	3,65	1,089
Val av agerande - Jag tycker det är lätt att avgöra hur jag ska agera i konflikten härnäst	20	1	5	3,85	,933
Valid N (listwise)	20				

T-test för oberoende mätningar

T-testet för oberoende mätningar som utfördes för att jämföra medelvärdet av antal reflektionsperspektiv för experiment och kontrollgruppen visade ingen signifikant skillnad i poäng för experimentgruppen ($M = 2.90$, $SD = .788$) och kontrollgruppen ($M = 2.60$, $SD = .995$; $t(38) = 1.06$, $p = .297$, tvåsvansad) Storleken på skillnaden i medelvärdena (medelvärdesskillnaden = $.30$, 95% CI: $-.27$ till $.87$) gav endast en liten effekt (eta squared = $.027$).

Diskussion

Syftet med denna studie har varit att undersöka om det är möjligt att påvisa att individers antal reflektionsperspektiv vid hantering av konflikter kan påverkas genom en priming. Denna priming består av information kring de perspektiv som presenterats av Jordan och Lundin (2001). Om det är möjligt skulle teorin om dessa reflektionsperspektiv kunna utvecklas och formas till en metod för en faktisk kunskapshöjning. Detta i ett förenklat utbildande syfte att stärka individer inför framtida hantering av konflikter.

För att knyta an till frågeställningen i undersökningen kan det konstateras att de resultat som presenteras i studien dock inte ger några självklara indikationer på att det kan ske någon individuell förändring, i detta fall en skillnad i antal reflektionsperspektiv, genom en den aktuella primingen. Skillnaden på medelvärdet av antal reflektionsperspektiv mellan den grupp om fick ta del av primingen, och den grupp av individer som inte fick det, gav inget

signifikant resultat i det t-test för oberoende mätningar. Vid en vidare granskning av resultaten av frekvensfördelningen mellan grupperna i tabell 5.1 och 5.2 ser fördelningen av antal reflektionsperspektiv väldigt jämn ut mellan grupperna. Det kan ändå vara intressant att uppmärksamma att det finns en skillnad mellan experiment- och kontrollgruppen i att 10% av respondenterna i kontrollgruppen endast tolkades påvisa ett, av fyra möjliga, reflektionsperspektiv i sina svar. Samtidigt som ingen i experimentgruppen kunde tolkas påvisa mindre än två reflektionsperspektiv. Detta skulle kunna indikera en mindre påverkan av primingen. Det skulle möjligtvis kunna vara så att några av de i experimentgruppen kanske inte kunnat påvisa fler reflektionsperspektiv än ett om de inte fått ta del av informationen om de olika reflektionsperspektiven innan.

Vid jämförelse mellan frekvenstabellerna 6.1 och 6.2 över respondenternas svar på skattningsfrågorna går att se en minimal skillnad mellan gruppernas medelvärden men resultaten kan tolkas vara likvärdiga. Något som dock skulle kunna vara intressant att notera är att experimentgruppen generellt påvisade ett minimalt högre medelvärde på alla skattningar utom en, då istället kontrollgruppen hade det något högre medelvärdet. Denna fråga gällde skattningen i relation till om respondenterna upplevde att det var lätt att avgöra hur de skulle agera i konflikten härnäst. Det skulle kunna argumenteras att med ett ökat antal reflektionsperspektiv blir frågan mer komplex och svaret på en direkt hantering mindre tydlig. Därav en något större osäkerhet i svaren från experimentgruppen.

Vid den kvalitativa tolkningen och kodningen av resultaten upplevdes, utöver komplexiteten i uppgiften, en viss skillnad på utformningen av svaren mellan de båda grupperna. De svar som experimentgruppen angivit var betydligt mer utvecklande och ofta längre än kontrollgruppens som mer ofta gav svar i korta meningar. Detta kan tänkas vara en indikation på en möjlig påverkan av primingen i form av en ökad reflektionsmängd. Men just denna studie ämnade inte mäta effekten av primingen på det sättet utan var ute efter en kvantitativ mätning av antal reflektionsperspektiv. På grund av det utforskas inte detta oväntade resultat i någon större utsträckning.

Om studiens resultat ska tolkas som riktiga, givet de icke signifikanta medelvärdesskillnaderna, innebär det att primingen avsedd att höja antal reflektionsperspektiv inte hade någon större effekt. Men att just denna priming och studie inte kunnat bekräfta ett signifikant resultat innebär naturligtvis inte att de teorier om att det är möjligt att förändra och utveckla individens tankeprocesser, tolkningar och reflektioner om konflikter och därmed hanteringen av dessa, inte stämmer.

Att det individuella lärandet ändå är möjligt och av vikt finns det nämligen flertalet teorier som stödjer. Jordan (2015) diskuterar bland annat ett lärande och utvecklande av den egna självinsikten för att öka chanserna att hantera konflikter mer konstruktivt, Glasl (1999) talar vidare för en individuell utveckling av en konfliktkompetens som han definierar handlar om att lära sig förstå och uttrycka sina tankar på ett konstruktivt sätt, och att lära sig att tydliggöra olika perspektiv som berör konfliktsituationen för omgivningen. Detta argumenterar författaren, är av vikt för att inte hamna för långt ner i den eskalationstrappa han teoretiserat om, utan istället kunna hantera konflikten konstruktivt på en mellanmännisklig nivå mellan de inblandade parterna. Jones och Brinkert (2008) argumenterar med sin teori om konfliktcoachning, för ett utvecklande arbete hos individen, med lärande i fokus under hanteringen av en aktuell konflikt. Detta för att stärka individen även inför framtida konflikter, vilket då resulterar i en avgörande skillnad för individens hälsa (Jones & Brinkert, 2008). I likhet med Jones och Brinkert presenterar Folger och Bush (1996) sin transformativa medlingsmetod som återigen går ut på att stärka individen och öka dennes självständighet och självbestämmande för ett individuellt lärande i en aktuell konflikt. Vid hanteringen av konflikten kan då också en utveckling hos individen uppnås, så att denne sedan vidare självständigt ska kunna hantera kommande konflikter på ett mer konstruktivt sätt (Folger och Bush, 1996).

Även om denna studie alltså inte kunde visa något signifikant resultat stödjer ändå tidigare nämnda teorier, med flera, att det är fördelaktigt och möjligt att utveckla individens kunskaper och kompetens kring tankeprocesser, tolkningar och reflektioner så att det sker en utveckling i en konstruktiv riktning för hur de hanterar konflikter (Glasl, 1999; Jones & Brinkert, 2008; Folger & Bush, 2011; McGuigan & Popp, 2012; Jordan, 2015). En förebyggande och lärande ansats för konflikthantering har dessutom kunnat påvisas innebära möjlighet för att förhindra eller minska riskerna med de destruktiva konsekvenserna en konflikt annars kan skapa, så som negativ affekt, depression, stress som kan leda till utbrändhet och fysisk ohälsa (Krantz & McCeney, 2002; Wilmar, Michael & Christina, 2009; Landy & Conte, 2013; Wright et.al, 2017). Utöver det finns det forskning som kan tala för att, även om de inlärd kunskaperna inte används av individen i praktiken när en konfliktsituation uppstår, har en ökad kunskap och förståelse för situationen ändå en betydelse och kan medföra en avgörande skillnad i risknivå att individen far illa i den känslomässiga upplevelsen av konflikten (Jordan, 2001).

En annan aspekt att förhålla sig till i tolkningen av resultatet från just denna studie kan vara att det inte alltid behöver kunna hävdas några faktiska bevis för att en teori stämmer, för att ändå kunna stödja att den kanske möjligtvis gör det. Om det finns fler resultat som stödjer en teori, utan att det signifikans kan bevisas, kan det ändå tänkas vara rimligt att teorin har en viss relevans (Robert & Donald, 1969). Det är dock en högst godtycklig tolkning i denna studie då den påpekat lilla och icke-signifikanta skillnaden mellan dessa grupper skulle kunna bero på flertalet variabler utöver primingen. Vidare på detta spår följer en diskussion om begränsningar och problem med metoden för studien.

Metodproblem

I den aktuella studien finns naturligtvis ett antal felkällor som tydligt begränsar möjligheten att tolka och dra säkra slutsatser från givna resultat. Diskussionen under denna rubrik är avsedd väva samman metodens olika delar och det är därför svårt att bestämma fullgoda och tydliga rubriker för de olika delarna. Ett försök har ändå gjorts i hopp om att underlätta läsningen. Rubrikerna som följer om metodproblem är Urval; Deltagare, design och etik; Reliabilitet och validitet; Enkätverktyg och kodning; och Sammanfattande slutord.

Urval. Ett av de främsta metodproblemen berör urvalet. Eftersom det inte fanns någon möjlighet att genomföra ett slumpmässigt urval innebar det att stickprovet inte kunde representera populationen. I det bekvämlighetsurval som istället utfördes var det vidare inte möjligt med en slumpmässig tilldelning av de två versionerna av enkäten. Alla deltagare fick alltså inte samma förutsättningar att få den ena eller den andra av de två nivåerna av betingelsen. Problemet som då kan uppstå är en snedfördelning av deltagarna mellan de två grupperna och en risk för någon typ av systematisk skillnad som kan komma att påverka resultatet (Shaughnessey et.al, 2011).

Urvalsmetoden i denna undersökning resulterade i en sned könsfördelning i grupperna. Cirka två tredjedelar av deltagarna var kvinnor. För att inte detta skulle bli en faktor som påverkade resultatet genomfördes en matchning mellan grupperna så att könsfördelningen blev lika de två grupperna emellan. Efter denna matchning uteslöts möjligheten helt att kunna generalisera resultatet utanför studiens ramar. Detta var ändå fullt tillräckligt i relation till studiens syfte som ändå endast sökte undersöka en möjlig påverkan av en priming, och inte ämnade hävda bevis för generalisering av en större population.

Deltagare, design och etik. Vidare metodproblem berör främst deltagarna ifråga. Med en nätburen enkätundersökning är det svårt att kontrollera omständigheterna under vilka respondenterna svarar. Det finns ingen möjlighet att säkerställa om

respondenterna varit själva i sina svara eller suttit tillsammans med någon annan och fått hjälp. Det är inte heller möjligt att säkerställa om respondenterna varit i en lugn miljö eller kunnat vara fullt uppmärksamma vid genomförandet. Dessa och fler liknande faktorer som kan ha påverkat svarstillfället medföljer denna form av undersökningsdesign och är svåra att kontrollera (Shaughnessey et.al, 2011). Sedan behöver man därtill överväga om respondenternas svar korrelerar med deras faktiska tankar om konflikten. Detta bland annat eftersom de kan ha angivit ett svar de tror att undersökningen är ute efter, och inte det de faktiskt spontant tänker i en liknande situation i "verkligheten". Detta kan kopplas till problematiken med att ställa frågor, att just det väcker ett mer aktivt tänkande kring ämnet i fråga. Respondenten kan då påvisa fler antal reflektionsperspektiv än vad som är naturligt för dem i vanliga fall (Shaughnessey et.al, 2011).

Det faktum att de respondenter som valt att inte svara på de öppna frågorna tagits bort, då det inte annars blev möjligt med en likvärdig jämförelse, kan också ha kommit att påverka resultaten. Detta eftersom endast de typer av personer som engagerar sig tillräckligt för att svara ordentligt inkluderats i analysen. Det kan tänkas finnas ett oförklarad samband mellan människor som engagerar sig för att svara på sådana här typer av frågor och ett engagemang för önskad tankeutveckling eller liknande som kommit att påverka resultatet. Fler sådana typer av bakomliggande variabler kan finnas att räkna med.

I fråga om etiken i detta arbete så kan det bekräftas att de etiska principer som tidigare presenterats under rubriken Metod; Etik, har efterföljts. Något som skulle kunna övervägas är de möjliga negativa affekter ett ämne som konflikt skulle kunna väcka hos individen. Det är trots allt ett relativt laddat ämne som kan skapa känslor av obehag. Denna risk ansågs ändå inte vara utöver de risker som en individ kan tänkas utsättas för i det vardagliga livet och därför erfordras ingen metod för att fånga upp denna eventuellt negativa påverkan undersökningen skulle kunde åkomma (Holt et.al, 2015)

Reliabilitet och Validitet. Ytterligare metodproblem med undersökningen är att den inte inkluderade något utförande av upprepade mätningar (eng. *test-retest*) som skulle kunnat säkerställa reliabiliteten i mätningen. Detta innebär att det inte finns någon kontroll för att undersökningen inte påverkats för mycket av tillfälliga eller slumpmässiga betingelser. Det kan därav inte heller säkerställas att resultaten skulle bli desamma vid upprepade mätningar och att de är oberoende av vem som utför testet (Shaughnessey et.al, 2011).

Det finns vidare även metodproblem berör validiteten, alltså om mätinstrumentet mätte just det som det var skapat att mäta. Den externa validiteten, som berör

generaliserbarhet genom en likhet med andra studier, är svår att säkerställa eftersom ett liknande instrument som mäter just dessa variabler på liknande sätt inte har återfunnits i genomgången av tidigare forskning på området inför denna studie. Däremot finns det som nämnts studier som visar på möjligheten att utveckla lärande metoder för att förbättra den individuella tankeprocessen, vilket då kan medföra ökade möjligheter för en individ att hantera en konflikt på ett mer konstruktivt sätt (Glasl, 1999; Jones & Brinkert, 2008; Jordan & Lundin, 2001; Folger & Bush, 2011). Hot mot den interna validiteten, det vill säga hot som hindrar mätningen från att mäta det som avses, hanterades bland annat och delvis genom matchningen av deltagarna så att undersökningsgrupperna var likvärdiga innan analys. Det faktum att den kvalitativa tolkningen av svaren gav indikation om ökad reflektion med priming, i motsats till den kvantitativa uppskattningen av antal reflektionsperspektiv, skulle också kunna stärka ett ifrågasättande av den interna och diskriminanta validiteten i enkäten (Shaughnessey et.al, 2011). De indikationer i den kvalitativa tolkningen som indikerar påverkan från primingen skulle exempelvis även kunna förklaras genom andra variabler. Det kan handla om tillfälligheter och/eller exempelvis att delar av de som svarade på enkäten i kontrollgruppen kanske generellt har svårare att uttrycka sig i skrift. Här finns flera andra möjliga förklaringar, vilket är en av de nackdelarna med utformningen av denna undersökning. Den inkluderade bland annat varken slumpmässigt urval eller ett test-retest vilket hade kunnat stärka reliabiliteten och kontrollera om undersökningen inte påverkats för mycket av tillfälliga eller slumpmässiga betingelser och att det mätt riktigt (Shaughnessey et.al, 2011). Det kan konstateras att det finns betydligt fler faktorer som kunnat påverka mätningarna och övrig validitet och reliabilitet. Några av dessa utvecklas vidare nedan.

Enkätverktyg och kodning. Instrumentet i form av enkäten med frågeformuläret medför en del problematiska aspekter. Frågor som mätmetod är bra för att få direkt åtkomst till en individs subjektiva tankar och åsikter (Shaughnessey et.al, 2011). Men att ställa en fråga kan också medföra utmaningar, och det även i denna studie som på en relativ detaljnivå försöker utforska vad den enskilde individen tänker. Så fort en fråga ställs väcks en reflektion om just det frågan berör och svaret kan komma att påverkas av denna nyväckta tanke (Jordan & Lundin, 2001). Öppna och antydningfria frågor skulle kunna vara ett sätt att minska frågans påverkan men är svåra att använda i ett frågeformulär. Frågorna blir då allt för fria för tolkning och svaren kan komma att bli för breda och inte relaterade till ämnet i fråga. Detta skulle vidare innebära svårheter vid tolkning och jämförelse av svaren (Shaughnessey et.al, 2011). Med fler öppna frågor följer också förlängd tid för

genomförandet av enkäten, vilket bland annat riskerar att trötta ut deltagarna och i följd av det påverkat svaren, liksom svarsfrekvensen (Shaughnessey et.al, 2011). Det hade också kunnat försvåra för de respondenter som kanske inte är vana med eller kunniga i att formulera sig skriftligt. Med ett frågeformulär är det heller inte möjligt att ställa följdfrågor vilket hade varit önskvärt eftersom det hade ökat respondenternas möjlighet att påvisa fler reflektionsperspektiv.

Allt sammantaget finns det alltså ett antal begränsningar med den frågemetod som används i enkäten, men också med att utöka denna för större djup i mätningen. Det kan med det konstateras att en intervju möjligtvis hade varit det bättre alternativet för genomförandet av denna underökning. Just för de ovan nämnda anledningarna. Det som avgjorde att intervjuer ändå inte genomfördes var resurs- och tidsbegränsningar i detta arbete. Genom ett nätburet frågeformulär fanns dessutom möjligheten att nå ut till många fler än vad som annars varit möjligt. Det låg dock en stor utmaning i att skapa ett helt nytt frågeformulär och det är svårt att utvärdera om mätinstrumentet har någon högre form av validitet som kan säkerställa att resultaten är giltiga.

Vid tolkningen och kodningen av svaren, från kvalitativa till kvantitativa data, stärktes tillförlitligheten genom att respondenternas grupp tillhörighet dolts. Detta minskade påverkan från förväntningar om olika resultat från grupperna på resultatet av kodningen (Shaughnessey et.al, 2011). Dock är tolkningen i sig oavsett en svår och godtycklig uppgift som dessutom kunnat variera mycket i resultat mellan olika personer och tillfällen. Detta gör det svårt att säkerställa någon form av vetenskaplig konsekvent precision i kodningen (Jordan & Lundin, 2001). Utöver det godtyckliga i själva tolkningen var svaren även begränsade och det fanns ingen möjlighet att få någon typ av förtydligande eller utvecklande av de svar som uppfattades vara något otydliga för tolkning. Detta talar åter igen för intervju som en möjligt mer passande metod för denna studie.

Utöver själva formen av undersökningen kan det även diskuteras om den experimentella nivån på den oberoende variabeln i enkäten, primingen, var för svag och hade behövt vara starkare för att ge en effekt. Denna lilla priming i form av en kort text kanske inte rimligtvis är självklar att kunna skapa en tillräckligt stark inverkan på en individ och på en så kort tid påverka dennes reflektions- och tankemönster i någon betydande grad. De tidigare teorier som presenterats i detta arbete har alla baserats på ett betydligt mer gediget arbete med och hos individen för att uppnå en mer utvecklad tankeprocess och betydande

kunskapsutveckling kring konflikthantering (Folger & Bush, 1996; Glasl, 1999; Jones & Brinkert, 2008; Jordan, 2015)

Sammanfattande slutord. Med tanke på de felkällor som detta undersökningsresultat inkluderar är det svårt att säga något om de praktiska implikationer som medföljer efter denna studie. Den kan sägas indikera ett mindre stöd för de tidigare teorier som presenterats, men för att kunna påvisa säkerställda resultat kring just det som denna studie sökt svara på skulle en annan metod behövas. Exempelvis skulle en starkare priming och mer utrymme för ett utforskande av deltagarnas tankar i en intervjumetod kunna vara en rimlig start på en förbättring av just denna studie. Det kan ändå, utifrån tidigare teorier och sammanställningen av dessa här, konstateras att det finns mycket för den enskilde individen själv att lära om ämnet som kan förbättra förutsättningarna för en mer konstruktiv hantering av konflikter och minskning av dessas möjliga negativa konsekvenser.

Fortsatt forskning skulle kunna söka bidra med ökad kunskap kring möjligheterna för metoder till lärande och utvecklande av vad tidigare forskning kunnat visa vara verksamma faktorer i individens egna tankeprocesser för konstruktiv konflikthantering. Fokuset på förebyggande metoder skulle vara fördelaktigt då det skulle kunna minska på det lidande som konflikter så ofta annars orsakar människan. Det skulle i så fall skilja sig från den annars vanligt förekommande hanteringen idag med medling och liknande som snarast fokuserar på symptomsbehandling.

Orsakerna till och omständigheterna kring en konflikt är många och kommer med stor variation, och miljö, grupper och människor är ständigt föränderliga. Det som förblir och är den återkommande faktorn är individen. Denne kan förbli den samma, eller utvecklas, lära och anpassas av omständigheterna efterhand. Hen skulle ha möjligheten att bära med sig kunskap och föra den vidare och därmed hjälpa fler.

Slutsats

Denna studies syfte var att undersöka om priming, i form av informerande text kring konfliktteori, kan påverka människors sätt att reflektera kring en konfliktsituation. Data samlades in genom enkätsvar och en möjlig påverkan kvantifierades till antal av så kallade reflektionsperspektiv. De primära kvantitativa resultaten visade inte på någon signifikant skillnad mellan grupperna. Den aktuella studien är begränsad i sitt utförande och flertalet felkällor, såsom design av enkäten, urval av respondenter och subjektivitet i kodning, bör beaktas vid tolkning. Resultaten bör därför ses som möjliga indikatorer snarare än bevis och en närmare undersökning, fördelaktigt baserad på intervjustudier, skulle behövas för säkrare

slutsatser. Främst med stöd i tidigare forskning och teorier kan det ändå argumenteras att ökad medvetenhet kring konfliktteori och möjliga reflektionsperspektiv är möjlig att uppnå och skulle kunna utgöra betydelsefulla verktyg för att påverka individens tankesätt, samt därmed konsekvenserna av en konflikt.

Referenser

- Aron, A., Coups, E. J., & Aron, E. N. (2014). *Statistics for psychology*. Boston: Pearson, 2014.
- Borg, E., & Westerlund, J. (2012). *Statistik för beteendevetare*. Malmö: Liber, 2012 (Egypten).
- Folger, J. P., & Baruch Bush, R. A. (1996). Transformative Mediation and Third-Party Intervention: Ten Hallmarks of a Transformative Approach to Practice. *Mediation Quarterly*, 13(4), 263 - 278.
- Glasl, F. (1999). *Confronting Conflict: A first-aid kit for handling conflict*. London: Hawthorne Press.
- Holt, N., Bremner, A., Sutherland, E., Vliek, M., Passer, M. W., & Smith, R. E. (2015). *Psychology: the science of mind and behaviour*. Maidenhead: McGraw-Hill Education, cop. 2015.
- Jones, T. S., & Brinkert, R. (2008). *Conflict Coaching: conflict management strategies and skills for the individual*. Thousand Oaks, USA: Sage Publications, 2008.
- Jordan, T. (2015). *Konflikthantering i arbetslivet: förstå, hantera, förebygg*. Malmö: Gleerups Utbildning, 2015 (Polen).
- Jordan, T., & Lundin, T. (2001). *Att varsebli, tolka och hantera konflikter på arbetsplatsen, Vägar att synliggöra våra verklighetsmöjligheter*. Centrum för Arbetsvetenskap: Göteborgs Universitet: Arbetsrapport, 2001:1 (Göteborg: Arbetsvetenskap).
- Krantz, D. S., & McCeney, M. K. (2002). EFFECTS OF PSYCHOLOGICAL AND SOCIAL FACTORS ON ORGANIC DISEASE: A Critical Assessment of Research on Coronary Heart Disease. *Annual Review Of Psychology*, 53(1), 341.

- Landy, F. J., & Conte, J. M. (2013). *Work in the 21st century: an introduction to industrial and organizational psychology*. Hoboken, NJ: Wiley, 2013.
- McGuigan, R., & Popp, N. (2012). Consciousness and conflict (explained better?). *Conflict Resolution Quarterly*, 29(3), 227-260. doi:10.1002/crq.21042
- Robert F., W., & Donald T., C. (1969). Proof? No. Evidence? Yes. The Significance of Tests of Significance. *The American Sociologist*, (2), 140.
- Shaughnessy, J. J., Zechmeister, E. B., & Zechmeister, J. S. (2011). *Research methods in psychology*. New York: McGraw-Hill Higher Education; London: McGraw-Hill [distributor], 2011.
- Wilmar B., S., Michael P., L., & Christina, M. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, (3), 204.
doi:10.1108/13620430910966406
- Wright, R. R., Nixon, A. E., Peterson, Z. B., Thompson, S. V., Olson, R., Martin, S., & Marrott, D. (2017). The Workplace Interpersonal Conflict Scale: An Alternative in Conflict Assessment. *Psi Chi Journal Of Psychological Research*, 22(3), 163-180. doi:10.24839/2325-7342.JN22.3.163

Appendix

Appendix A.

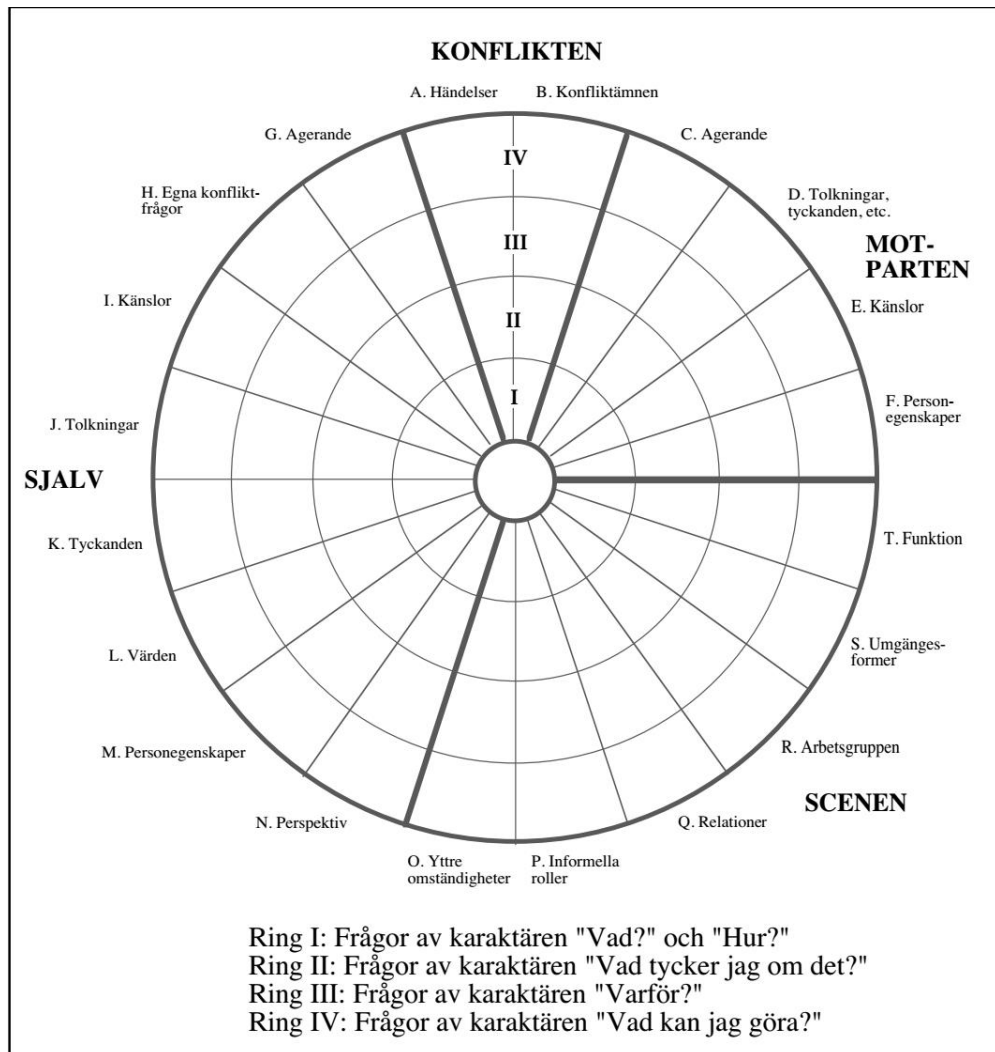
Tabell A1: En typologi av frågor att reflektera inför en arbetsplatskonflikt utvecklat av Jordan och Lundin (2001) (tabell 2.1, sid. 14).

Använt med medgivande av författaren via e-post 2018.05.15.

L. Värden	Var ska värden och normer spela en roll för mig under konflikten?	Tycker jag att de normer och värden jag faller på verkligen är de jag vill stå för?	Finns det viktiga skill till att jag har de värden och normer jag har?	Vad kan jag göra för att utveckla mitt värde- och norm-system?
M. Personegenskaper	Vilka personlighets-egenskaper har jag själv som är relevanta i sammanhanget?	Finns det personlighetsdrag hos mig själv som jag skulle vilja förändra?	Finns det viktiga bakomliggande orsaker till att jag har personlighetsdrag jag har?	Vad kan jag göra för att förändra de personlighetsdrag hos mig själv som jag vill ändra på?
N. Perspektiv	Vad är det för perspektiv jag använder när jag betraktar konfliktförloppet?	Tycker jag att det perspektiv jag använder normalt använder är adekvat?	Hur kommer det sig att mitt perspektiv ser ut som det gör?	Vad kan jag göra för att utveckla mitt perspektiv, respektive vara mer medveten om hur det formar mina tolkningar?
ARBETSPLATSEN				
O. Yttre omständigheter	Vilka yttre omständigheter är viktiga för att förstå konflikternas natur?	Finns det omständigheter jag inte tycker är bra, som skulle gå att förändra?	Vad finns det för skill till att de yttre omständigheterna är som de är?	Vad kan jag göra för att påverka de yttre omständigheterna?
P. Roller	Finns det informella roller på min arbetsplats?	Finns det rollfördelningar som jag inte tycker är sunda?	Vad finns det för anledningar till de informella roller som finns?	Vad kan jag göra för att förändra de osunda informella roller som finns?
Q. Relationer	Hur är karaktären på de relationer jag har till kollegor?	Vad tycker jag om kvaliteten på mina relationer till kollegor som de är nu?	Hur kommer det sig att relationerna har de kvaliteter de har?	Vad kan jag göra för att förbättra kvaliteten på de relationer jag har till kollegor?
R. Arbetsgruppen	Hur fungerar arbetsgruppen som en helhet, i förhållande till de uppgifter vi har?	Vad tycker jag om arbetsgruppens sätt att fungera nu?	Finns det viktiga orsaker till att arbetsgruppen fungerar som den gör?	Vad kan jag göra för att bidra till att arbetsgruppen som en helhet fungerar bättre?
S. Umgängesformer	Vilken umgängesstil dominerar på arbetsplatsen?	Vad tycker jag om den dominerande umgängesstilen?	Finns det viktiga skill till att umgängesstilen är som den är?	Vad kan jag göra som har fömsättningar att påverka umgängesstilen i positiv riktning?
T. Funktion	Vilka övergripande mål och funktioner tjänar min arbetsplats?	Tycker jag att det är bra mål? Tycker jag att arbetsplatsen som den nu fungerar tjänar sin syften på ett bra sätt?	Finns det viktiga skill till att målen är för-mulerade som de är, resp. till eventuella till-orsakommanden i uppfillandet av målen?	Vad kan jag göra för att bidra till att målen och förmågan till mål-uppfyllelse ökar?
Övriga frågor				
Vad kan jag lära mig om mig själv genom konflikten?				
Vad kan jag lära mig om hur andra människor och grupper fungerar genom konflikten?				
Hur skulle konflikten kunna förebyggas?				

KONFLIKTEN									
A. Händelser	Vad var det som hände?	4. VAD GÖR JAG?	3. VARFÖR?	2. VAD TYCKER JAG?	1. VAD?				
B. Konfliktämnen	Vad handlar konflikten om?	Vad var/är viktigt för mig i det som hände?	Vilka är de viktigaste faktorerna?	Tycker jag att de frågor som kommer upp i konflikten är viktiga?					
MOTPARTEN									
C. Agerande	Vad har min motpart gjort?	Vad är det jag tycker illa om i det min motpart har gjort?	Vilka motiv har min motpart för sitt agerande?	Vad har jag gjort som min motpart ser som situationen?					
D. Tolkingar, tyckanden, m.m.	Hur ser motparten på situationen? Vilka frågor är viktiga för motparten?								
E. Känslor	Vad har min motpart för känslor?	Vad tycker jag om att min motpart har känslor han/hon har? Vad betyder det för mig?	Vad finns det för viktiga orsaker till att min motpart känner som han/hon gör?	Vad kan jag göra för att möjliggöra en förändring av motpartens känslor i min motpart?					
F. Personegenskaper	Vad är min motpart för slags person?	Vilka sidor av min motpart tycker jag bra/alla om? Är min bild av min motpart rättvis?	Finns det viktiga bakomliggande orsaker till att min motpart ser som han/hon är?	Vad kan jag göra för att stärka de sidor i min motpart jag tycker bra om, resp. minska betydelsen av de sidor jag tycker illa om?					
SJÄLV									
G. Agerande	Hur har jag själv agerat under konflikten? Har mitt eget agerande haft konsekvenser som jag inte varit riktigt medveten om?	Vad tycker jag om mitt eget agera?	Varför har jag förhållit mig som jag gjort under konflikten?	Vad tycker jag om förfärligt viktigt för mig verkligen motsvarar det jag vill tycka är viktigt?					
H. Konfliktfrågor	Vad var viktiga frågor, angelägenheter, intressen och mål för mig i konflikten?	Tycker jag att det som föreföll viktigt för mig verkligen motsvarar det jag vill tycka är viktigt?	Finns det viktiga bakomliggande skäl till varför jag tycker vissa frågor och värden är viktiga för mig?	Hur kan jag göra för att omvärlden vad jag upplever som viktiga mål och behov så att de stämmer bättre med mina djupaste övertygelser, känslor och värden?					
I. Känslor	Vad hade/har jag för känslor i samband med konflikten?	Är/är mina känslor adekvata och bra för mig?	Varför kände jag som jag gjorde?	Vad kan jag göra för att förändra mina känslor?					
J. Tolkingar	Vilka tolkingar gjorde jag under konflikten av min motparts motiv och bakomliggande faktorer?	Gjorde jag väl-ggrundade tolkingar? Finns det andra rimliga tolkingar?	Finns det viktiga skäl till att jag gjorde just de tolkingar jag gjorde?	Hur kan jag prova om mina tolkingar är adekvata?					
K. Tyckanden	Vilka värdeområden fällde jag under konflikten?	Fällde jag bra värdeområden?	Finns det viktiga anledningar till att jag tyckte som jag tyckte om olika sidor av händelserna?	Finns det något jag kan göra som kan påverka vad jag tyckte för inställningar, i positiv riktning?					

Appendix B.



Figur B1: Konfliktmandala utvecklat av Jordan och Lundin (2001) (Figur 3.1, sid. 50). Denna mandala kan användas som ett kartläggande och grafiskt överblickande instrument för att skapa en tydlig bild av en individs medvetenhet i relation till en konflikt. Mittencirkeln representerar den omedelbara upplevelsen som en individ alltid lever i vid vaket tillstånd. A till G representerar de underteman som de fyran teman "Konflikten", "Motparten", "Scenen" och "Själven" består av och som presenteras i tabell A1 i Appendix A. Likaså representerar var ruta i mandalan en fråga som även de finns presenterade i samma tabell. Använt med medgivande av författaren via e-post 2018.05.15.

Appendix C-1.

Enkätundersökning experimentgrupp:

Hej och tack för att du deltar i den här undersökningen!

Syftet är att utforska hur förkunskap kring konflikter kan påverka en persons upplevelse och val av agerande i en konflikt.

Genom att delta ges möjlighet att reflektera kring just konflikter och hur dessa kan hanteras.

Enkäten består av fyra delar. Först en introduktion till ämnet följt av ett exempel på en konflikthändelse.

Därefter följer några frågor kring händelsen och sedan en avslutande del med några korta frågor om dig som svarat.

Enkäten beräknas ta 15-20minuter att genomföra.

Dina svar är anonyma vilket innebär att ingen kommer kunna härleda dem tillbaka till dig.

Det är helt frivilligt att delta och du har möjligheten att avbryta när som helst.

Om du känner dig redo kan du klicka dig vidare till nästa sida.

Gör du det innebär det att du läst igenom, godkänner och samtycker om ovanstående.

DEL 1 - Förberedande text om konflikter

Det är viktigt att du läser detta grundligt!

Om Konflikter:

Att det uppstår delade åsikter och irritationer som leder till konflikt mellan människor är naturligt och något som är svårt att påverka.

En konflikt uppstår vid *upplevelsen* av att någon blockerar exempelvis en önskan eller ett mål man inte vill släppa.

Om denna upplevda blockering kvarstår väcks en frustration som kan driva minst en av personerna i konflikten till att agera gentemot den andra.

Hur vi väljer att tänka kring en konfliktsituation påverkar hur vi upplever konflikten och hur vi väljer att agera i den.

Genom att medvetet reflektera över olika perspektiv kring en konflikthändelse kan man öka möjligheten att hitta ett konstruktivt förhållningssätt till konflikten.

Det finns fyra *grundperspektiv* att reflektera utifrån:

1. själva konflikten,
2. motparten,
3. sig själv och
4. scenen, dvs miljön i vilken konflikten utspelar sig.

Inom dessa perspektiv kan man ställa sig frågor kring bland annat händelserna, konfliktämnet, ageranden, tolkningar, tyckanden, känslor, yttre omständigheter och relationer.

Några exempel på sådana frågor:

- Finns det viktiga orsaker till att motparten ser situationen som han/hon gör?
- Vad tycker jag om mitt eget sätt att agera?
- Finns det djupare liggande behov och intressen bakom konflikten?
- Vilka yttre omständigheter är viktiga för att förstå konflikten?

Genom att tänka på dessa typer av frågor och formulera olika svar ökar man möjligheten att hitta konstruktiva sätt att hantera konflikten på.

Källor:

Jordan, T. (2015). *Konflikthantering i arbetslivet: förstå, hantera, förebygg*. Malmö: Gleerups Utbildning, 2015 (Polen).

Jordan, T., & Lundin, T. (2001). *Att varsebli, tolka och hantera konflikter på arbetsplatsen, Vägar att synliggöra våra verklighetsmöjligheter*. Centrum för Arbetsvetenskap: Göteborgs Universitet: Arbetsrapport, 2001:1 (Göteborg: Arbetsvetenskap).

DEL 2 - Konfliktextempel

Läs nog med en tanke på att du i nästa del kommer få svara på frågor om exemplet.

Konfliktextempel:

Du bor i ett våningshus och är granne med en kvinna i 75års åldern.

Den första tiden när du var nyinflyttad hälsade du och kvinnan artigt på varandra när ni möttes i trapphuset och kunde ibland byta några kommentarer om vädret och hennes lilla hund.

Efter en tid började du få allt mer att göra och dagarna blev långa och stressiga. Du började undvika småpratet med grannen för att hinna med. Du kände också att du inte längre orkade med ännu en diskussion om hennes hund, som dessutom allt mer ofta börjat väcka dig tidigt på mornarna med sitt skällande.

Du började också märka att grannen själv börjat ignorera dig de få gånger ni råkade stöta på varandra i trapphuset.

En morgon på väg ut, stressad och försenad, var det nära att du krockade med henne och hunden i trappan. Hon gav dig då en hård blick och när du mumlat förlåt och ursäktat dig vidare på väg ner för trappan ropade hon efter dig att du borde se dig för bättre. Efter denna händelse blev det svårare att inte hitta saker att irritera sig på hos grannen.

Bara en sådan sak som att hon kunde få för sig att dammsuga klockan sju en söndagsmorgon och med det väcka alla i huset. Du började då rent demonstrativt skruva upp volymen på radion så fort hon dammsög och lät den stå på långt efter att hon var färdig med sitt.

Tiden gick och inget förändras mellan dig och grannen förutom graden av irritation och volymen på radion som höjdes en aning för var söndagsmorgon hon fick för sig att dammsuga.

En dag får du ett samtal från hyresvärden som vill tala med dig om klagomål om allt för hög ljudvolym från din lägenhet, och att en av grannarna upplevt att du har ett otrevligt bemötande i trapphuset.

Du lyssnar och känner dig alltmer orättvist anklagad. Hyresvärden visar dock inget intresse för din sida av berättelsen och lägger på med en kommentar om en önskad förändring och en försäkran om att denne kommer att följa utvecklingen.

Chockad sitter du nu med telefonen i handen och funderar på hur det kommer sig att du hamnade här.

Något måste göras.

DEL 3 - Frågeformulär

Frågorna nedan baseras på exemplet du just läst. Svara utifrån din upplevelse av konflikten och hur du i nuläget skulle tänka och agera i den. I de öppna frågorna får du gärna vara personlig och förklara dina svar!

1. Vad konflikten handlar om

Jag tycker det är lätt att urskilja vad konflikten handlar om

Inte alls I låg grad Varken eller I hög grad I mycket hög grad

2. Vad upplever du att konflikten handlar om?

3. Att ta ställning i konflikten

Jag tycker det är lätt att ta ställning i konflikten

Inte alls I låg grad Varken eller I hög grad I mycket hög grad

4. Vilka är dina åsikter om konflikthändelsen?

5. Bakomliggande orsak(er) till konflikten

Jag tycker det är lätt att definiera den bakomliggande orsaken (eller orsakerna) till konflikten

Inte alls I låg grad Varken eller I hög grad I mycket hög grad

6. Vad anser du är den bakomliggande orsaken (eller orsakerna) till konflikten?

7. Val av agerande

Jag tycker det är lätt att avgöra hur jag ska agera i konflikten härnäst

Inte alls I låg grad Varken eller I hög grad I mycket hög grad

8. Hur skulle du agera i konflikten härnäst? Varför?

DEL 4 - Avslutande frågor om dig som svarat

I vilket sammanhang upplever du att du lärt dig mest om hur du kan hantera konflikter? Utveckla gärna!

Har du egna barn?

Ja; Nej

Om ja, hur många?

Har du syskon?

Ja; Nej

Om ja, hur många?

Vilket år är du född?

Vilken är din könstillhörighet?

Kvinna; Man; Annat alternativ; Vill ej svara

Vilken är din huvudsakliga sysselsättning?

Arbetande; Tjänstledig; Arbetssökande; Studerande; Pensionär; Hemarbetande, sköter hushållet; Annat

Vilken är din nationalitet? (som du själv identifierar dig med)

Övrigt. Har du kommentarer och frågor kring undersökningen kan du skriva dessa här

Vad händer med mina svar nu?

Dina svar förblir anonyma och resultatet från undersökningen kommer presenteras i en c-uppsats skriven vid Lunds universitet.

Önskar du ta del av detta kan du höra av dig till denna e-mailadress: bev15jek@student.lu.se

TACK för din medverkan!

Appendix C-2.

Enkätundersökning kontrollgrupp:

Hej och tack för att du deltar i den här undersökningen!

Syftet är att utforska hur förkunskap kring konflikter kan påverka en persons upplevelse och val av agerande i en konflikt.

Genom att delta ges möjlighet att reflektera kring just konflikter och hur dessa kan hanteras.

Enkäten består av fyra delar. Först en introduktion till ämnet följt av ett exempel på en konflikthändelse.

Därefter följer några frågor kring händelsen och sedan en avslutande del med några korta frågor om dig som svarat.

Enkäten beräknas ta 15-20minuter att genomföra.

Dina svar är anonyma vilket innebär att ingen kommer kunna härleda dem tillbaka till dig.

Det är helt frivilligt att delta och du har möjligheten att avbryta när som helst.

Om du känner dig redo kan du klicka dig vidare till nästa sida.

Gör du det innebär det att du läst igenom, godkänner och samtycker om ovanstående.

DEL 1 - Förberedande text om konflikter

Det är viktigt att du läser detta grundligt!

Om Konflikter:

Att det uppstår delade åsikter och irritationer som leder till konflikt mellan människor är naturligt och något som är svårt att påverka.

En konflikt uppstår vid *upplevelsen* av att någon blockerar exempelvis en önskan eller ett mål man inte vill släppa.

Om denna upplevda blockering kvarstår väcks en frustration som kan driva minst en av personerna i konflikten till att agera gentemot den andra.

Hur vi väljer att tänka kring en konfliktsituation påverkar hur vi upplever konflikten och hur vi väljer att agera i den.

Källa:

Jordan, T. (2015). *Konflikthantering i arbetslivet: förstå, hantera, förebygg*. Malmö: Gleerups Utbildning, 2015 (Polen).

DEL 2 - Konfliktexempel

Läs noga med en tanke på att du i nästa del kommer få svara på frågor om exemplet.

Konfliktexempel:

Du bor i ett våningshus och är granne med en kvinna i 75års åldern.

Den första tiden när du var nyinflyttad hälsade du och kvinnan artigt på varandra när ni möttes i trapphuset och kunde ibland byta några kommentarer om vädret och hennes lilla hund.

Efter en tid började du få allt mer att göra och dagarna blev långa och stressiga. Du började undvika småpratet med grannen för att hinna med. Du kände också att du inte längre orkade med ännu en diskussion om hennes hund, som dessutom allt mer ofta börjat väcka dig tidigt på mornarna med sitt skällande.

Du började också märka att grannen själv börjat ignorera dig de få gånger ni råkade stöta på varandra i trapphuset.

En morgon på väg ut, stressad och försenad, var det nära att du krockade med henne och hunden i trappan. Hon gav dig då en hård blick och när du mumlat förlåt och ursäktat dig vidare på väg ner för trappan ropade hon efter dig att du borde se dig för bättre. Efter denna händelse blev det svårare att inte hitta saker att irritera sig på hos grannen.

Bara en sådan sak som att hon kunde få för sig att dammsuga klockan sju en söndagsmorgon och med det väcka alla i huset. Du började då rent demonstrativt skruva upp volymen på radion så fort hon dammsög och lät den stå på långt efter att hon var färdig med sitt.

Tiden gick och inget förändras mellan dig och grannen förutom graden av irritation och volymen på radion som höjdes en aning för var söndagsmorgon hon fick för sig att dammsuga.

En dag får du ett samtal från hyresvärden som vill tala med dig om klagomål om allt för hög

ljudvolym från din lägenhet, och att en av grannarna upplevt att du har ett otrevligt bemötande i trapphuset. Du lyssnar och känner dig alltmer orättvist anklagad. Hyresvärden visar dock inget intresse för din sida av berättelsen och lägger på med en kommentar om en önskad förändring och en försäkran om att denne kommer att följa utvecklingen.

Chockad sitter du nu med telefonen i handen och funderar på hur det kommer sig att du hamnade här.

Något måste göras.

DEL 3 - Frågeformulär

Frågorna nedan baseras på exemplet du just läst. Svara utifrån din upplevelse av konflikten och hur du i nuläget skulle tänka och agera i den. I de öppna frågorna får du gärna vara personlig och förklara dina svar!

1. Vad konflikten handlar om

Jag tycker det är lätt att urskilja vad konflikten handlar om

Inte alls I låg grad Varken eller I hög grad I mycket hög grad

2. Vad upplever du att konflikten handlar om?

3. Att ta ställning i konflikten

Jag tycker det är lätt att ta ställning i konflikten

Inte alls I låg grad Varken eller I hög grad I mycket hög grad

4. Vilka är dina åsikter om konflikthändelsen?

5. Bakomliggande orsak(er) till konflikten

Jag tycker det är lätt att definiera den bakomliggande orsaken (eller orsakerna) till konflikten

Inte alls I låg grad Varken eller I hög grad I mycket hög grad

6. Vad anser du är den bakomliggande orsaken (eller orsakerna) till konflikten?

7. Val av agerande

Jag tycker det är lätt att avgöra hur jag ska agera i konflikten härnäst

Inte alls I låg grad Varken eller I hög grad I mycket hög grad

8. Hur skulle du agera i konflikten härnäst? Varför?

DEL 4 - Avslutande frågor om dig som svarat

I vilket sammanhang upplever du att du lärt dig mest om hur du kan hantera konflikter? Utveckla gärna!

Har du egna barn?

Ja; Nej

Om ja, hur många?

Har du syskon?

Ja; Nej

Om ja, hur många?

Vilket år är du född?

Vilken är din könstillhörighet?

Kvinna; Man; Annat alternativ; Vill ej svara

Vilken är din huvudsakliga sysselsättning?

Arbetande; Tjänstledig; Arbetsökande; Studerande; Pensionär; Hemarbetande, sköter hushållet; Annat

Vilken är din nationalitet? (som du själv identifierar dig med)

Övrigt. Har du kommentarer och frågor kring undersökningen kan du skriva dessa här

Vad händer med mina svar nu?

Dina svar förblir anonyma och resultatet från undersökningen kommer presenteras i en c-uppsats skriven vid Lunds universitet.

Önskar du ta del av detta kan du höra av dig till denna e-mailadress: bev15jek@student.lu.se

TACK för din medverkan!