

Signe S. Knutsen

Å si fra i dialog

En Q-metodologisk undersøkelse av hvordan helsepersonell i sykehjem opplever det å si fra i dialog med kolleger og ledere.

Masteroppgave i rådgivningsvitenskap

Trondheim, desember 2015

*Den tilværelse som blomstrer ved den enkeltes ivaretagelse av den andres liv,
er den enkelte selv deltager i.*

(K. E. Løgstrup)

Forord

Jeg vil først og fremst rette en varm takk til de 12 deltakerne som valgte å bruke tid på å delta i min studie. Uten dere hadde hele prosjektet stoppet opp.

Tusen takk til mine veiledere, først Ragnvald Kvalsund og deretter Eleanor Allgood, som har hjulpet meg å finne retning på veien jeg har opplevd noe kronglete. Jeg vil også rette en spesiell takk til Berit Rau, studiekonsulent ved IVR, som kanskje uten å vite det, hjalp meg til å holde motet oppe når jeg syntes det så mørkt ut.

Stig Ole Johnsen, Magnus Johnsen og Bendik Johnsen fortjener takk! De har vært tålmodige, gode diskusjonspartnere og støttespillere. En særlig takk til Magnus for uvurderlig hjelp med statistikkprogrammet.

Takk til Kaja Storeide som har vært en villig samtalepartner under hele arbeidet med oppgaven. Takk også til Kari Øie for innspill til oppgaven.

St. Olavs Hospital, Alderspsykiatrisk poliklinikk, har lagt til rette slik at jeg har kunnet gjennomføre masterstudiet. Det vil jeg takke for. Jeg vil også rette en takk til mine kolleger som har vist interesse og omsorg for meg i denne prosessen. En særlig takk til Oddrun Strand som generøst bød fram huset sitt ved Valsøyfjord når jeg var oppradd for skrivested.

Bakhtin har vært en god oppdagelse sammen med flere i denne skriveprosessen. Bakhtin så det slik at mening ikke finnes eller skapes i individet, men skapes og gjenskapes i dialog mellom samhandlende parter. Den enkelte henvender seg alltid til noen- muntlig eller skriftlig, nær eller fjern. Jeg har hatt mange dialoger under skriveprosessen som har gitt meg glede og meningsfulle øyeblikk. Dialogene er nok ikke over- men arbeidet med denne oppgaven er nå til ende.

Trondheim, desember 2015

Signe Knutsen

Sammendrag

Målet med oppgaven har vært å gi et bidrag til å forstå mer av hvordan helsepersonell i sykehjem opplever det å si fra- i dialog. Er det noe som hemmer eller fremmer *det å si fra i dialog* med kolleger og ledere? Opplever helsepersonell at *det å si fra* bidrar til utvikling på arbeidsplassen? I den teoretiske delen har jeg valgt å utdype sentrale begreper i relasjon til det å si fra. Begrepene som er valgt er mot, vilje og tilbakemelding. Teori er i første rekke hentet fra eksistensiell og humanistisk psykologi- og rådgivningslitteratur. Q- metoden er valgt for å kunne gjøre systematiske undersøkelser på subjektivitet og avdekke og forstå subjektive perspektiver i relasjon til det valgte tema. Helsepersonell fra sykehjem har deltatt i undersøkelsen, 12 deltakere, med overvekt av sykepleiere. Resultatet av Q- sortering og faktoranalyse gav to ulike faktorer som ble gjenstand for faktorfortolkning som er drøftet ut fra relevant teori og empiri. Faktor 1 er benevnt: ”Våger seg fram på med respekt for eget og andres ord” og faktor 2: ”Å si fra oppleves risikofyllt og er personlig utviklende”. Det å si fra i samspill med kolleger og ledere i gjensidige relasjoner, oppleves som utviklende og meningsfylt. Ved å si fra i dialog kan det gi mer effektivt samarbeid.

Summary

The aim of this thesis has been to make a contribution to our understanding of how dialog and communication works between health professionals in nursing homes. Is there anything that inhibits or promotes dialogue and communication with colleagues and/or managers? Can communication and dialogue contribute to workplace improvements/developments? In the theoretical section I have explored key concepts related to communication and dialogue. The concepts to be explored have been courage, will and feedback. Theory is primarily derived from existential and humanistic psychology and the counseling literature. The Q- method is chosen to do systematic research on subjectivity and uncover and understand subjective perspectives in relation to the selected themes. 12 health professionals (with a predominance of nurses) from nursing homes have been participating in the study. The result of Q-sorting and factor analysis gave two different factors that were subject to factor interpretation based on relevant theory and empirical inputs. Factor 1 is labeled: "Dare to communicate while respecting the perspective of self and others" and factor 2: "Direct communication is perceived as riskier but seems to support personal development". Direct communication and interdependent relationships among colleagues and managers is perceived as stimulating and meaningful, and direct communication through dialogue may support more effective collaboration in the workplace.

Innholdsfortegnelse

FORORD	III
SAMMENDRAG	V
SUMMARY	VI
1.0 INNLEDNING.....	1
1.1 Utfordringer i omsorgstjenestene.....	1
1.2 Målet med rådgivning	2
1.3 Omsorgsfull hjelp.....	2
1.4 Bakgrunn for valg av tema	2
1.5 Intensjon med oppgaven og problemstilling.....	3
1.6 Oppgavens oppbygging.....	3
2.0 BEGREPSAVKLARINGER.....	5
2.1 Helsepersonell.....	5
2.2 Sykehjem.....	5
2.3 Å si fra.....	5
2.4 Dialog	6
3.0 TEORI	7
3.1 Sentrale begreper: Mot, vilje og tilbakemelding.....	7
3.2 Å si fra- en relasjonell handling	7
3.3 Mot.....	10
3.4 Vilje.....	12
3.5 Tilbakemelding.....	14
4.0 METODE	17
4.1 Valg av metode	17
4.2 Q- metodologiens bakgrunn	17
4.3 Vitenskapelig forankring	18
5.0 STEGENE I FORSKNINGSPROSESSEN	21
5.1 Definere kommunikasjonsuniverset.....	21
5.2 Utarbeide Q- utvalg	21
Figur 1 Forskningsdesignen	22
5.3 Utvelgelse av P- utvalg	23
5.4 Innsamling av data, Q- teknikk	23
5.5 Faktoranalyse og fortolkning.....	25
5.6 Forskningens kvalitet	26
5.7 Etske betraktninger	26
6.0 RESULTATER	27
6.1 Faktoranalyse	27
6.2 Faktorfortolkning.....	29
6.2.1 Faktor 1.....	29
6.2.2 Faktor 2.....	32
6.2.3 Konsensusutsagn mellom faktorene.....	35
7.0 DRØFTING	39
7.1 Ønske om å bidra med sin stemme.....	39
7.2 Å akseptere det som er, påvirker det å si fra.....	41
7.3 Rom for meningsmangfold er nødvendig for å lære av hverandre.....	43
7.4 Leders rolle i dialogen.....	46

7.6 Oppsummering	47
8.0 AVSLUTNING.....	49
LITTERATUR	51
VEDLEGGSLISTE	57
VEDLEGG 1: GODKJENNING FRA NSD	59
VEDLEGG 2: BREV MED FORESPØRSEL OM DELTAKELSE I MASTERGRADSPROSJEKT	65
VEDLEGG 3: TILLEGG TIL SORTERINGSBETINGELSE- SENDT PÅ MAIL.....	67
VEDLEGG 4: SORTERINGSBETINGELSE	69
VEDLEGG 5: SORTERINGSMATRISEN	71
VEDLEGG 6: Q-UTVALG MED CELLETILHØRIGHET.....	75
VEDLEGG 7 : UTSAGNENES Plassering i faktorene.....	79
VEDLEGG 8: DISTINGUISHING STATEMENTS.....	81
VEDLEGG 9: KONSENSUS UTSAGN	83

1.0 Innledning

I denne innledningen beskriver jeg utfordringer i omsorgstjenesten, målet med rådgivning, omsorgsfull hjelp, bakgrunn for valg av tema, intensjon med oppgaven og oppgavens oppbygning.

1.1 Utfordringer i omsorgstjenestene.

Befolkningsframskrivninger viser at antall personer i Norge over 67 år vil øke, og blant eldre vil et stigende antall personer være over 80 år- med særlig økning fra år 2020. På samme tid vil det være nedgang i antall yrkesaktive personer i relasjon til antall eldre. (Demensplan, 2015; St.meld. nr. 29 (2012-2013)).

Politiske utredninger (Demensplan 2015; Omsorgsplan 2015; St.meld.nr.25 (2005-2006); St.meld.nr 47 (2008-2009); St.meld. nr. 29 (2012-2013)) som omhandler omsorgstjenestene, viser til den demografiske utviklingen og beskriver de ressursmessige utfordringer det gir velferdssamfunnet. Samtidig uttrykkes forventninger til omsorgstjenestene om at de i større grad skal være personsentrert; være basert på brukerdeltakelse, være individuelt tilrettelagt og sørge for meningsfull livsutfoldelse for de personer som mottar hjelp, i tillegg til å gi god grunnleggende behandling og pleie. (Demensplan 2015; St.meld.nr.25 (2005-2006); St. meld. nr. 29 (2012-2013)). Å være en person er *at leve i en verden, hvor betydninger deles* skriver Kitwood (2013, s. 96) som hevder at en forutsetning for personsentrert omsorg, er at omsorgsgiverne på sin side opplever positive personverdier i sin arbeidshverdag, at de kan dele sine meninger, og oppleve seg som et Du i relasjon til andre Jeg (Buber 1923/1992 ; Kitwood, 2013).

For å møte utfordringene en står overfor pekes det blant flere innsatsområder på betydningen av innovasjons- og utviklingsarbeid i omsorgstjenesten. I dette inngår å kunne stille spørsmål ved den rådende praksis, og å kunne skape virkningsfulle endringer gjennom å dele informasjon og innsikt blant ulike aktører der lokal forankring understrekes (St. meld. nr. 29 (2012-2013)). Det satses videre på å styrke den faglige kompetansen. Dette inkluderer etisk kompetanseheving som ansees som en viktig del av å utvikle gode fagmiljø der det er åpenhet for å dele erfaringer og å ta opp vanskelige situasjoner og etiske dilemmaer i det daglige arbeidet (Demensplan 2015; St.meld.nr.25 (2005-2006)). Evne til åpenhet og vilje til å lære av feil og til å gjennomføre endringer som leder til bedre og tryggere tjenester, skal være en del av den daglige virksomheten (St. meld. nr.10 (2012-2013)).

Gjennomgående ønsker man på politisk nivå å skape lærende organisasjonskulturer for å kommunisere mer effektivt og sammen skape gode helse- og omsorgstjenester i møte med de utfordringer en står overfor (St.meld.nr.25 (2005-2006);St.meld.nr. 47 (2008-2009); St. meld.nr 10 (2012-2013); St. meld.

nr. 29 (2012-2013)). En lærende organisasjonskultur er preget av direkte kommunikasjon der medarbeidere åpent uttrykker det de tenker og føler, i større grad har trygghet i å møte andres reaksjoner og har mindre behov for å kamuflere egen utilstrekkelighet (Bolman & Deal, 2002).

1.2 Målet med rådgivning

Målet med rådgivning er å legge til rette for endringer og hjelpe personer, grupper og organisasjoner til læring og utvikling som bidrar til mer effektive og tilfredsstillende måter for dem å håndtere aktuelle problemer og utfordringer på (Ivey, D'Andrea, Ivey, Simek- Morgan, 2009; Kvalsund & Meyer, 2005, s. 52). Rådgivning kan dreie seg om å videreutvikle handlings- og samhandlingskompetanse både for den enkelte medarbeider i et sykehjem, for en arbeidsgruppe og for sykehjemmet som organisasjon. (Norges tekniske naturvitenskapelige universitet, <http://www.ntnu.no/studier/mraadg/om>).

Rådgivning kan foregå med ekstern bistand og som systematiske samtaler på arbeidsplassen mellom ulike interne aktører; kolleger imellom og mellom medarbeidere og leder (Irgens, 2007). I fellesskap reflekterer en over praksis, over egne konkrete erfaringer, hva en gjør og hvordan en forholder seg til det erfarte. Gjennom oppdagelser skaper en nye måter å forstå på og får større klarhet og forståelse for sitt eget, andres og de mellompersonlige relasjonene, og ut fra et endret grunnlag prøver en ut ny praksis (Ivey et al., 2009; Meyer, 2014). Fokuset kan dreie seg om oppdraget gruppen har, om samarbeidsrelasjoner og den enkeltes subjektive erfaring i arbeidet (Kvalsund, 2014).

1.3 Omsorgsfull hjelp

Helsepersonell er gitt et krav i lovs form for sitt virke der de skal utføre faglig forsvarlig arbeid og omsorgsfull hjelp basert på kvalifikasjoner, arbeidets karakter og situasjonen for øvrig (Helsepersonelloven, 1999, § 4). I offentlige utredninger vektlegges det enkeltes helsepersonells utøvelse og samarbeid med brukere og annet personell for å nå kvalitetsmål. Samarbeid mellom kolleger og med ledere er en viktig og nødvendig del av arbeidshverdagen i sykehjem for å legge til rette for, forbedre og utøve god omsorg; *God omsorg oppstår i samspillet mellom personell, og mellom personell og bruker* (St.meld.nr.25 (2005-2006), s. 41). *Omsorgsbegrepet omfatter både den hjelpen som blir gitt, måten den blir gitt på og relasjonen mellom tjenesteyter og tjenestemottaker* (St.meld.nr.25 (2005-2006), (s. 39)).

1.4 Bakgrunn for valg av tema

Min erfaring fra arbeidslivet er i stor grad knyttet til helse- og omsorgssektoren, og det var nærliggende for meg å fokusere på denne delen av arbeidslivet når jeg valgte tema for min masteroppgave. En del av mine tjenesteoppdrag er rådgivning og veiledning til ansatte i primærhelsetjenesten- i særlig grad til grupper av ansatte ved helse- og omsorgsinstitusjoner. Basert på tilbakemeldinger og egen erfaring synes det langt på vei å være en felles opplevelse at det er nyttig å legge til rette for dialog- mellom

rådgivere og deltakere og deltakerne imellom, der det gis mulighet for å dele meninger og synspunkter og reflektere sammen for å skape en felles retning for pasientarbeidet henimot personsentrert omsorg. Samtaler på en mer systematisk basis synes likevel i varierende grad å være utfordrende å finne rom for i arbeidshverdagen. På bakgrunn av denne erfaringen, i et helsepolitisk bilde der kvaliteter i arbeidsmiljøet som åpenhet og det *å si fra* framholdes som særs viktig for både utviklingen av helsetjenestene og for kvaliteten på de samme tjenestene, har jeg blitt opptatt av å få vite mer om hvordan helsepersonell i sykehjem opplever det å si fra i det daglige- i dialog med kolleger og ledere.

1.5 Intensjon med oppgaven og problemstilling

Jeg håper at denne oppgaven kan gi et bidrag til å forstå mer av hvordan helsepersonell i sykehjem opplever det å si fra- i dialog. Er det noe som hemmer eller fremmer *det å si fra i dialog* med kolleger og ledere? Opplever helsepersonell at *det å si fra* bidrar til utvikling på arbeidsplassen?

Problemstillingen er som følger:

Hvordan opplever helsepersonell i sykehjem det å si fra- i dialog med kolleger og ledere?

1.6 Oppgavens oppbygging

Oppgaven består av : Kapittel 1 Innledning som er dette kapittelet, hvor bakgrunnen for og intensjonen med oppgaven samt problemstilling presenteres. Kapittel 2 er Begrepsavklaring der sentrale begreper blir presentert. Begrepene *Å si fra* og *Dialog* er gitt størst plass. Kapittel 3 er teorikapittelet. Det innledes med en utdyping av hvordan det *å si fra* kan framtre i *dialog* og *monolog* og i ulike relasjonsmoduser samarbeidspartnere imellom. Deretter utdypes begrepene mot, vilje og tilbakemelding som danner et teoretisk grunnlag for studiens forskningsdesign. Kapittel 4 Metode. Her presenteres Q- metodologi og Q- metoden som benyttes i oppgaven. Kapittel 5 omhandler framgangsmåten i forskningsprosessen. Q- metoden er en strukturert metode som følger bestemte trinn som presenteres. I kapittel 6 gjennomgås studiens forskningsresultater. En to- faktorløsning ble valgt for faktoranalyse og faktorfortolkning. Kapittel 7 Drøfting. Faktorene drøftes opp mot teori og oppgavens problemstilling. Til sist Kapittel 8 Konklusjon. Deretter kommer en litteraturoversikt og til slutt oppgavens vedlegg.

2.0 Begrepsavklaringer

2.1 Helsepersonell

I sykehjem arbeider ulike profesjoner. Helsepersonell avgrenses i denne oppgaven til: Personell med autorisasjon jfr Helsepersonelloven (1999) § 48, som utfører pleie og omsorgsoppgaver i sykehjem.

2.2 Sykehjem

Benevnningen sykehjem er i mange kommuner erstattet med andre navn som helse- og velferdssenter, omsorgssenter, helseheim blant andre. Med sykehjem menes i denne oppgaven boform som gir heldøgns opphold jfr Forskrift for sykehjem og boform for heldøgns omsorg og pleie §1-1 og § 2-1 med unntak av boformer etter pkt. f), g) og h) (<https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/1988-11-14-932>)

2.3 Å si fra

Å si fra er et dagligdags begrep som innehar flere betydninger. Gullestad (1992) relaterer det *å si fra* til begrepet autonomi- *til det å framføre sine intensjoner direkte i samspillet med andre i situasjoner der ens egne interesser står på spill* (s. 209). Hun knytter autonomibegrepet til en bestemt relasjonsmodus: *det å si fra i situasjoner der det egne går på tvers av den andres* (Gullestad, 1992, s. 10).

Det *å si fra* kan ganske enkelt forbindes med det å ytre sin mening. Bolman & Deal (2002) beskriver meningsytringer som *utsagn som forteller hva den enkelte tror, vet, ønsker eller føler* (s. 163).

Begrepet *å si fra* kan også knyttes til det å varsle om kritikkverdige forhold på en arbeidsplass; *å si fra* til noen som kan gjøre noe med forholdet (Skivenes & Trygstad 2006, s. 9). Skivenes og Trygstad mener det å varsle er å gå videre med en sak i eller utenfor organisasjonen, fordi det ikke skjer noe etter at man har sagt fra (Skivenes & Trygstad 2006, s. 10). Ut fra varslingsperspektivet har det *å si fra* først og fremst fokus på å overlevere en type informasjon til andre med større myndighet. I denne studien er det *å si fra* ikke knyttet opp mot varsling.

Å si fra sammenfattes på denne bakgrunn og i denne sammenhengen som å våge å framføre åpent og utvetydig i samhandling med kolleger og ledere det som er ens eget, hva en tror, vet, ønsker eller føler – også når det går på tvers av andres. *Eget* i denne sammenheng kan forstås som det en i øyeblikket er bevisst om som sitt eget (Rogers 1961/1995, s. 23-24, s. 27, s. 346).

2. 4 Dialog

Dialog består av stavelsene *dia* som betyr gjennom og *logos* som betyr ord eller tale (Dyste, 2006, s.13). Til vanlig brukes begrepet dialog om: *Munnlege, ansikt- til- ansikt, samtaler mellom to personar* (Dysthe, 2006, s. 13), men dialogen kan òg tillegges bestemte kvaliteter og beskrives som den gode samtalen: en prosess mellom likeverdige parter som er villige til å lytte, er åpne for den andres argumenter og er villige til å endre standpunkt (Dyste, 2006, s.13). Dysthe (2006) viser også til Bakhtin sin dialogforståelse, og hun beskriver blant annet kjernen i Bakhtin sin dialog med *respekten for den andres ord, vilje til å lytte, forstå på den andres premisser og bruke den andres ord som tenkereiskap, men samtidig behalde respekten for sitt eige ord* (s.14). I Bakhtin sitt dialogperspektiv er det å nå konsensus ikke lagt vekt på, men heller at ulike synspunkt kan komme til uttrykk, og at motsetninger blir tålt (Dysthe, 2006, s.14).

Bohm (2010) hevder at dialog ofte misforstås som kun en samtale mellom to personer, men at en dialog også kan være en indre dialog eller foregå mellom flere deltakere. Han definerer dialog som *en strøm av mening som beveger seg gjennom oss og blant oss, og dette muliggjør en strøm av mening i hele gruppen, som også kan resultere i fremveksten av ny forståelse* (Bohm, 2010, s. 36).

Isaacs (1999) deler Bohm (2010) sitt perspektiv på at kjernen i en dialog er at mening får flyte fritt i og mellom mennesker. Han beskriver dialog som å en måte å undersøke, tenke høyt og reflektere sammen med andre på, som innebærer at en snakker *med* andre og ikke *til* andre (Isaacs,1999, s. 9). Hindringer for en dialog er å holde fast ved det kjente og tendens til å ville forsvare egne synspunkter. Det å tenke sammen *implies that you no longer take your own position as final* (Isaacs,1999, s. 19). Han hevder at en dialog utvikler seg gjennom flere stadier der deltakerne må gjennomleve følelser som frykt og sinne. Dialogen skifter gradvis fokus ifra å ville bli forstått, til å forstå seg selv og hverandre (Isaacs, 1999).

3.0 Teori

I dette kapittelet presenterer jeg teori som kan belyse studiens problemstilling. I den teoretiske tilnærmingen har jeg valgt å utdype sentrale begreper i relasjon til det å si fra. Begrepene som er valgt er mot, vilje og tilbakemelding. Teoretiske innfallsvinkler er drøftet med veiledere som med sine innspill har bidratt til å utvide og tydeliggjøre mitt eget perspektiv på oppgavens tema.

Innledningsvis gis en kort presentasjon av de sentrale begrepene. Innholdet videre i kapittelet er *å si fra*- en relasjonell handling, deretter utdypes først begrepet mot, deretter vilje og til sist begrepet tilbakemelding.

Tilfang av teori har jeg i første rekke hentet fra eksistensiell og humanistisk psykologi- og rådgivningslitteratur. Jeg har også valgt å bruke teori fra andre perspektiver der jeg har funnet det formålstjenlig for å belyse oppgavens problemstilling. Eksistensiell og humanistisk teori legger vekt på personens subjektive opplevelser og forstår mennesket som et bevisst, intensjonelt vesen som foretar selvstendige valg (Yalom 2011). Dette synet samsvarer godt med studiens metodologiske tilnærming i utforskningen av temaet, og det harmonerer med mitt eget syn på mennesket.

3.1 Sentrale begreper: Mot, vilje og tilbakemelding

Å våge er forbundet med begrepet mot, så også til å våge å meddele seg. Men mot kan på også være viktig for å tørre å stille seg åpen for andres budskap (Rogers, 1961/ 1995). For å våge å gå inn i dialogens uforutsigbarhet er både motet til å gi av sitt eget og motet til å ta imot andres av vesentlig betydning (Kvalsund & Meyer, 2005).

Viljen er en essensiell drivkraft for å kunne gjennomføre handlinger, som å si fra og velge å gå i dialog. Viljen kan framtre som en klar intensjon, eller uttrykkes som en forventning, et vanemønster, som en reaksjon (Yalom, 2011).

Tilbakemelding er en måte å si fra på. I samhandling med andre påvirker og påvirkes vi i en kontinuerlig strøm (Johnson & Johnson, 2013). I bekreftende og korrigerende tilbakemeldinger ligger det potensiale til bevisstgjøring og vekst (Kvalsund & Meyer, 2005).

Å si fra i dialog med kolleger og ledere er en mellompersonlig handling, og alt som griper inn i relasjonene påvirker dialogen (Johnson & Johnson, 2013). Jeg har derfor valgt å starte med å utdype hvordan det *å si fra* kan framtre i dialog og monolog samt i ulike relasjonsmoduser.

3.2 Å si fra- en relasjonell handling

Å bidra med *sin* stemme er å åpenbare det som er sant for en, uavhengig av hvilken påvirkning en er satt under (Isaacs, 1999, s. 159). Påvirkningen kan komme fra omverdenen, men like gjerne fra en selv som

forestillinger om hva man burde si eller gjøre i den aktuelle situasjonen (Isaacs, 1999). Ut fra et grunnleggende behov for å bli akseptert, kan vi rette vår oppmerksomhet og handlinger henimot å leve opp til andres forventinger. For å hegne om vårt selv, vil vi bevisst eller ubevisst anstrenge oss for å framstå slik vi ønsker eller tenker vi burde være (Grendstad, 1978/1995a; Ivey et. al., 2009; Kvalsund, 2003; Rogers, 1961/ 1995). Det kan kreve mot og vilje å gå inn i en oppdagelsesprosess for å finne hva som er ens eget og å gi det ut i verden (Grendstad, 1995, 1978/1995a; Isaacs, 1999). Det kan kreve mot å tørre stole på den muligheten at det man har å gi, har verdi for andre (Isaacs, 1999). På den annen side er *Talens åpenhet* i følge Løgstrup (Christoffersen, 1999) en naturlig livsytring, og derfor har vi en naturlig tendens til å ville snakke åpent ut. Vi må streve for å ikke å være oppriktige og ærlige. Vi vil merke det når vi ikke våger å si det vi vil si. Denne åpenheten er ikke noe vi velger, men ligger der allerede i språket. Det er en del av det menneskelige å være åpen og ærlig (Christoffersen, 1999; Løgstrup, 1956/ 2000).

I grupper påvirker en hverandre kontinuerlig og den enkelte har ansvar for hvordan vedkommende bruker sin innflytelse i gruppen (Kvalsund & Meyer, 2005). Vi kan ikke velge oss bort fra dette ansvaret (Løgstrup, 1956/ 2000). I grupper som samhandler på en god måte, vil man velge å bruke sin innflytelse til det felles beste, og alle gruppemedlemmer deltar i utveksling av meninger og oppfatninger. (Johnson & Johnson, 2013) Gruppens arbeid foregår da i overveiende grad i en kontekst av dialogiske samtaler der en tenker sammen i forhold preget av gjensidighet (Isaacs, 1999). Ulike synspunkter kan ytres og deltakerne kan komme fram til en ny og felles forståelse av en oppgave, et problem eller utfordring (Bohm, 2010). Man makter å sette spørsmål ved sine antakelser og gå åpent inn og undersøke de ulike synspunktene i gruppen (Bohm, 2010). Bolman & Deal hevder at i en lærende organisasjon legger en vekt på en helhet av meningsytringer for å sikre effektivt samarbeid, slik at det å presentere sitt eget bør i tillegg kombineres med utspørring i en åpen dialog som *tar sikte på å finne ut hva andre tror, vet, ønsker eller føler* (Bolman & Deal, 2002, s. 163). Det er en viljestyrt handling og en ferdighet som trenger oppmerksomhet og øvelse da alle både ubevisst og til dels bevisst tenderer til å filtrere og ta imot det som passer med den virkelighetsforståelsen en besitter (Bohm, 2010; Kvalsund & Allgood, 2008; Kvalsund & Meyer 2014).

I monologiske samtaler betraktes den andre mer eller mindre bevisst som et middel for å oppnå et mål eller dekke eget behov (Kvalsund & Allgood, 2008). En fokuserer på sitt eget, og en reagerer ut fra hva som passer inn med det en allerede vet, med de antakelser en allerede har (Isaacs, 1999). En kan reagere ut fra handlingsmønstre i gruppen, der de gruppemedlemmene som er vant til å dominere og presentere sitt eget, vil gjøre det, mens andre som er vant til å underordne seg og holde tilbake sitt eget fortsetter med det. Også når dette påpekes og bevisstgjøres vil det kunne innebære motstand og føles risikofyllt å

overskride dette handlingsmønsteret (Kvalsund & Meyer, 2014; Senge, 1999). Å driste seg fram på kan være forbundet med en forventning om å bli blottstilt heller enn å bli imøtekommet (Løgstrup, 1956/2000).

Grupper der denne form for kommunikasjon rå, vil tendere mot forsvarsatferd og konkurrerende orientering som gir mindre effektiv kommunikasjon og samarbeid, og som kan være preget av lite åpenhet, bedømming, tvetydighet, kontroll, visshet og mangel på omsorg (Johnson & Johnson, 2013).

Relasjoner gruppe-medlemmer imellom kan beskrives med tre ulike dimensjoner; avhengighet, uavhengighet og gjensidighet (Allgood & Kvalsund, 2003; Kvalsund, 2005; ;Kvalsund & Allgood, 2008;Kvalsund & Meyer, 2005). I alle relasjonskvaliteter ligger mulighet for både positive og negative møter. En avhengighetsrelasjon er asymmetrisk hva gjelder makt og kan oppleves positivt og støtte opp under en voksende autonomi, når den ene mottar hjelp fra den andre ut fra et genuint behov. I en samarbeidssituasjon kan det være ønske om konstruktiv tilbakemelding eller behov for ekspertkunnskap. Avhengigheten blir negativ i den grad en av partene blir holdt fast i avhengighetsrelasjonen til tross for at det ikke lenger er nødvendig. I samhandlingsrelasjoner kan det gi seg utslag gjennom ensidig kommunikasjon, i form av manglende anerkjennelse eller underkjennelse av den ene sine kunnskaper, ferdigheter og økende selvstendighet, samt krav om lydighet (Kvalsund, 2005; Kvalsund & Meyer, 2005). Denne negative formen av avhengighet vil kunne skape motvilje eller resignasjon (Kvalsund, 2005; Kvalsund & Meyer, 2005). Et annet aspekt av negativ avhengighet kan være at personen selv ikke erkjenner sin autonomi, slik at hjelperen forblir i et avhengighetsforhold som giver. Svar på denne formen for avhengighet kan være avvisning og krav om selvstendighet (Kvalsund, 2005).

Ved overskridelse av negativ avhengighet kan positiv uavhengighet vokse fram (Kvalsund & Allgood, 2008; Kvalsund & Meyer, 2005) der relasjonen er preget av likeverd og gjensidig tillit. Begge sin rett og mulighet til å si fra og bringe fram egne erfaringer og intensjoner anerkjennes (Kvalsund & Allgood, 2008;Kvalsund, 2005;Kvalsund & Meyer, 2005). Den negative formen av uavhengighet innebærer en forrykkelse av eller kamp om maktforholdet i relasjonen og tap av gjensidighet, da den ene sin opplevelse av uavhengighet nekter den andre det samme. Samarbeids- og problemløsningsferdighetene i relasjonen synker (Johnson & Johnson, 2013). Som ledd i å opprettholde sin uavhengighet og prøve unngå å bli dominert av en annen, kan en holde avstand, trekke seg unna relasjonen, konkurrere eller velge å finne annet oppdrag med andre samhandlingspartnere, i håp om at man på den måten får større rom for det egne. (Kvalsund 2005;Kvalsund & Meyer, 2005)

Gjensidighet springer ut fra den positive uavhengigheten. I relasjoner preget av gjensidighet er personene bevisst avhengigheten av hverandre for å utvikle og opprettholde uavhengighet og

selvstendighet. En er bevisst den gjensidige påvirkningen i relasjonen. I denne relasjonskvaliteten vil det å be om hjelp som tilbakemelding ikke oppleves kritisk for den enkeltes selvstendighet. Man har tillit til og fremmer hverandres autonomi, det egne tas imot og personene oppmuntres til å presentere og utvikle sitt eget. (Kvalsund, 2005, 2014)

I det følgende vil begrepene mot, vilje og tilbakemelding utdypes.

3.3 Mot

May (1994) definerer mot som *the capacity to move ahead in spite of despair* (s. 12); Sagt på en annen måte: Styrke til å fortsette, ikke gi opp, til tross for tvil. Andre forfattere beskriver mot som å kunne handle på tross av ubehag, motstand, frykt (Keagan & Lahey, 2009; Seligman, 2009). Å gi av sitt eget i et kollegium krever åpenhet som kan defineres som: *“the sharing of information, ideas, thoughts, feelings, and reactions to the issue the group is pursuing”* (Johnson & Johnson, 2013, s. 121). Seligman (2009) hevder at for å kunne gi av sitt eget må en kunne ha styrke til å stå opp for sine egne oppfatninger, til tross for at en møter vanskeligheter og motstand, og til tross for at det vekker ubehagelige reaksjoner i en selv. Han beskriver *integritet/ oppriktighet/ ærlighet* som en styrke som må til for å utøve mot. Det innebærer å være åpen og ærlig mot seg selv, og andre, om hva ens hensikter er og hva de går ut fra. (Seligman, 2009) Både May (1994) og Seligman (2009) understreker at mot ikke er det samme som å være stædig, handle overilt eller ubetenksomt. Snarere en må finne sitt mot fra en indre forpliktelse til å ville være sann mot seg selv.

Å våge å dele erfaringer og synspunkter som er viktige for oss, innebærer å overvinne en følelse av å ta en risiko. Sosialt mot sier May (1994), handler om å relatere seg til andre mennesker. Det innebærer en risiko fordi vi ikke kjenner til utfallet, hvordan det vil påvirke oss. May (1994) viser til Otto Rank, når han beskriver at situasjonen inneholder både frykt for avvisning og for å miste sin autonomi. Rank (Yalom, 2011) hevder vi pendler gjennom hele vår levetid mellom det han benevner angsten for livet, å tre fram, og angsten for døden, å miste sin individualitet. Vi har behov for å utfolde oss men også for tilknytning (Beck, 1994; Yalom, 2011). Mot er i forlengelse av dette å kunne se seg slik en er, og tillate seg å være den en er i øyeblikket sammen med andre (Beck, 1994).

Å utfordre det bestående, tre ut av den forutsigbare dialogen når det oppleves nødvendig (Skagen, 2006), skaper forvirring og ubehag, og kan bli møtt med mangel på forståelse og også fordømmelse (Kvalsund & Meyer, 2005). Kvalsund og Meyer (2005) knytter derfor mot til å tåle det ubehagelige, uforutsigbare, tåle kritikk og bære de vanskelige følelsene som vi ikke kommer utenom når status quo forrykkes. I likhet med May (1994) peker de spesielt på den skyldfølelsen som kan oppstå hos personer som er ansvarlig for forrykkelsen. Gullestad (1992) skriver at det å presentere sitt eget når det går på

tvers av andres, er forbundet med en følelsesmessig risiko i det ens selvaktelse står på spill. Mot til å stå fram styrker ens evne til selvstyring.

Ved å stille seg åpen for å forstå andres anskuelser, våge å ta imot den andres ytringer på en ikke-dømmende måte, risikerer en å endre seg. (Kvalsund & Meyer, 2005; Rogers, 1995). Det er i møtet med muligheten for endring, det uforutsigbare, vi merker motet vårt (Isaacs 1999; Keagan & Lahey, 2009). Endring innebærer å gi slipp på deler av sin virkelighetsforståelse og atferd og åpne opp for noe nytt, å gå inn i en prosess med usikkerhet og manglende oversikt og mot nyorientering som innbefatter grader av ubehag og angst (Kvalsund & Meyer, 2005, May, 1994).

Klev og Levin (2012) viser til organisasjonsendringer, og hevder at vi frykter og vil forsvare oss mot den usikkerheten vi opplever ved ikke å delta i endringer som angår oss, og som vi opplever er viktige for oss. Vi har behov for å medvirke i endringene for å sikre en størst mulig opplevelse av sammenheng eller kontroll i våre liv. Sagt på en annen måte kan frykt og en følelse av å være utsatt oppstå når autonomien rammes og vi opplever hindringer i å komme fram med ideer, tanker, følelser og reaksjoner. Både engasjement og motstand er viktige elementer i endringsprosesser slik at man sikrer både kritisk tenkning og framdrift i det som skjer. Det kan kreve mot ikke å forsere prosesser, eller gi etter, når en opplever krav og forventninger fra andre, og seg selv, om å skape raske resultater og tilslutte seg en felles mening, ta del i helheten, men det kan sikre en bredere forståelse og forankring, som kan bidra til et mer vellykket resultat (Bohm, 2010; Kvalsund & Meyer, 2005; May, 1994; St. meld. nr. 29 (2012-2013)).

Keagan og Lahey (2009) knytter frykt til at vi trer ut av vår vante tenkemåte, og gjennom det opplever oss sårbare samtidig som vi har behov for beskyttelse. Å ville forsvare seg er i utgangspunktet en naturlig reaksjon, men kan hindre oss i å oppnå endringer vi genuint ønsker oss, om vi ikke har mot til å klare overskride den måten vi oppfatter på og forstår det som skjer. Det kan med andre ord også være motstand til stede mot endring når det kjente vi beveger oss i, er et utilfredsstillende sted for oss å være (Beck, 1994).

Illeris (2011) skriver at vi mobiliserer forsvar mot læring og oppdagelser som medfører endring i vårt nåværende tanke- og reaksjonsmønster som det vil koste oss å oppgi; ofte en virkelighetsforståelse som er knyttet til vår opplevelse av verdi eller til vår identitet, eller roller vi er komfortable med (Bohm, 2010; Illeris, 2011). I en slik sammenheng er mot nødvendig for å øke sin bevissthet om det egne og utvikle større grad av personlig fleksibilitet og handlingsalternativer. I økende grad å merke sine reaksjoner og impulser, lytte til sin egen stemme og oppdage hva som er sant for seg, kan være smertefullt, avhengig av hva oppdagelsen betyr for personen. Oppdagelse gir ny innsikt som kan fordre

økt ansvar for og endringer i livsførsel og forholdet til andre. Det kan forandre at en gjør seg mer synlig i verden, eller lar andre slippe mer til. Det kan være å gi slipp på et bestemt selv bilde, slippe å forholde seg til sider ved en selv man vanskelig kan akseptere, og holde fast ved sider i personligheten en gjerne identifiserer seg med. Dette kan føre til motstand og angst mot å oppdage. Slik kreves det mot for å ta imot impulser innenfra, fra oss selv. (Grendstad, 1995; Isaacs, 1999; Keagan & Lahey, 2009; Kvalsund & Meyer, 2005; May, 1994)

3.4 Vilje

Handling krever bruk av viljen, skriver Yalom (2011) og definerer vilje som *den "ansvarlige drivkraften"* (s. 347). Han viser blant annet til Aristoteles som sitert hos Arendt (1978) og skriver at viljen *"er den psykiske instansen som omsetter erkjennelse og innsikt til handling, det er broen mellom ønske og handling"* (Yalom, 2011, s. 345). Rollo May (1983) hevder at en handling uten et forutgående ønske, en intensjon, er meningsløs. Ønsket springer ut fra personen selv og peker mot en mulig *"framtidig handling eller tilstand"*. Ønsket i den grad det er bevisstgjort, får retning gjennom viljen og uttrykkes i vår atferd (Grendstad 1978/ 1995a; May, 1983; Yalom, 2011).

Å handle intensjonelt kan beskrives som: *"acting with a sense of capability and deciding from among a range of alternative actions"* (Ivey et al., 2009, s. 77). Det innebærer å utføre en handling med besluttsomhet og samtidig kunne være fleksibel i valg av løsning. Også når det gjelder å velge hvordan og hva en velger å framføre i en dialog (Skagen, 2006). Intensjonalitet er forbundet med å ta ansvar for egen atferd, og ansvar innebærer evnen til å reagere med handling (Ivey et al., 2009; Yalom, 2011). Ivey et al. (2009) trekker fram Rogers og Buber når de hevder at innen rammen av eksistensiell- humanistisk tenkning innebærer intensjonalitet å velge en positiv retning for livet sitt, å søke jeg- du relasjoner framfor jeg- det relasjoner ut fra respekt for det enkelte menneskes verdi og evne til å ta egne valg.

Gullestad (1992) hevder at evnen til å kunne sette grenser, *"å si fra i situasjoner der det egne går på tvers av andres"*, kan sees som et resultat av en personlig utviklingsprosess mot autonomi. Å være autonom innebærer ikke at man ikke kan sette egne behov til side når man finner det nødvendig i en samhandlingssituasjon, men man handler intensjonelt, gjør valg, og handler ikke reaktivt ut fra hva som forventes av en. Å kunne avgrense seg og å våge å være åpen om sine intensjoner er en nødvendighet for å kunne se den andre som en annen og å være våken for den andres behov (Gullestad, 1992). Trangen til å ville endre seg selv eller den andre ut fra en idé om hvordan man burde være, avtar i den grad en er villig til å forstå og akseptere det som foregår i en selv og i den andre. (Rogers, 1961/ 1995). Erkjennelse av det som er, er en forutsetning for endring hevder Beisser (1970).

Ferrucci(1994) hevder i likhet med Gullestad (1992) at viljen kan sees som uttrykk for vår selvstendighet; vår evne til å virkeliggjøre det som er vårt eget framfor å være styrt av andres viljer. Han vektlegger sterkt vår evne til å velge, og vårt ansvar for å gjøre valgene ut fra en bevissthet om hva som er rett for oss. I motsetning til å være drevet av og gjøre noe på impuls. Vi merker viljen mest i handlinger som ikke er styrt av vane eller plikt. Viljen tjener til å styrke vår målbevissthet, holde retningen mot den beslutningen vi har tatt gjennom hindringer vi møter på veien mot målet. Samtidig er han opptatt av at vilje ikke forveksles med viljestyrke i betydningen streng selvbeherskelse og selvforneking, men at vi kan handle fleksibelt om nødvendig(Ferrucci,1994).

En reaktiv handling kan forstås som repeterende handlinger utgått fra handlingsteorier alle mennesker utvikler, basert på erfaring med tidligere vellykkede handlingsforløp (Johnson & Johnson, 2013). Vi tenderer til å gjenta disse handlingene ut fra en teori om ”*what actions are needed to achieve a desired consequence in a given situation*” (Johnson & Johnson, 2013, s. 561). Uten en bevisstgjøring opprettholdes handlingsteoriene som taus kunnskap, normer vi ikke lenger reflekterer over, men som styrer oss (Grendstad 1978/ 1995) og gir rettleiding til hva vi bør eller må gjøre i bestemte situasjoner. (Johnson & Johnson, 2013; Meyer, 1999) Blir disse måtene å handle på betvilt, vil vi tendere til å forsvare dem (Perls, Goodman, Hefferline,2013/1951). Vi kan gå oss fast og se en sak fra kun en synsvinkel og får problemer med å innta nye perspektiver (Ivey et al., 1997, s. 402).

Blir en klar over uheldige eller ineffektive handlingsmodi, gir det mulighet for endring. Ønsket forandringer kan oppnås ved å prøve ut ny atferd og reflektere over den i lys av intensjonen med handlingen, og derfra justere atferden ut fra erfaring. Refleksjon og erkjennelse skaper ny erfaring, ny meningsdannelse, av opplevelsen. (Illeris, 2011; Meyer,1999)

Å handle intensjonelt, kan forstås i lyset av begrepet *self- efficacy*, mestringstro (Bandura, 1997). Mestringstro er definert som: *Perceived self- efficacy refers to beliefs in one’s capabilities to organize and execute the courses of action required to produce given attainments*(Bandura 1997, s. 3). Mestringstro utvikles i interaksjon med omgivelsene og uttrykkes i personens atferd. Avhengig av respons fra omverdenen kan man lære at ens handlinger har effekt eller er ineffektive, relatert til opplevelsen av å ha kontroll eller ikke. I hvilken grad en sier fra avhenger av om man tror at en har det som skal til for å kunne presenter sitt eget. Troen på egen evne vil gi utslag på hvor iherdig og standhaftig- til tross for ubehag, man sier fra om det som betyr noe for en. I den grad man utvikler negativ forventning til egen påvirkningsmulighet, vil atferden bli preget av passivitet og initiativet for handlinger legges til omverdenen. Dette står i motsetning til mestringstro og kan betegnes som lært hjelpeløshet: *helplessness exists when a person shows motivational and cognitive deficits as a*

consequence of an expectation of uncontrollability (Seligman, 1975, s. 55). I denne sammenhengen skjer den reaktive handlingen på basis av negative erfaringer i samhandling med omverdenen, man utvikler atferdsmønster som preges av at en ikke lenger ser muligheten for selv å påvirke situasjonen (Seligman, 1975).

3.5 Tilbakemelding

Tilbakemelding kan forstås som en ferdighet i å klargjøre budskap mellom sender og mottaker i mellompersonlig kommunikasjon, og som en holdning til den andre sitt budskap (Johnson & Johnson, 2013).

Youngs modell (Grendstad, 1995; Kvalsund, 2005) tydeliggjør at en persons tidligere erfaringer, oppfatninger, forventninger og følelser knyttet til situasjonen, seg selv og den andre påvirker oppmerksomhetsfeltet og influerer på hva man legger merke til. Videre at det er komplekst og utfordrende å skille det man oppfatter, fra de egenskaper og verdier en projiserer over på det en mottar. Hver enkelt oppfatter og tolker en sak på sin egen måte. (Kvalsund, 2005, 2006)

Klargjørende kommunikasjon kan beskrives ved at mottakeren gjengir det vedkommende oppfatter av den andre sitt budskap, og gir til kjenne hvilken mening det gir for en, og vil kunne gi senderen et signal om at mottakeren har en intensjon og et ønske om å forstå ens perspektiv, og senderen på sin side får anledning til å uttrykke hva en har mottatt av dette og formulere et nytt budskap. Det åpner opp for en prosess der begge blir sendere og mottakere og utveksler bekræftende og korrigerende tilbakemeldinger med tilførsel av ny informasjon (Johnson & Johnson, 2013). Korrigere i denne sammenheng forstår jeg som å legge an på å tydeliggjøre og utdype sitt budskap som kan avvike fra den andre sitt syn. I den grad en tilbakemelding signaliserer en aksept av den andre sin virkelighetsforståelse, og speiler hva denne dreier seg om, forstår jeg den som bekræftende. (Grendstad, 1995; Ivey et al. 2009; Johnson & Johnson, 2013; Kvalsund, 2003; Rogers 1961/ 1995) Denne formen for kommunikasjon kan bidra til å oppklare misforståelser, i tillegg til å gi deltakerne mulighet for å utvide sin forståelse av temaet og øke sin bevissthet om hvordan de oppfatter og oppfattes i situasjonen. Motsatt kan mottaker erfare at feedback ikke er ønsket, at man blir tildelt rolle som lytter, og at senderen kun er opptatt av i hvilken grad mottakeren har oppfattet budskapet. Det gis lite rom for tvil og motforestillinger. (Grendstad, 1995; Iglund & Dysthe, 2006; Johnson & Johnson, 2013; Kvalsund og Allgood, 2008; Senge, 2004)

Rogers (1961/ 1995) skriver at vår første reaksjon på andres uttalelser ofte dreier seg om å bedømme ytringene framfor å prøve forstå dem. Det ligger en utfordring i å tillate andre å ha følelser, holdninger og antakelser som avviker fra våre egne. (Rogers 1961/ 1995). Å bli møtt med en vurderende holdning kan virke truende på personen, og i den grad personen får behov for å forsvare seg, hjelper ikke det

personen til endring. Det er Rogers erfaring at både det å tillate seg å forstå og det å bli møtt med forståelse, fremmer endring hos begge parter. For å møte en annen med oppriktighet, er det essensielt å kunne akseptere seg selv slik en er i øyeblikket med sin ufullkommenhet (Rogers 1961/ 1995). I motsatt fall, om en bevisst eller ubevisst har behov for å beskytte sitt selv bilde, for å holde tilbake eller vise fram deler av seg selv, vil det hindre både å gi og motta en åpen og ærlig tilbakemelding (Grendstad, 1978/ 1995a; Rogers, 1961/ 1995). Bedømmende og evaluerende tilbakemeldinger er egnet til å påvirke mottakeren til å rette seg etter senderen sin virkelighetsforståelse (Johnson & Johnson, 2013; Kvalsund, 2003).

Konstruktiv eller hjelpsom tilbakemelding kan defineres som: *"the sharing, upon request, of a description of how one person sees another person's behavior and its consequences and a description of how the observer is reacting to the other person's behavior"* (Johnson & Johnson 2013, s. 492). Ut fra denne definisjonen er feedback hjelpsom i den grad den gis på oppfordring. Det kan settes i sammenheng med at tilbakemeldingens hensikt i denne sammenheng er å hjelpe den enkelte til å nå et personlig mål, til endring: *"feedback er informasjon fra omgivelsene som forteller meg om jeg er i riktig retning mot det målet jeg har satt meg"* (Grendstad, 1995, s. 140). Det er mottakeren sitt behov for informasjon som er grunnlaget for tilbakemeldingen, og det er hjelp på veien mot et mål, i motsetning til evaluering av et resultat, som synes å være fokus for feedbacken.

Å bli bedt om å hjelpe, gi en tilbakemelding er å motta en tillitserklæring. Den andre gjør seg sårbar ved å vise fram det vedkommende enda ikke forstår eller mestrer, og vedkommende risikerer samtidig ikke å bli møtt på en tillitsverdige måte (Allgood & Kvalsund, 2003; Ivey et al., 2009; Johnson & Johnson, 2013; Keagan & Lahey, 2009). Å være tillitsverdig kan beskrives som: *the willingness to respond to another person's risk taking in a way that ensures that the other person will experience beneficial consequences. This involves your acceptance of another person's trust in you* (Johnson & Johnson, 2013, s. 122). Løgstrup (1956/ 2000) hevder at det ligger til det å være menneske å inneha tillit og våge tre fram, avsløre seg, med en forventning om å bli tatt imot. Med begrunnelse i at våre liv er sammenfiltret, ligger det til enhver tid en etisk fordring i å ta imot tilliten ved å ville forstå den andres beste og å respondere oppriktig. En slik innstilling kan i praksis medføre det å gi motstand og å unnlate å gi den andre det vedkommende ønsker eller forventer, dersom man oppfatter at det er det som skal til for å hjelpe vedkommende, og på samme tid anerkjenne den andres autonomi. Dette i motsetning til å velge å ville være hensynsfull med å opptre unnvikende eller smigrende, eller på den annen side være hensynsløs og prøve å omskape den andre ut fra eget bilde av hvordan vedkommende burde være.

Samtidig er det viktig at den andre opplever å bli tatt imot ved at en antar den andres *tone* (Løgstrup, 1956/2000).

I samarbeids- og rådgivningssituasjoner vil det være situasjoner der behov oppstår for å konfrontere den andre, gi en tilbakemelding uten at en respons i utgangspunktet er etterspurt. Det kan skje når en opplever over tid at noe ikke stemmer, det kan være avvik mellom ord og handlinger hos en person, unngåelser, liten bevissthet på egen atferd og annet (Geldard, 1989; Kvalsund, 2006). Ulike interesser kan synes å stå på spill. En konfrontasjon er å uttrykke direkte *one's view of the conflict* og samtidig invitere *the opposition to do the same* (Johnson & Johnson, 2013, s. 562). Hensikten med en konfrontasjon er å synliggjøre forhold for den andre, som den ene oppfatter er påtrengende viktig å påpeke, oppklare og å initiere en mulig endring (Geldard, 1989; Johnson & Johnson, 2013; Kvalsund, 2006). At det implisitt ligger et mulig endringskrav i konfrontasjonen gjør tilbakemeldingsprosessen krevende for begge parter med hensyn til å ha en dialog, da situasjonen kan ta ulike veier; en bevegelse henimot utforsking, oppklaring og forsoning eller fastlåsing i posisjoner. Dersom tilbakemeldingen bærer preg av moralisering, straff, overtalelse og selvhevdelse på bekostning av den andre, vil påpekningen kunne oppleves heller krenkende og ikke være til hjelp. (Geldard, 1989; Johnson & Johnson, 2013; Kvalsund, 2006)

4.0 Metode

I det følgende vil jeg først begrunne valget av metode. Deretter redegjør jeg for Q- metodologiens opphav og innhold samt det vitenskapelige ståstedet for metoden.

4.1 Valg av metode

Når en velger forskningsmetode, er problemstillingen utgangspunktet for valget, og metoden tilpasses denne. (Thagaard, 2011). I denne studien er hensikten å få fram og forstå ulike måter som helsepersonell i sykehjem opplever det *å si fra* på i dialog. Målet med Q- metoden er nettopp å kunne gjøre systematiske undersøkelser på subjektivitet og avdekke og forstå subjektive perspektiver i relasjon til et bestemt tema eller en psykologisk hendelse. (McKeown & Thomas, 2013; Thorsen & Allgood, 2010; Watts & Stenner, 2012). Q- metoden ble derfor foretrukket som undersøkelsesmåte for å belyse problemstillingen i denne studien.

4.2 Q- metodologiens bakgrunn

Q- metodologi ble lansert av William Stephenson første gang i 1935 i et brev til fagtidsskriftet Nature (Watts & Stenner, 2012). Stephenson hadde fagbakgrunn både som fysiker og psykolog og arbeidet som statistiker under Charles Spearman- en pioner innen faktoranalyse, når han startet arbeidet med utvikling av Q- metodologi. (Størksen & Thorsen, 2010; Watts & Stenner, 2012).

Tradisjonell faktoranalyse (R- metodologi) ble ansett innen psykologisk forskning til å kunne foreta statistiske målinger av individuelle ulikheter. Stephenson var kritisk til måling av subjektivitet ved å redusere individet til et objekt som det ble forsket på. Karakteristika, trekk og egenskaper ved en person ble sammenlignet og evaluert sett utenfra fra forskerens ståsted. Kategorisering av data var definert på forhånd, og personen hadde ikke innflytelse på tolkningen av resultatet. (Brown, 1980; Kvalsund, 1998; Thorsen & Allgood, 2010). Stephenson hevdet at tradisjonell faktoranalyse kun gav generell informasjon om variasjoner i en populasjon og fanget ikke opp og fikk fram subjektivitet i form av individuelle perspektiver og særpreg knyttet til en person (Watts & Stenner, 2012). Q- metodologien ble utviklet som et alternativ til R- metodologien for å kunne forske på subjektivitet sett fra personens ståsted. (Brown, 1980; Thorsen & Allgood, 2010; Watts & Stenner, 2012)

Stephenson oppfattet subjektivitet som kommuniserende atferd, en persons selvrefererende opplevelser, holdninger, meninger og følelser slik de kommer til uttrykk i en handling, i samtaler- med seg selv eller andre. (McKeown & Thomas, 2013; Watts & Stenner, 2012; Wolf, 2010). Han brukte benevnelsen *operant* subjektivitet som understreker en oppfatning av at subjektivitet er naturlig forekommende atferd i en bestemt setting ut fra personens måte å oppfatte og forstå situasjonen på, i motsetning til en oppfatning av subjektivitet som en teoretisk eller psykologisk størrelse (Brown, 1980;

McKeown & Thomas, 2013; Watts & Stenner, 2012). Et tema vil i varierende grad bli gitt ulik betydning av forskjellige personer både ut fra hvert enkelt individs unike ståsted og ut fra sammenhengen temaet framkommer i. Det subjektive er slik i stadig endring avhengig av kontekst. (Brown, 1980; Kvalsund & Allgood, 2010; Watts & Stenner, 2012; Wolf, 2010)

For Stephenson var det viktig at forskningsdata gjenspeilte det enkelte individs subjektivitet på en helhetlig måte der tanker, følelser, verdier, holdninger om et fenomen var integrert i datamaterialet (McKeown & Thomas, 2013). Gjennom Q- metoden ivaretas og oppfanges det subjektive ved at personen selv aktivt deltar i forskningsprosessen ved å vurdere og rangere i forhold til hverandre et sett av stimuli om et fenomen i en gitt kontekst. Resultatet er en sammensatt figur, en hel gestalt, som åpenbarer personens operante subjektivitet om et tema. (McKeown & Thomas, 2013; Watts & Stenner, 2012)

Stephenson var særlig opptatt av single- case -studies (Thorsen & Allgood, 2010; Watts & Stenner, 2012). Q- metoden benyttes imidlertid i overveiende grad til å studere underliggende subjektive forskjeller og likheter som er til stede i en gruppe personer, slik den er benyttet i denne oppgaven. (Watts & Stenner, 2012) Særlig fra 1980- tallet og utover har Q- metoden i økende grad fått utbredelse til ulike land og forskningsmiljøer (Watts & Stenner, 2012).

Metoden kan brukes overfor ulike deler i befolkningen og til forskjellige aldersgrupper. En fordel i så måte kan være at sortereren ikke trenger å produsere egne ord om sine opplevelser, men forholder seg til ferdige utsagn eller andre kommunikasjonsuttrykk. Man kan også si at metoden er inkluderende i sin form ved at alle deltakerne bidrar til resultatet med likeverdige stemmer- selv om sortereren ikke er utpreget verbal. (Rogers, 1995) Q- metoden kan også anvendes som terapi- og rådgivningsmetode (Thorsen & Allgood, 2010; Owens Svennungsen & Allgood, 2008).

4.3 Vitenskapelig forankring

Hovedanliggende i Q- metodologi er å kunne forske på og forstå subjektiv erfaring omkring et fenomen fra individets ståsted. Til dette hovedformålet benyttes forskningsmetoder fra både kvantitativ og kvalitativ forskning. Forskeren bruker kvantitative analysemetoder (korrelasjon og faktoranalyse) for å få fram mønstre av sammenfallende og forskjellige perspektiver hos deltakerne i studien. I neste steg gjennomfører forskeren en kvalitativ tolkningsprosess med forslag til hvordan man kan forstå de ulike faktorene som utgjør resultatet av analyseprosessen (Watts & Stenner, 2012; Johannessen, 2009; Rogers, 1995).

Utvikling av kunnskap i Q- metodologien knyttes til abduksjonsprinsippet, det vil si å gjøre nye oppdagelser ut fra det foreliggende (Thorsen & Allgood, 2010). Utfordringen for forskeren er i størst mulig grad å legge det vante til side og være åpen for nye perspektiver og skape flere alternative tenkemåter om det som foreligger. Forskerens oppgave er å prøve å forstå de ulike faktorene og hvilke følelser som knytter seg til dem ut fra deltakerne sine perspektiver, og gjennom det skape ny viten. (Allgood 1997; Kvalsund 1998; Ottens, Shank & Long, 1995; Thorsen & Allgood, 2010; Watts & Stenner, 2012).

Fortolkningsprosessen i Q- metodologi kan kobles til fenomenologien i sin tilnærming i det forskeren tilstreber å forstå meningen med et fenomen slik deltakerne ser det (Johannessen, Tufte & Christoffersen, 2011). Tilnærmingen kan også knyttes til et hermeneutisk kunnskapssyn som hevder at kunnskapen er relasjonell og kontekstuell betinget. For å prøve å forstå meningsinnholdet i faktorene, beveger forskeren seg mellom hele bildet som en faktor utgjør, og enkeltdelene; utsagnenes plassering i matrisestrukturen, og forstår helheten og delene i lys av hverandre. (Allgood & Kvalsund, 2010; Johannessen, Tufte og Christoffersen, 2011; Thagaard, 2011; Watts og Stenner, 2012)

5.0 Stegene i forskningsprosessen

Framgangsmåten i forskningsprosessen vil her bli presentert. Q- metoden er forholdsvis strukturert med bestemte trinn som gjennomføres. Det første steget som i ethvert forskningsprosjekt, er å finne et tema av interesse (Johannessen et al, 2010; Thorsen & Allgood, 2010) Dette er det gjort rede for innledningsvis i denne oppgaven. Trinnene i metoden er deretter summarisk som følgende: Først å definere og avgrense kommunikasjonsuniverset, deretter utvikle et Q- utvalg og velge deltakere, kalt P- utvalget. Videre gjennomføres Q- sortering og statistisk analyse av innsamlede data. Til sist vil forskeren tolke og prøve å forstå resultatet og mulig oppdage nye sammenhenger og hypoteser. (Brown, 1980; Thorsen & Allgood, 2010) I det følgende gjøres rede for hvert enkelt trinn som er skissert, og metodens begreper blir nærmere presentert. Til slutt vil jeg behandle kvaliteten på forskningen og presentere etiske betraktninger.

5.1 Definere kommunikasjonsuniverset

Den uendelige mengden av hva og hvordan vi kan tenke og kommunisere om et tema er i Q- metodologien gitt betegnelsen kommunikasjonsunivers (concourse) (Allgood og Kvalsund, 2010; Thorsen & Allgood, 2010). I en Q- studie begrenses kommunikasjonsfeltet ut fra forskningstemaet. Forskeren legger vekt på å avgrense temaet som skal studeres i den hensikt å kunne innsirkle og definere kommunikasjonsuniverset og kunne konsentrere seg om å få kjennskap til sentrale vinklinger på temaet og til aktuell kontekst. (Allgood & Kvalsund, 2010; Wolf, 2010). Thorsen og Allgood (2010) beskriver kommunikasjonsunivers som: *Enhver samling av stimuli, språklig eller på annen måte, der individer kan uttrykke preferanser(s. 18).*

Med det formål å få bredest mulig kjennskap til kommunikasjonsuniverset tilknyttet problemstillingen i denne studien, har jeg hatt samtale om oppgavens tema med en sykepleier som arbeider i sykehjem. Jeg har drøftet forskningstemaet med veiledere, og jeg har studert aktuell litteratur. Utsagn fra det offentlige rom- i overveiende grad fra aviser og fra fjernsyn, men også fra ulike møtearenaer, er notert og samlet på. Jeg er bevisst på at erfaring fra eget arbeidsliv er en del av kommunikasjonsuniverset, og kunnskap fra andre kilder har vært viktig for å få et allsidig og nyansert perspektiv på temaet. Forholdsvis mange utsagn var å finne om mot og vilje til å dele av sitt eget, og å gi tilbakemeldinger som kunne oppfattes som ubehagelige, og noe mindre av utsagn som omhandlet det å få tilbakemeldinger og å ta imot andres ytringer.

5.2 Utarbeide Q- utvalg

De stimuli som presenteres for deltakerne og som de skal sortere, er gitt betegnelsen Q- utvalg. Et Q- utvalg består av en samling utsagn, bilder eller andre kommunikasjonsuttrykk som gjenspeiler det større

kommunikasjonsuniverset om et forskningstema, og skal kunne bidra til å belyse forskningsspørsmålet. Q- utvalget skal representere kommunikasjonsuniverset på en balansert og bredest mulig måte. Dette er et springende punkt i forskningsmetoden og skal sikre at ulike subjektive synspunkter og opplevelser kan komme til uttrykk. (Allgood og Kvalsund, 2010; Kvalsund, 2005; Størksen & Thorsen, 2010; Thorsen & Allgood, 2010) For å ivareta bredden og motvirke skjevheter i sammensetningen av Q- utvalget og unngå at visse synspunkter ekskluderes eller dominerer, kan forskeren bruke et eksperimentelt design. (Allgood & Kvalsund, 2010; Kvalsund, 2005; McKeown & Thomas, 2013; Størksen & Thorsen, 2010)

Q- utvalget i denne studien består av utsagn. Fisher's balanserte blokkdesign (fig 1) er benyttet i den hensikt å sette sammen et Q- utvalg som sikret at de ulike effektene *mot, vilje og tilbakemelding* med tilhørende effektnivåer, har et rimelig antall utsagn hver. (Allgood & Kvalsund, 2010; McKeown & Thomas, 1988/ 2013; Størksen & Thorsen, 2010) Effektene og nivåene ble valgt etter drøfting med veileder, ut fra teori og kjennskap til kommunikasjonsuniverset. Hvert utsagn tilhører en bestemt kombinasjon i forskningsdesignen. En celle er satt sammen av et nivå fra hver effekt, eksempelvis (a), (d) og (f). Hver celle er representert med fire replikasjoner for å få fram ulike nyanser innen hver cellekombinasjon. Kommunikasjonsuniverset er således representert i denne oppgaven med 32 utsagn (vedlegg 6). Utsagnene er av både positiv og negativ valør for å skape bredde i utvalget. Delvis er utsagn hentet fra uttalelser jeg har samlet på, noen av disse er omarbeidet og tilpasset designen, og delvis er utsagnene formulert ut fra teori brukt til å belyse temaet i studien. (Allgood & Kvalsund, 2010; McKeown & Thomas, 2013) Etersom utgangspunktet for en del av utsagnene er hentet fra dagligdage uttalelser, kan enkelte utsagn oppfattes som å inneholde flere budskap, til dels motsetningsfylte, slik en naturlig kan komme til å formulere seg (Brown, 1980).

EFFEKT	NIVÅ		CELLER
Mot	Våge å gi (a)	Våge å ta imot (b)	2
Vilje	Intensjon (c)	Reaksjon (d)	2
Tilbakemelding	Bekreftende (e)	Korrigerende (f)	2
Sum celler			8

Figur 1 Forskningsdesignen

5.3 Utvelgelse av P- utvalg

Deltakerne i studien, P- utvalget, er valgt strategisk ut fra relevans for problemstillingen (Thagaard, 2011; Watts og Stenner, 2012). I dette tilfellet er hensikten å utforske opplevelsen av det å si fra blant helsepersonell i sykehjem, og det var derfor naturlig å rette en henvendelse til nettopp denne gruppen. Eksklusjonskriteriene er få; jeg anså det vesentlig for å få svar på problemstillingen at deltakerne var helsepersonell som utførte pleie- og omsorgsoppgaver i et sykehjem.

Deltakere ble i denne studien i første omgang rekruttert ved å kontakte ledere for sykehjem som distribuerte et informasjonsbrev med forespørsel om deltakelse i mastergradsprosjekt (vedlegg 2,3). Institusjonene var geografisk spredt og besvarelsene ble levert via mail. Erfaringen jeg gjorde er at det tar lang tid å få samlet et tilstrekkelig antall Q- sorteringer ved denne formen, og jeg tok også i bruk eget nettverk for å spre informasjon og forespørsel om deltakelse. Målet var å få med 16 personer, men i samråd med veileder ble 12 sorteringer vurdert til å være tilstrekkelig for å gjennomføre en analyse.

De som responderte på undersøkelsen har utdanning som hjelpepleiere, helsefagarbeidere og sykepleiere, med overvekt av sykepleiere. Alle er kvinner. Aldersspennet blant deltakerne er fra 24 til 58 år. De jobber på ulike institusjoner.

Skulle jeg ha gjennomført undersøkelsen på en annen måte, ser jeg for meg at jeg måtte ha konsentrert meg om enkelte institusjoner etter avtale med ledere og medarbeidere der. Jeg ville også ha foreslått å møte deltakerne for å gjennomføre sorteringer, der det var praktisk mulig.

5.4 Innsamling av data, Q- teknikk

I Q- metoden skjer innsamling av data ved at et utvalg av personer (P- utvalg) får seg forelagt Q- utvalget som de sorterer. Til selve sorteringen hører med en sorteringsbetingelse (se vedlegg 4) som er viktig for å sikre at sorteringen i størst mulig grad foretas med utgangspunkt i en felles kontekst, et felles perspektiv, som personene rangerer de samme utsagn, bilder eller andre kommunikasjonsuttrykk etter. (Thorsen & Allgood, 2010) Et fenomen har potensiell subjektiv mening for en person, men det er først i det øyeblikket fenomenet blir gjenstand for personens oppmerksomhet at personen kan bli klar over hvilken betydning det får for vedkommende (Allgood, 1999; Grendstad 1986/ 1995). Å gjennomføre en Q- sortering kan for deltakerne i så måte bli en oppdagelsesprosess og være en hjelp til å ordlegge og bli bevisst egne opplevelser relatert til fenomenet som studeres, og klargjøre for de enkelte hvilken betydning fenomenet har for dem (Allgood,1999; Grendstad,1995). Sorteringsbetingelsen gir kontekst og retning til denne prosessen(Thorsen & Allgood, 2010).

Under sorteringen plasserer deltakerne de stimuli som Q- utvalget består av, på et fastlagt mønsterark (se vedlegg 5) som ofte har en kvasinormal fordeling med få ruter i ytterkant og flere inn mot midten. (Allgood & Kvalsund, 2010) Plasseringen skjer ved at deltakerne sammenligner utsagnene i relasjon til hverandre, og vurderer hvilke som stemmer mest og minst overens med ens subjektive oppfatning. De sterkeste meningene plasseres i ytterkant- i denne studien representert ved +4 og -4. Den psykologiske signifikansen som uttrykker i hvilken grad en person identifiserer seg med utsagn i henhold til sorteringsbetingelsen, er således sterkest i ytterpunktene og avtar inn mot midten, mot 0- punktet i rutemønsteret. (Allgood & Kvalsund, 2010; Brown, 1980; Watts og Stenner, 2012). Resultatet utgjør en komplett figur, også denne benevnt Q- sortering, som kan betraktes som en persons helhetlige subjektive ytring om et tema, som viser hvilke betydning de ulike utsagnene i Q- utvalget har for personen. Gjennom denne teknikken å samle inn data på, som er særegen for Q- metoden, blir en persons subjektivitet konkretisert og observerbar og kan forskes videre på med korrelasjons- og faktoranalyse. (McKeown & Thomas, 2013; Thorsen & Allgood, 2010; Watts og Stenner, 2012; Wolf 2010)

I Q- metoden tilsvarende P- utvalget variablene i en R- studie og Q- utvalget studiepopulasjonen. Det innebærer at Q- metoden kan gjennomføres med få sorteringer, enten gjennomført av en person eller av flere. Det tilstrekkelige antallet er det som gir en eller flere reliable faktorer (Brown, 1980; Watts og Stenner, 2012). Når Q- metoden brukes overfor en gruppe personer er det rimelig å beregne færre antall deltakere i forhold til antall kommunikasjonstrykk som Q- utvalget består av. Et estimat er størrelsesorden 1:2 (McKeown & Thomas, 2013; Watts og Stenner, 2012). Målet for Q- metodologi er ikke å generalisere til en populasjon, men heller å foreslå nye hypoteser og måter å se eller forholde seg til et fenomen på (Watts og Stenner, 2012).

For å få tilbakemelding på Q- utvalget og sorteringsbetingelsen før disse ble presentert for deltakerne, lot jeg to personer pilotsortere utsagnene. Noen justeringer av utsagnene ble gjort etter dette. Deltakerne i studien hadde anledning til å tilbakemelding på tema eller utsagn, og ingen gav uttrykk for innhold eller synspunkter de savnet under sorteringen.

Ved utsendelse av sorteringsbetingelse, utsagn og matrise la jeg vekt på en detaljert beskrivelse av hvordan sorteringen skulle foregå. Sorteringene jeg mottok var rett utfylt så nær som et par stykker der et utsagn var satt opp to ganger. Dette gikk det greit å rette på gjennom mailutveksling. En person gav tilbakemelding om at det var vanskelig å skjønne hva hun skulle gjøre, og sorteringen ble gjennomført med meg som forsker til stede. To personer bestemte seg for å trekke seg fra studien. De valgte å gi begrunnelser, og disse var prioritering av tid til andre oppgaver, og at undersøkelsen var en annen type enn vedkommende hadde sett for seg. Flere av de som hadde sagt seg villig til å delta unnlot å gi

tilbakemeldinger og levere sorteringer. Dette er ikke uvanlig når data blir levert via mail (Watts og Stenner, 2012). En kan tenke seg at begrunnelsene går i retning av det som er nevnt: vansker med å forstå framgangsmåten, tidsaspekt eller forhold ved selve undersøkelsen. I tillegg fikk jeg forståelse av at det nå foretas en del studier på sykehjem, slik at det kan være en viss ”undersøkelsestretthet” blant medarbeidere. Det var få tilbakemeldinger fra deltakerne etter sorteringen, noe som kan ha forbindelse med måten data ble innsamlet på. Tre av deltakerne har gitt kommentarer i telefonsamtale.

Kvalsund & Meyer (2005, s. 88) skriver at Q- metoden innebærer en utfordring til deltakerne om å tørre stole på sin opplevelse og stå for den sorteringen de leverer. Jeg har spurt meg om det kan være en ekstra utfordring når sorteringene leveres via mail, og at det kan være en medvirkende årsak til at det har tatt tid å samle inn data.

Celine sa i etterkant at hun opplevde det krevende å gjennomføre sorteringen. Hun måtte sette av god tid og bruke viljen for å utføre sorteringen slik hun hadde til hensikt, blant annet fordi hun måtte reflektere over og sammenligne hvert utsagn opp mot andre utsagn: *Jeg måtte jobbe inni meg for å forstå hva som var viktig. Det var all right.*

Hege opplevde at det å gjennomføre sorteringen var interessant- *Jeg måtte tenke gjennom hva utsagnene betyr.*

5.5 Faktoranalyse og fortolkning

Bearbeiding av de innsamlede data skjer i første omgang ved at de ferdig utfylte mønsterarkene blir matet inn i et analyseprogram, ofte benyttet er PQMethod (Schmolck, 2014) som er et gratis program tilgjengelig via internett (<http://schmolck.userweb.mwn.de/qmethod/downpqwin.htm>). Programmet utfører korrelasjon- og faktoranalyse av de ferdige utfylte mønsterarkene. Hensikten er å redusere data og å få fram mulige sammenfallende og ulike syn blant deltakerne. Hver faktor representerer sammenfallende syn som framkommer på bakgrunn av korrelasjoner mellom de ulike sorteringsmatrisene. (Watts og Stenner, 2012; Thorsen & Allgood, 2010; Wolf 2010; Allgood 1999).

I Q- metodologi er ikke faktoranalysen et mål i seg selv, men må følges av faktorfortolkning der forskeren ser etter mønstre i analyseresultatet og foreslår hypoteser om hvordan man kan forstå resultatet; hvilken mening en faktor kan inneha om temaet som undersøkes (Watts & Stenner, 2012). Forskerens egen subjektivitet opererer både i utforming av Q- utvalget og i de tolkninger forskeren gjør etter dataanalysen (Wolf, 2010). Hensikten med faktorfortolkningen er å få større innsikt i underliggende perspektiver og erfaringer som påvirker i den gjeldende konteksten, og som gjennom Q-sortering og faktoranalyse kan bli gjort tydelige.

Resultatet av faktoranalysen samt fortolkningen presenteres i eget kapittel.

5.6 Forskningens kvalitet

I kvantitativ forskning er reliabilitet og validitet begreper som benyttes for å bestemme grad av kvalitet på undersøkelsen. Validitet er knyttet til om metoden måler det man vil måle. Reliabilitet viser til datas gyldighet knyttet til hvilke data som benyttes, innsamlingsmåte og hvordan data bearbeides (Johannessen, Tufte og Christoffersen, 2011; Watts og Stenner, 2012). Validitet er av mindre betydning innen Q- teknikk ettersom det ikke finnes objektive/ ytre sannhetskriterier for en persons subjektive/ interne synspunkter. De er å betrakte som sanne. (Brown, 1980; Kvalsund, 1998)

Reliabilitet i Q- metoden kan knyttes til i hvilken grad en person vil sortere på samme måte med samme sorteringsbetingelse på tidspunkt a og b. Studier indikerer en gjennomsnittlig reliabilitetscoefficient på 0,8 eller mer (Brown, 1980, s 244). Dess flere sorteringer som korrelerer signifikant med en faktor og jo høyere faktorladninger, vil styrke faktorens gyldighet. Av hensyn til reliabilitet bør en faktor bestå av minst to sorteringer. Med økende reliabilitet avtar feilmarginen for det utførte estimatet, og indikerer at en kan ha tillit til faktorens gyldighet.(Brown, 1980; Kvalsund1998)

5.7 Etiske betraktninger

Dette prosjektet er godkjent av Norsk Samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD (vedlegg 1). Viktig prinsipp i prosjektet har vært å sikre deltakerne konfidensialitet, og gi deltakerne opplysninger om studien og konsekvenser ved å delta før de samtykket til å bli med i prosjektet (Thagaard, 2011).

I denne studien er deltakernes konfidensialitet beskyttet ved at de er gitt fiktive navn i rapporten, samt at geografiske navn og navn på institusjoner er holdt utenfor. Deltakerne har fått orientering via mail eller overlevert fysisk, om hva deltakelse i prosjektet innebærer samt tidspunkt for sletting av data. Data i form av utfylte matriser med opplysninger om alder og profesjon slettes når prosjektet er over. Det framgår av orienteringen at man som deltaker har rett til å trekke seg fra prosjektet når som helst og uten begrunnelse. Alle deltakerne samtykket til deltakelse før utsagn, sorteringsbetingelse og matrise ble overlevert. (Thagaard, 2011)

6.0 Resultater

I det følgende presenteres studiens forskningsresultater i form av faktoranalyse og faktorfortolkning. Først blir faktoranalysen gjennomgått og deretter beskrives faktorfortolkningen.

6.1 Faktoranalyse

Til å gjennomføre analysen av data i denne studien, det vil si 12 Q- sorteringer, ble dataprogrammet PQMethod for Windows (Smolck, 2014) benyttet. Målet med studien er å få fram ulike syn som finnes om det å si fra i dialog med kolleger og ledere. Både Centroid faktoranalyse og Principal Component-analyse ble benyttet for å få fram ulike faktorer som kunne gi svar på oppgavens problemstilling. Principal Component-analyse gav to av åtte faktorer med egenverdi >1 , høyest forklart varians og lavest korrelasjon mellom faktorene. Ved å benytte Principal Component-analyse ble også alle sorteringene i utgangspunktet inkludert. Resultatet fra Principal Component-analysen ble derfor valgt. Faktorenes egenverdi indikerer styrken på faktorene; faktorenes signifikans, og forklart varians viser hvor stor del av de ulike synene i Q-sorteringene faktorene kan bidra til å forklare. Egenverdi er et ofte benyttet statistisk kriterium for å bestemme om en faktor er signifikant. Faktorer med egenverdi > 1 regnes som signifikante, men også andre metoder for å bestemme faktorenes signifikans kan benyttes. (McKeown & Thomas, 2013; Watts & Stenner, 2012) Korrelasjon er et mål for samvariasjon mellom faktorene (Johannessen, 2011). I denne studien er en ute etter lavest mulig korrelasjon mellom faktorene for å tydeliggjøre de ulike synene som er representert.

For å få fram så rene faktorer som mulig, det vil si at hver enkelt Q-sortering kun definerer én faktor, ble det kjørt Varimax rotasjon av faktorene (Kvalsund & Allgood, 2010; Watts & Stenner, 2012). Hensikten er å få fram tydelige forskjeller mellom de ulike synspunktene som hver enkelt faktor representerer (Kvalsund & Allgood, 2010). Dina ladet signifikant ($> 0,46$ ($p < .01$)) på både faktor 1 og 2 etter rotasjonen, og denne sorteringen ble derfor valgt bort før endelig analyse. De to valgte faktorene fanger opp 60% av forklart varians, faktor 1 med 35 % og faktor 2 med 25 %. Den forklarte variansen vises i tabell 1.

Tabellen over korrelasjon mellom faktorene (tabell 2) viser at korrelasjonen er moderat. (Johannessen et al 2011, s 304) Det vil si at de to synene som faktorene framstiller, i noen grad er sammenfallende, men de representerer også ulike opplevelser.

Tabell 1 viser hvordan de enkelte deltakeres sorteringer korrelerer med det rådende syn på hver faktor. De sorteringene som korrelerer signifikant med en faktor, er markert med en **x**. Disse ligger tett opp til synet som faktoren representerer. Signifikansnivået er $0,46$ ($p < .1$) Av tabellen går det fram at alle Q-sorteringene lader høyt på én av de to faktorene.

Q- sortering	Faktor 1	Faktor 2
1. Ane	0.7889 X	0.2628
2. Beate	0.6761 X	0.3915
3. Celine	0.1573	0.8051 X
4. Dina	0.5516	0.6543
5. Eva	0.5782 X	-0.1026
6. Frida	0.5592 X	0.3583
7. Gro	0.6222 X	0.3805
8. Hege	0.7729 X	0.0528
9. Ida	0.4359	0.5622 X
10. Jorid	0.7469 X	0.3708
11. Kine	0.6539 X	0.3835
12. Liv	0.0066	0.8475 X
% forklart varians	35	25

Tabell 1: Faktorladninger

Faktor	1	2
1	1.0000	0.4759
2	0.4759	1.0000

Tabell 2: Korrelasjon mellom faktorene

6.2 Faktorfortolkning

I følge Brown (1980) er det ingen bestemt strategi å rette seg etter med hensyn til faktorfortolkning i Q-metodologi. I arbeidet med å prøve å forstå og tolke faktorene har jeg beveget meg fra ytterkantene, både den positive og negative polen, og deretter mot midten, for å prøve fange helhetssynet til hver faktor, på hvordan det oppleves å si fra i dialog med kolleger og ledere. (Watts & Stenner, 2010) Matrisen til hver faktor utgjør en hel figur basert på ulike deltakeres Q-sorteringer, og det er utsagnene slik de er plassert i forhold til hverandre, som utgjør hele faktoren. For selv å få et visuelt helhetsbilde satte jeg opp utsagnene slik de er plassert på hver faktor, på to mønsterark. De utsagnene som i særlig grad skiller faktorene fra hverandre (distinguishing statements) er viktige i fortolkningen. Disse utsagnene vil i den følgende teksten være uthevet med kursiv skrift. Til slutt omtales de utsagn som er felles for faktorene; konsensusutsagn. Uttalelser fra postintervju med deltakere er flettet inn i teksten.

6.2.1 Faktor 1.

Våger seg fram på med respekt for eget og andres ord

Faktor 1 har en egenverdi på 5.8669 og forklarer 35 % av variansen i studien. Faktorens reliabilitet er 0.970. 8 deltakere lader signifikant med denne faktoren. Både sykepleiere og hjelpepleiere har plassert seg på faktoren.

Det er tydelig at de som definerer faktor 1 mener at de har en naturlig plass i fellesskapet og gjør seg gjeldende og fremmer sitt syn når de synes de har noe viktig å bidra med, til tross for opplevelse av press på å gi etter for flertallets mening (utsagn 27). Ser vi på den negative siden, er utsagn 12 den uttalelsen faktoren er mest uenig med, noe som bekrefter en oppfatning av at faktoren uforbeholdent presenterer sine synspunkt.

27. Jeg kan føle press på å gi etter for det flertallet mener er rett å gjøre. Men når jeg har motforestillinger jeg mener er viktig, mener jeg det er rimelig at vi sammen ser på flere handlingsalternativer. Det er jeg åpen om.(+4)

12. Jeg tør ikke være åpen om det jeg mener.(-4)

Plasseringen av utsagn 32 (-3) vitner om at det for faktor 1 ikke er opplagt at det de fleste gjør eller vil, er det rette, og kan sees i sammenheng med utsagn 27. Plasseringen av utsagnet kan i tillegg indikere at de som lader høyt på denne faktoren, er tydelige på sine preferanser.

32. Det er ikke lett å vite hva som er rette eller gale beslutninger. Jeg tror flertallet har rett i de fleste saker.(-3)

Utsagn 8 understreker at deltakere som ligger tett opp til denne faktoren velger å ta eventuelle negative konsekvenser som kan følge av det å stå fram med sine meninger, noe som kan ha sammenheng med at det virker som de tåler andres reaksjoner og motforestillinger (utsagn 10). Det ser også ut til at de

rommer andres anerkjennelse (utsagn 17). Det kan i tillegg være slik at de som lader på denne faktoren i liten grad erfarer at det å fremme sine synspunkter fører til avvisning.

Ane sier at når en først tar motet til seg og sier fra, *så får en stort sett bekreftelse på at det ikke var så farlig likevel, kanskje til og med nyttig.*

8. Å tørre å stå for noe, er å tørre å tape ansikt. Den risikoen tar jeg. (+2)

10. Når jeg erfarer at ideer jeg kommer med bare blir avvist uten videre, blir jeg såret og lei meg og vil helst forsvinne. (-3)

17. Min første reaksjon på anerkjennelse er ofte ubehag og avvisning. Det føles som jeg må gjøre synlig sider ved meg som jeg ikke er så fortrolig med. (-2)

I forlengelsen av dette ser vi at opplevelsen av de positive sidene ved å tørre å åpne opp og dele av sitt eget og ikke minst å lytte til det andre har å bidra med framheves hos faktoren; Det fremmer motet i gruppen, utvider eget perspektiv og å skaper nytenkning og kan endre praksis. (utsagn 16, 13, 15) Å dele egne synspunkt og å ta imot andres betraktninger, oppleves med andre ord viktig for vekst og utvikling hos denne faktoren. Utsagn 30 plassert på -2 signaliserer en dynamisk holdning som kan sees i sammenheng med et vekstperspektiv hos denne faktoren.

Hege har tro på utviklingsmuligheter i eget kollegium. *Vi kan endre oss.* Og hun så det som viktig å inkludere hele arbeidsgruppen: *om alle får utvikle seg- får vi det bedre sammen.* Ane opplever at når en lytter til hverandre og gir tilbakemelding *så får jeg prøvd ut hvorfor er det nå jeg mener det her. Jeg må spisse argumentasjonen min, eller også at ja, det er en side ved saken jeg ikke har sett.*

16. Å våge å dele noe av mine egne tanker, følelser og erfaringer, opplever jeg gjør andre modigere om det samme. (+3)

13. Når jeg lytter til hvordan en annen oppfatter en ting, får jeg hjelp til å se flere sider ved saken. (+3)

15. Når noen tør stille spørsmål ved det vi gjør her, opplever jeg at da kan det skje positive ting som at vi blir mer åpne for hverandres synspunkter og måter å gjøre ting på. (+2)

30. Vi bør gjøre færrest mulige endringer. Vi vet hva vi har, men ikke hva vi får. Det er en god leveregel. (-2)

Plassering av utsagn 14 på den negative polen styrker et syn om at det å få fram og drøfte meningsforskjeller er naturlig i et arbeidsfellesskap. Spenninger som måtte oppstå i en meningsutveksling oppfattes ikke som noe negativt. Sammenholdt med utsagn 32 (-3) kan det underbygge et syn om at ingen meninger i gruppen bør diskvalifiseres fra å bli vurdert. På den annen

side oppleves det hensiktsmessig å kunne tilpasse seg og fokusere på det man er enige om. (Utsagn 11)
Kanskje når en opplever egne motforestillinger som mindre betydningsfulle (jfr utsagn 27 (+4))?

Kine var tydelig på at hun opplever det å unngå drøftelser som lite inspirerende; *å få beslutninger som angår oss tredd nedover hodet, er veldig demotiverende.*

14. Meningsbrytninger opplever jeg lett skaper misstemning, og det har vi ikke bruk for i et kollegafellesskap.(-3)

11. Jeg prøver å være en god medarbeider og kollega ved å legge til side motforestillinger og fokusere på det vi kan enes om.(+2)

Det å være oppriktig i møte med andre synes å ha stor verdi for faktor 1. De personlig utfordringer dette gir erkjennes (Utsagn 4). Utsagn 1 som er plassert på den negative kanten indikerer en vilje om å være ærlig, og vitner om en villighet til å åpenbare det en ikke mestrer så godt, mulig understøttet av et aksepterende arbeidsmiljø. Utsagn 26 plassert på -2, kan ha en dobbelt betydning; på den ene siden kan det uttrykke en direktehet hos faktoren som medfører at en sjeldent opplever å gå på akkord med sine verdier, og på den andre siden en oppriktighet slik at en ikke unnskylder seg for det en gjør eller ikke gjør på tvers av egne verdier.

Hege var tydelig på at oppriktighet gir grunnlag for å forstå mer: *Dersom vi tør å være ærlig- kommer vi lenger.*

4. Å prøve å forstå en annen kan være krevende. Jeg må være villig til å lytte men også til å reagere med åpenhet og ærlighet. (+3)

1. Når jeg føler at jeg ikke strekker til, skal det mye til før jeg velger å legge det fram for andre. Selv om jeg tror at mine kolleger og leder vil møte meg med forståelse. (-2)

26. Jeg trekker meg unna situasjoner der jeg ser at jeg går på akkord med egne verdier, som når jeg ikke tør stå opp for noen som baktales. (-2)

Faktor 1 uttrykker at det er behov for en leder som bidrar til å gi oppmerksomhet til ulike meninger (utsagn 21) Det personlige ansvaret for selv å være en aktør i et kollegafellesskap, som er villig til å lytte og å bidra, er tillagt sterk betydning hos denne faktoren, jfr. utsagn 27(+4), 16(+3), 13(+3) og 4(+3).

Om leders rolle sier Ane at *en leder må takle meningsforskjeller, hvis ikke blir det færre synspunkter som kommer fram og det blir ikke utvikling i den grad.*

21. Vi trenger en leder som hjelper oss til å våge lytte til hverandre. (+2)

Ser en på utsagn som er plassert inn mot midten og som gir liten mening eller har liten betydning for faktor 1, gis et inntrykk av at det å ytre seg og ha et meningsmangfold oppleves som naturlig og trygt. Mulig kan det speile en opplevelse av at en ikke opplever seg plassert i negative avhengighetsrelasjoner i samhandlingen med kolleger. Utsagn 5 og 31 kan illustrere dette.

5. Noen kaster seg alltid frampå for å få sin sak gjennom. Det er veldig irriterende. Men det nytter ikke å gjøre noe med det. (-1)

31. Ulikheter kan jeg kjenne som en trussel, men egentlig er det en mulighet for å lære mer og forstå noe nytt. (0)

Behov for å bli møtt med vennlighet og frykt for eventuelle negative reaksjoner fra kolleger på egne utspill, synes å ha lite oppmerksomhet hos faktor 1 (utsagn 7, 9 og 19). Mulig kan det knyttes til en opplevelse av trygghet i arbeidssituasjonen hos denne faktoren, jfr utsagn som 27(+4), 10 (-3) og 14 (-3).

7. Når jeg oppfatter at noen vil meg vel, er det lettere å ta mot positive tilbakemeldinger (1)

9. Når jeg møter noen som ser på meg med vennlighet, er jeg mer åpen for korrigeringer. (0)

19. Det hender at frykten for ikke å bli likt, hindrer meg fra å si fra om erfaringer i samarbeidet, som jeg tenker kan provosere den andre. (-1)

Sammenfattet synes faktor 1 for en del å representere positive opplevelser med å si fra, med respekt for eget og andres ord. Faktoren opplever å kunne holde fast på sitt eget når det oppleves betydningsfullt, til tross for press om å gi etter for andres mening. Et meningsmangfold som blir delt og tatt imot oppleves som verdifullt for egen del og for utvikling av praksis. Et utviklingsperspektiv innebærer endringer. Leders rolle for å legge til rette for en dialog oppfattes som viktig, men ens egen innvirkning på samspillet med kolleger og ledere tillegges stor betydning.

6.2.2 Faktor 2.

Å si fra oppleves risikofyllt og er personlig utviklende

Faktor 2 har egenverdi på 1.3704 og forklarer 25 % av variansen i studien. Faktorens reliabilitet er 0.923. 3 deltakere lader signifikant på denne faktoren. Alle er sykepleiere.

Plassering av utsagn 23 på +4 gir tydelig beskjed om at for faktor 2 oppleves det betydningsfullt for egen utvikling å tre fram med egne meninger og ideer, kunne møte motstand og egen frykt og stå opp for det som er sant for seg. Utsagn 18 som vi finner på den negative siden av matrisen, gir støtte til dette synet og understreker at det å kunne vedstå seg sine oppfatninger ansikt til ansikt, i motsetning til å opptre med lydighet, er nødvendig for å kunne ta ansvar for seg selv som person.

23. Jeg vokser som person når jeg tar motet til meg og presenterer det jeg synes er rett, selv om det går på tvers av andres.(+4)

18. *En tar best vare på seg selv ved ikke å si imot, men gjør slik en blir bedt om. (-4)*

11. *Jeg prøver å være en god kollega ved å legge til side motforestillinger og fokusere på det vi kan enes om. (-2)*

Utsagn 12 plassert i denne sammenhengen underbygger en forståelse av at de som lader på denne faktoren, våger å gi uttrykk for sine meninger. Utsagn 26 støtter oppfatningen av at det for denne faktoren er viktig å stå opp for det som betyr noe for en når situasjonen krever det.

12. Jeg tør ikke være åpen om det jeg mener (-3)

26. Jeg trekker meg unna situasjoner der jeg ser at jeg går på akkord med egne verdier, som når jeg ikke tør stå opp for noen som baktales. (-2)

Utsagn 31 og 13 understreker at det å ha et mangfold av meningsytringer oppleves som en mulighet for læring og utvikling. Forskjellighet betraktes som noe positivt hos denne faktoren, men oppleves samtidig som noe kan signalisere fare og ubehag. Ved å se på den negative siden understreker utsagn 30 at faktoren er villig til å tre ut av det kjente og trygge og å gjøre endringer om nødvendig.

31. *Ulikheter kan jeg kjenne som en trussel, men egentlig er det en mulighet for å lære mer og forstå noe nytt. (+3)*

13. Når jeg lytter til hvordan en annen oppfatter en ting, får jeg hjelp til å se flere sider ved saken. (+1)

30. Vi bør gjøre færrest mulig endringer. Vi vet hva vi har, men ikke hva vi får. Det er en god leveregel. (-2)

Utsagn 3, 7, 9, og 2 som alle er plassert på den positive siden, tyder på at en atmosfære av vennlighet og imøtekommenhet synes å ha stor betydning for faktor 2. Det virker å være til stede en ekstra varhet for intensjonen med en tilbakemelding (utsagn 7 og 9). En ser at behovet for å beskytte seg selv og andre mot ubehag er til stede, noe som kan medføre at egne tilbakemeldinger i noen grad sensureres (utsagn 3 og 2). Det er ikke nødvendigvis til hinder for å ville gi og ta imot tilbakemeldinger (utsagn 2 og 17), men det synes generelt å være av stor betydning at prosessen gjennomføres på en hensynsfull måte.

En deltaker sier: *Måten jeg blir møtt på kan gjøre at jeg blir mer forsiktig- hva kommer ut av det om jeg sier fra. Alle kan gjøre feil eller bør kunne komme med nye ideer. Det er viktig å bli møtt med forståelse og interesse.*

3. *Jeg har ofte dårlig samvittighet når jeg har valgt å gå imot noen. Jeg er ikke den som vil skape ubehag eller såre. (+3)*

7. Når jeg oppfatter at noen vil meg vel, er det lettere å ta imot positive tilbakemeldinger. (+2)

9. Når jeg møter noen som ser på meg med vennlighet, er jeg mer åpen for korrigeringer. (+2)

2. Når noen ber om en respons på utført arbeid, og jeg mener det kunne vært gjort bedre, omskriver jeg litt for å skape en god stemning og beskytte den andre. (+2)

17. Min første reaksjon på anerkjennelse er ofte ubehag og avvisning. Det føles som jeg må gjøre synlig sider ved meg som jeg ikke er så fortrolig med. (-3)

For faktor 2 er det viktig å ha en leder som legger til rette slik at alle kan komme til orde og bli hørt. Utsagn 14 plassert på -2 gir inntrykk av at diskusjoner på arbeidsplassen i overveiende grad oppleves som positive. En kan tenke seg at for at meningsutvekslingen skal bli opplevd som meningsfull, anser faktor 2 lederen som sentral i å sørge for at ytringer blir tatt imot og utforsket i fellesskap.

Celine har kommentar til lederes holdning: *Det er lettere å være åpen og si fra når leder har en innstilling til at du kan lære, ikke slik at du blir møtt med at dette burde eller må du kunne.* Hvis ikke leder har et utviklingsperspektiv, *kan jeg føle at jeg må skjule mine feil. Jeg får en dårlig følelse når jeg ikke kan dele.* Men også holdningen kolleger imellom har betydning: *Det er viktig for meg at vi har rom for å si fra- at det blir resultat av det du sier, det blir ikke ignorert.*

21. Vi trenger en leder som hjelper oss til å våge lytte til hverandre. (+3)

14. Meningsbrytninger opplever jeg lett skaper misstemning, og det har vi ikke bruk for i et kollegafellesskap. (-2)

Utsagn 28 plassert på -3, kan ha en sammensatt betydning. Umiddelbart er det lett å se for seg at denne faktoren er villig til å strekke seg for å holde en god tone, og det kan tenkes at en derfor i liten grad opplever å la seg provosere og reagere på en uoverlagt måte. På den annen side kan plasseringen av utsagnet gi støtte til synet om at for denne faktoren gir det mening å la alle få komme til orde og bli lyttet til, også når det settes spørsmål ved den rådende praksis. At det å ytre seg kritisk om det som er normal praksis ikke bringer en ut av fatning, kan knyttes til et utviklingsperspektiv, jfr utsagn 31, 13 og 30.

28. Jeg strekke meg langt for å holde en god tone, men når andre skaper kaos ved å betvile det vi gjør her, kan jeg bli så provosert at jeg sier rett ut hva jeg mener. (-3)

Utsagn som er plassert inn mot midten og som faktoren ikke kjenner seg igjen i eller har liten betydning for faktor 2, gir et inntrykk av at ens egen påvirkningskraft kan synes å tre mindre tydelig fram for denne faktoren. Utsagn her gir også inntrykk av at det kan oppleves risikofylt å si fra. Plassering av utsagn 1, 16, 24 og 27 kan anskueliggjøre dette.

1. Når jeg føler at jeg ikke strekker til, skal det mye til før jeg velger å legge det fram for andre. Selv om jeg tror at mine kolleger og leder vil møte meg med forståelse. (0)

16. Å våge å dele noe av mine egne tanker, følelser og erfaringer, opplever jeg gjør andre modigere om det samme.(0)

24. Når jeg våger å si hva jeg tenker og føler til en kollega eller leder, opplever jeg at jeg blir mer tydelig både for meg selv og den andre.(-1)

27. Jeg kan føle press på å gi etter for det flertallet mener er rett å gjøre. Men når jeg har motforestillinger jeg mener er viktig, mener jeg det er rimelig at vi sammen ser på flere handlingsalternativer. Det er jeg åpen om.(-1)

Utsagn plassert over på den positive siden av matrisen (utsagn 5, 13,15 og 32, alle +1) gir en fornemmelse av en demokratisk holdning, en viss tro på fellesskapets evne til å finne gode løsninger, understøttet av en innstilling om at alle skal ha anledning til å delta og uttrykke sin mening og har en rett til å komme med kritiske ytringer (jfr. utsagn 28 og 11) og gjennom å lytte til andre kan en utvide sitt perspektiv (jfr. utsagn 31 og 13).

5. Noen kaster seg alltid frampå for å få sin sak gjennom. Det er veldig irriterende. Men det nytter ikke å gjøre noe med det. (+1)

13. Når jeg lytter til hvordan en annen oppfatter en ting, får jeg hjelp til å se flere sider ved saken (+1).

15. Når noen tør stille spørsmål ved det vi gjør her, opplever jeg at da kan det skje positive ting som at vi blir mer åpne for hverandres synspunkter og måter å gjøre ting på. (+1)

32. Det er ikke lett å vite hva som er rette eller gale beslutninger. Jeg tror flertallet har rett i de fleste saker.(+1)

Oppsummert for faktor 2 synes det viktig for de som ligger tett opp til denne faktoren å kunne uttrykke og vedstå seg sine oppfatninger. På den annen side synes det å være til stede et behov for beskyttelse. Vennlighet og imøtekommenhet synes å være verdier som er i fokus hos faktor 1. Meningsforskjeller oppfattes positivt, men også som noe som kan utfordre og skape ubehag. Det er ikke noe ønske hos faktoren å unngå endringer. Leders holdning og evne til å skape rom for meningsytringer er vektlagt hos denne faktor 2.

6.2.3 Konsensusutsagn mellom faktorene

Konsensusutsagn er de utsagn som er rangert omtrent likt på begge faktorer. Det er 16 konsensusutsagn i denne studien. Ved å studere dem kan en få opplysninger om sammenfallende syn mellom de to faktorene (Watts & Stenner, 2012). Det er imidlertid viktig å merke seg at utsagn, tross omtrentlig samme skåreverdi, kan ha ulikt meningsinnhold på de ulike faktorene avhengig av hele bildet for hver faktor (Allgood & Kvalsund, 2010).

De konsensusutsagn som har høyest psykologisk signifikans for faktor 1 og 2 viser til opplevelser hos begge faktorer om at en tør være åpen om sin meninger (utsagn 12), og en er uenig i at meningsbrytninger skaper misstemning mellom kolleger (utsagn 14).

12. Jeg tør ikke være åpen om det jeg mener. (-4,-3)

14. Meningsbrytninger opplever jeg lett skaper misstemning, og det har vi ikke bruk for i et kollegafellesskap. (-3,-2)

Det synes også å bety mye for begge faktorer å kunne stå opp for sine meninger (utsagn 26).

26. Jeg trekker meg unna situasjoner der jeg ser at jeg går på akkord med egne verdier, som når jeg ikke tør stå opp for noen som baktales. (-2,-2)

Leder anses både hos faktor 1 og 2 å ha en viktig rolle i samspillet på arbeidsplassen for at meningsytringer ikke blir avvist, men blir reflektert over (utsagn 21).

21. Vi trenger en leder som hjelper oss til å våge lytte til hverandre. (+2,+3)

Utsagn 13 og 15 viser hvordan faktorene framhever det positive ved å dele og ta imot meningsytringer. Og utsagn 30 viser til at begge faktorer er åpne for å gjøre endringer i arbeidssituasjonen.

13. Når jeg lytter til hvordan en annen oppfatter en ting, får jeg hjelp til å se flere sider ved saken. (+3,+1)

15. Når noen tør stille spørsmål ved det vi gjør her, opplever jeg at da kan det skje positive ting som at vi blir mer åpne for hverandres synspunkter og måter å gjøre ting på. (+2,+1)

30. Vi bør gjøre færrest mulig endringer. Vi vet hva vi har, men ikke hva vi får. Det er en god leveregel. (-2,-2)

Inn mot midten av mønsterarket finner vi utsagn som gir liten mening for faktorene eller som de ikke kjenner seg igjen i (Allgood & Kvalsund, 2010). Utsagn 22 og 29 er hos begge faktorene plassert i 0-området. Det antyder at det ikke gir gjenklang hos faktorene at konflikter og konfrontasjoner kan bidra til økt selvforståelse.

22. Når vi opplever noen som er motvillig eller konfliktsøkende, er det viktig å utforske den opplevelsen hos seg selv. (0,0)

29. Når samspillet settes på prøve, konfronterer jeg den andre med hva jeg opplever, selv om det kan resultere i at jeg må endre meg. (0,0)

Plassering av utsagn 6 kan indikere at faktorene ikke oppfatter dette utsagnet som meningsfullt fordi det ikke stemmer overens med at en er åpen om sine meninger.

6. Når vi setter grenser for hva vi tør snakke om, gror misnøyen. (+1,-1)

Andre konsensusutsagn er utsagn 7 (+1,+2), 20 (0,0), og 25 (0,0). Utsagn 8 (+2,+1), 19 (-1,-1) og 23(+1,+4) er plassert både under distinguishing og konsensus utsagn. Ingen av disse utsagnene er signifikant ved $P > 0.01$ men de er heller ikke klart ikke- signifikante.

Felles for faktorene synes å være at opplevelsen av å si fra knyttes til det å tørre uttrykke sine synspunkter, og det synes å være en viktig verdi for faktorene å stå opp for egne meninger.

Meningsbrytninger og et mangfold av ytringer oppfattes å kunne utvide eget perspektiv og bidra til endret praksis. Muligens er faktorene mindre bevisst på hvordan konfrontasjoner kan bidra positivt til å utvide eget perspektiv på det som skjer. En lederrolle som bidrar til økt oppmerksomhet for hverandres synspunkter oppfattes som viktig hos begge faktorer.

7.0 Drøfting

Hensikten med denne oppgaven er å forstå mer av hvordan helsepersonell i sykehjem opplever det å si fra i dialog med kolleger og ledere. Resultatet av Q- sortering og faktoranalyse gav to ulike faktorer som ble gjenstand for faktorfortolkning (jfr kap.6). Faktor 1 er benevnt: ”Våger seg fram på med respekt for eget og andres ord” og faktor 2: ”Å si fra oppleves risikofyllt og er personlig utviklende”. Jeg har inndelt kapitlene etter tema jeg oppfatter er sentrale i det materialet som foreligger etter Q- sorteringen: Ønske om å bidra med sin stemme, Aksept av det som er, påvirker det å si fra, Rom for meningsmangfold er nødvendig for å lære av hverandre og Leders rolle i dialogen. Til sist en oppsummering. Temaene griper inn i hverandre. Faktorene skiller seg fra hverandre der de representerer ulike opplevelse knyttet til temaene. Temaene blir drøftet med utgangspunkt i problemstilling og teori som er presentert innledningsvis i oppgaven. Der jeg har funnet det formålstjenlig å hente inn ny teori for bedre å belyse temaet, presenteres denne teorien fortløpende i teksten.

7.1 Ønske om å bidra med sin stemme

Mennesket har behov for tilhørighet og for å utvikle og tre fram med sitt eget. Temaene kan knyttes til vilkår som mennesket lever med hele sitt liv; behov for å realisere sitt potensial, for utfoldelse og behov for andre, for tilhørighet (Beck, 1994; Yalom, 2011). Å velge det ene framfor det andre kan gi potensielt negative konsekvenser i form av usikker tilhørighet eller at ens autonomi står på spill (Beck, 1994; May, 1994; Yalom, 2011). I samhandling på arbeidsplassen både påvirkes og påvirker personene i de mellompersonlige møtene (Johnson & Johnson, 1997). Resultatet av møter mellom samarbeidspartnere er ikke gitt i forkant, og muligheten for positive og negative møter er til stede (Kvalsund, 2005; Kvalsund & Allgood, 2008; Kvalsund & Meyer, 2005). På bakgrunn av hva en har erfart og lært tidligere, kan nye samhandlingssituasjoner derfor møtes med en opplevelse av trygghet eller en følelse av å ta en risiko (Kvalsund & Meyer, 2005). Felles for faktorene synes å være et ønske om å bidra med sin stemme, slik Isaacs (1999) uttrykker det, være oppriktig og tre fram med sitt eget i samspillet med kolleger og ledere. Det kan knyttes til Rogers (1961/ 1995) teori om selvaktualisering og Løgstrups om livsytringer (Christoffersen, 1999), som begge hevder at det å uttrykke sitt eget er en indre drivkraft, en tendens til åpenhet som er en del av det å være menneske. Helsepersonellet som definerer både faktor 1 og faktor 2 er også uenig i at de ikke tør si fra. På den annen side oppfatter jeg at faktorsynene nyanseres gjennom å vektlegge ulike forhold som kan fremme eller hemme det å presentere sitt eget i dialog med kolleger og ledere.

Personer som definerer faktor 1 uttrykker at de i samspillet med kolleger og ledere har mot til å si fra og fremme sine synspunkter når de oppfatter dem som betydningsfulle, til tross for motstand fra kolleger. Å hevde sine meninger til tross for press om å gi etter for andres mening, kan tyde på at faktoren har

respekt for eget ord i møte med andres, som i følge Bakhtin (Dysthe, 2006) er en forutsetning for dialog sammen med aktelse for den andres ord. Det virker som det å ha en oppfatning av at en har noe som kan være verdifullt for fellesskapet, og det en utfører sammen, gir de som definerer faktor 1 en styrke til å framføre sine synspunkter. Det kan videre henge sammen med det Grendstad (1995) hevder, at når vi har et personlig forhold til saken, gjør vi noe med den i større grad enn om vi har et mer distansert forhold til den. Graden av viktighet en oppfatter at saken har, synes med andre ord å kunne ha noe å si for i hvilken grad en engasjerer seg i samtalen. Et positivt engasjement kan bidra til å tåle press og mulige negative reaksjoner fra omverdenen, som kan følge av å presentere sine synspunkter i den grad de utfordrer den gjengse tenkemåten slik Kvalsund & Meyer (2005) og May(1994) skriver. Engasjement kan beskrives som *en sterk følelsesmessig tilknytning til en sak man går sterkt inn for*, men også som *bundethet; forbindelse og forpliktelse* (i Store norske leksikon, nettutgave).

I den grad et engasjement er sterkt, kan en se for seg situasjoner der andres motforestillinger blir skjøvet i bakgrunnen og samtalen blir monologisk der en fokuserer på sin sak (Kvalsund & Allgood, 2008). Det synes imidlertid som helsepersonellet som definerer faktor 1 kan vurdere eget bidrag opp mot andres og velge å legge til side motforestillinger for å komme videre i samarbeidet. Det kan relateres til det Johnson & Johnson (2013, s. 306) skriver at en kan velge ulike strategier basert på betydningen saken og samarbeidsrelasjonene har for en, for å bli enig når det finnes store meningsforskjeller. Faktor 1 representerer en oppfatning der kompromiss og flertallsavgjørelser ikke nødvendigvis innebærer de beste eller riktige beslutningene. På den annen side synes det av og til riktig for faktoren å kunne tilpasse seg andres måter å se ting på. En kan tenke seg at engasjementet for egen sak da ikke er så stort og at relasjonen til ens kolleger og ledere derfor gis større betydning enn å stå på sine synspunkter. Det kan videre indikere respekt ikke bare for eget, men også for den andres ord, som gir andre rett til å uttrykke hva en tror, vet, ønsker eller føler, og rett til å ikke etterkomme ens ønsker (Bolman & Deal, 2002; Johnson & Johnson, 2013). Personene som definerer faktor 1 kjenner seg imidlertid igjen ved at de kan stå opp for sitt eget om de vil (Grendstad, 1995; Gullestad, 1992; Isaacs, 1999; Kvalsund, 2003).

Selvivaretakelse er et tema hos faktor 2. Faktoren uttrykker et syn der det å si fra forbindes med utvikling og det å hegne om det egne. Utviklende oppfattes som å vokse i selvstendighet og intensjonalitet. Motsatsen kan sees som lydighet og ettergivenhet der en lar andres meninger og holdninger være førende for ens atferd. Faktorsynet er i tråd med både Ferrucci (1994) og Gullestad (1992) som hevder at selvstendighet er knyttet opp til bruk av viljen og å realisere det som er ens eget framfor å la seg styre av andre. Å kunne sette foten ned og sette en grense for hva en vil innlate seg på, er avgjørende for en økende selvstendighet (Gullestad 1992). Motet til å si fra synes hos denne faktoren

å komme fra et behov for å beskytte og fremme det egne, og lar det komme til uttrykk som å nekte å la seg begrense. Muligens kan det oppfattes som så viktig for dette faktorsynet at det kan sees en tendens til stahet gjennom at en ikke er villig til å legge til side motforestillinger og se på hva en kan enes om i kollegiet. På den andre siden kan synet forstås som at det er viktig å ikke prøve passe inn og skape en tilhørighet som ikke også innbefatter det som er ulikt andres. At en for å bli tålt og akseptert, ikke må holde tilbake meninger, følelser og fornemmelser. En slik oppfatning er i tråd med Bakhtin (Dysthe, 2006) som i sin dialogforståelse er opptatt av at ulike synspunkt kan komme til uttrykk og bli tålt, mer enn at konsensus skal være et mål.

7.2 Å akseptere det som er, påvirker det å si fra

Drøftingen i dette avsnittet ser på hvordan det å si fra kan ha sammenheng med i hvilken grad en kjenner til og aksepterer det som er sitt. Felles for begge faktorer synes å være en klar bevissthet i forhold til verdien å stå opp for andre som blir utsatt for negativ omtale. Begge faktorsynene oppfattes å uttrykke et nokså tydelig engasjement på dette punktet. Når det gjelder å vende fokuset mot egen person og si fra om det som potensielt kan gi negativ kritikk, er det spørsmål om faktor 1 er den faktoren som representerer størst grad av åpenhet og fleksibilitet til å velge sine handlinger (Illeris, 2011).

Helsepersonellet som definerer faktoren synes å tåle tilbakemeldinger av negativ karakter, og de opplever for en del å åpent kunne stå ved det de gjør- også det de ikke mestrer.

Å kunne uttrykke det som er sant for seg innebærer en bevisstgjøringsprosess som leder fram til avklaring av hva en ønsker og vil (May, 1983). Skjematisk kan en bevisstgjøringsprosess beskrives som å gå fra en tilstand der en er drevet reaktivt av ubevisste følelser og handlingsmønstre mot en tilstand av større klarhet, bevissthet, og evne til å velge sine handlinger (Jordan, 2002). Det kan by på følelsesmessige og relasjonelle utfordringer å overskride egne handlingsmønstre, våge erkjenne det som er, ikke slik en ønsker eller har en oppfatning av at det burde være, det være seg ens selvoppfatning og forholdet til kolleger og ledere eller forholdet til en sak (Illeris, 2011; Grendstad 1978/ 1995; Keagan & Lahey, 2009; Kvalsund & Meyer, 2005; May, 1994). En styrke som støtter opp under det å opptre selvstendig og si fra, er på denne bakgrunn å kunne akseptere det egne slik det er i øyeblikket. Det gir et grunnlag for at forventninger og andres potensielle bedømmelse i mindre grad oppleves som en standard for ens verdi; en normativ oppfatning av hvordan en burde være og hva en burde mene og dermed gis mindre innflytelse på egne valg. Opplevelsen av å være sårbar med behov for å forsvare seg avtar (Keagan & Lahey, 2009). Kapasiteten til å velge sine handlinger vil kunne øke. (Beck, 1994; Beisser 1970; Gullestad, 1992; Rogers, 1961/ 1995). På denne bakgrunnen kan en spørre seg om faktor 2 representerer et syn der det å mestre og ikke gjøre feil er knyttet til ens selvverd, og derfor tenderer til å

holde tilbake selvavsløringer som ikke støtter opp under ens selvoppfatning (Rogers, 1961/ 1995). Faktoren uttrykker mindre risikovillighet til å stå fram med det som potensielt kan gi negativ kritikk.

Ved å ta motet til seg og si fra og prøve ut sine antakelser, kan en gjøre oppdagelser som utvider ens handlingskapasitet og kan gi lettere tilgang til å velge å si fra om en vil (Illeris, 2011; Meyer, 1999). Det er mulig at handling; å risikere og våge seg frampå og uttrykke egne synspunkter, kan ha ledet til positive erfaringer og ført til en handlingsteori hos faktor 1 om at det er verdt å ta en risiko, at en har det som skal til for å håndtere reaksjoner som måtte komme av både positiv og negativ karakter (Bandura, 1997; Illeris, 2011; Meyer, 1999). Beskrivende for en positiv erfaring er Anes utsagn om at *når en sier fra så kan det hende at stort sett så får en bekreftelse på at det ikke var så farlig som en trodde på forhånd. Kan hende at en erfarer at det kommer til nytte.*

I motsatt fall om ens bidrag blir møtt med bedømmelse eller avvísning, kan det gi tilbakeholdelse av det egne i den grad det oppstår et behov for å beskytte seg (Rogers, 1961/ 1995). Det kan oppstå usikkerhet om i hvilken grad er det rom for å dele erfaringer, reflektere og lære av feiltak, uten å bli evaluert og mulig devaluert. Tendensen mennesker har til å ville beskytte seg mot negative hendelser og å forsvare seg mot utrygghet og ubehag, fører naturlig til at en avveier handlingsvalg mot mulige konsekvenser når en har fornemmelse av noe truende. Holde tilbake ytringer kan da være et resultat av en opplevelse av maktesløshet; at det ikke nytter å si fra, eller av et valg med begrunnelse i at en har behov for å beskytte seg i samspillet en er en del av på arbeidsplassen og at det i øyeblikket oppfattes som den beste løsningen (Seligman, 1975; Johnson & Johnson, 2013). Atferden påvirkes slik av en negativ forventning (Grendstad, 1995). Det kan tenkes at synet hos faktor 2 som synes å uttrykke en tilbakeholdenhet hva gjelder selvavsløring, kan forklares ut fra en slik beveggrunn. Celine som skårer høyt på faktor 2 kan gi et bilde på dette da hun forteller at *måten jeg blir møtt på kan gjøre at jeg blir mer forsiktig- hva kommer ut av det om jeg sier fra. Alle kan gjøre feil eller bør kunne komme med nye ideer. Det er viktig å bli møtt med forståelse og interesse.*

Det som synes som fornuftige måter å handle på i bestemte situasjoner, kan over tid bli til et mønster som en ikke setter spørsmål ved, og som bidrar til mindre fleksibelt handlingsvalg (Grendstad, 1978/ 1995; Ivey et. al., 2009; Johnsen & Johnsen, 1997; Perls, Goodman, Hefferline, 1951/ 1997; Seligman, 1975). Muligheten for endring av fastlagte handlingsmønstre ligger i å skape rom for den enkelte medarbeider og gruppen der en kan reflektere over og prøve ut ny atferd (Illeris, 2011; Meyer, 1999). Johnsen & Johnsen(2013) skriver at tillit er en forutsetning for effektivt samarbeid, og å bygge tillit handler både om å risikere og dele sitt eget og å bli møtt på en tillitsverdige måte.

7.3 Rom for meningsmangfold er nødvendig for å lære av hverandre

Begge faktorer uttrykker en positiv innstilling til meningsbrytninger og endringer knyttet til arbeidet. Dette er i tråd med Klev og Levin (2012) som hevder at medarbeidere ikke frykter endringer i en organisasjon som sådan, men opplevelsen av at ens autonomi blir satt under press kan skape ulike følelsesmessige reaksjoner som blant annet engstelse og sinne. Dette kan tolkes som generell motstand mot forandring. På den annen side kan motstand og motreaksjoner forstås ut fra kvaliteten på kommunikasjonsprosessen. Dersom samtalemønsteret i et kollegium eller mellom medarbeidere og ledere gir lite rom for ulike synspunkter og klargjørende kommunikasjon, kan misforståelser oppstå og informasjon gå tapt, og en oppnår ikke en felles forståelse av intensjonen med endringen og hva som kan gi et ønsket resultat. Det vil medføre at effektiviteten i samarbeidet svekkes. (Grendstad 1995; Isaacs, 1999; Johnsen & Johnsen, 1997). Kine som skårer på faktor 1 sier at det *å få tredd beslutninger nedover hodet, er veldig demotiverende.*

Hver enkelt person oppfatter forskjellig og gir ulik betydning til det en erfarer (Kvalsund, 2005; 2006) . Grendstad (1995, s. 145) skriver at det kan finnes mer ved en sak enn det en umiddelbart oppfatter, og kaller det et *meningsreservoir*. De involverte personer blir oppmerksomme på og ser ulike sider ved det som skjer avhengig av kunnskap, erfaringer, følelser og oppfatninger (Grendstad, 1995; Kvalsund 2005, 2006). Å make rom for mangfoldet kan danne grunnlag for å forstå og lære mer om oppdraget en har sammen, om samspillet mellom kolleger og ledere og se hverandre tydeligere som avgrensede personer. Å kunne ta en annens perspektiv og forstå den andres intensjon er avgjørende for å lære av hverandre. Hos faktor 1 er opplevelsen at det stiller krav til både lyttereigenschaften og til å kunne gi ærlige tilbakemeldinger. At det kan oppleves som utfordrende kan knyttes til det Rogers (1961/ 1995) skriver, at vår umiddelbare reaksjon på andres uttalelser ikke er å prøve forstå, men å vurdere dem, og at det kan være et handlingsmønster som krever aktpågivenhet og øvelse for å overskride, fordi vi tenderer til å ville forsvare og søke bekreftelse på de forstillingene vi har om en sak eller om personer (Bohm, 2010; Johnson & Johnson, 2013; Kvalsund & Allgood, 2008; Kvalsund & Meyer, 2014). Ærlige tilbakemeldinger kan utfordre fordi en også må lytte til seg selv, og formulere sine reaksjoner i ord til den andre. Ane beskriver hva hun opplever i en prosess med utveksling av synspunkter: *jeg får prøvd ut hvorfor er det nå jeg mener det her. Jeg må spisse argumentasjonen min, eller også at ja, det er en side ved saken jeg ikke har sett.* Det kan forstås som at Ane her deltar i en monologisk samtale, og tenker på hva hun skal si for å overbevise den andre. På den annen side kan det å få motstand der virkelighetsforståelsen blir satt på prøve, bidra til at Ane i den aktuelle situasjonen i større grad blir bevisst på det egne og lærer noe nytt (Ferrucci, 1994; Johnson& Johnson, 2013).

Å innstille seg på åpenhet og ha en oppriktig intensjon om å forstå og ta i betraktning en annens meningsytringer, innebærer med andre ord å være villig til å kunne gi slipp på forutfattede meninger og til å endre oppfatninger (Bohm, 2010; Isaacs, 1999; May, 1994; Seligman 2009). I kjølvannet av dette kan følelsesmessige reaksjoner bære preg av ubehag og angst (Kvalsund & Meyer, 2005; May, 1994). En kan tenke seg at det er denne utfordringen som merkes hos faktor 2 når kombinasjonen mellom noe faretruende og mulighet for ny lærdom i møtet med det som er forskjellig fra en selv, betones hos faktoren. Mulig kan et aspekt ved utfordringen knyttes til Bakhtin (Dysthe, 2006) sin dialogforståelse på den måten at dersom en møtes i en positiv relasjon der det egne og den andres ord oppfattes som *tenkeredskaper* i en felles utforskning og refleksjon, kan en forstå noe nytt og lære sammen. Motsatt kan en oppleve at den andres ord er noe en må gi etter for eller stå opp mot - at dialogen står på spill. I den grad den andre eller en selv mer eller mindre bevisst vil innvirke på kolleger uten selv å la seg influere, bidrar det ikke til dialog, men snarere kan det medvirke til en konkurrerende innstilling og mindre effektiv kommunikasjon i gruppen (Johnson & Johnson, 2013). Tillit er en forutsetning for effektivt samarbeid, og å bygge tillit handler både om å risikere og dele sitt eget og å bli møtt på en tillitsverdig måte (Johnson & Johnson, 2013). Helsepersonellet som definerer faktor 1 kjenner seg igjen i den positive innflytelsen en selv og ens kolleger kan ha på hverandre i samarbeidet ved å tre fram, dele sitt eget og stille spørsmål ved gjeldende praksis. Det beskrives økende mot, åpenhet og hjelp til å se ulike perspektiver ved en sak. Det virker å være til stede en opplevelse av gjensidighet i relasjonene mellom kolleger og ledere, som bidrar til læringsmuligheter. Gjensidighet springer ut fra en erkjennelse av behovet for hverandre for å vokse og utvikle seg som fagpersoner og det felles oppdraget, og helsepersonellet synes for en del å kunne veksle utvunget mellom de ulike relasjonsdimensjonene avhengighet, uavhengighet og gjensidighet. (Kvalsund, 2005, 2014).

Faktor 2 synes å uttrykke et dilemma mellom å tre fram og si fra og å holde tilbake det egne, der begge alternativer synes å være styrt av et behov for å ivareta egen integritet. Ut fra et relasjonelt perspektiv kan det synes som personene som definerer faktoren søker å bevare sin uavhengighet gjennom unngåelse av negative møter og prøve å skape positive møter. En forventning om negative møter kan være basert på tidligere opplevelser av å ikke ha blitt møtt på en tillitsverdig måte (Johnson & Johnson, 2013). Å motta anerkjennelse oppleves positivt. Celine beskriver hvordan det å motta konstruktive tilbakemeldinger uttrykker en positiv innstilling til at hun kan forbedre seg og kan hjelpe henne til å bli mer dyktig i sitt fag, mens en avvisning av et opplevd behov for hjelp, kan bidra til tilbakeholdelse av det egne, som ikke bidrar til endring (Rogers, 1961/ 1995). I motsatt fall, om en opplever at andre er villig til å prøve forstå hva en tror, vet ønsker eller føler, også når det gjelder ens usikkerhet og tvil, opplever en trolig at det var verdt å ta en risiko. I neste omgang kan en våge å risikere mer, og

kommunikasjon kan bli klarere. Gjennom å kunne gi og motta tydeligere tilbakemeldinger kan en få mer grep om hvordan en forstås og hvordan en virker på andre, som kan bidra til en bevegelse fra å ville bli forstått henimot å forstå mer av seg selv og hverandre. (Bolman & Deal, 2002; Isaacs, 1999; Johnson & Johnson, 2013; Rogers 1961/ 1995). Tilbakeholdelse av det egne kan forsterke en opplevelse av avhengighet til andre, som preges av andres initiativ og intensjoner i samhandlingen. En kan unndra seg påvirkningens ansvar og mulighet gjennom å ikke risikere.

Når det kommer til å gi egne tilbakemeldinger, synes det å være en tendens knyttet til faktor 2 å ikke dele fullt ut det som blir observert. Det medfører at mulige forestillinger om den andre ikke nødvendigvis blir sjekket ut og heller ikke korrigert. En kan spørre seg om den andre på sin side mottar tilbakemelding etter sitt behov (Gullestad, 1992; Løgstrup, 1956/ 2000). Det uttrykkes et ønske om å være vennlig, ikke skape ubehag eller såre. Kvalsund og Meyer (2005) skriver at handlinger kan drives av at en unngår de følelsene en selv frykter, som kan være å såre og bli såret. Kan det være slik at personer som definerer denne faktoren gjør seg forestillinger om hva den andre tåler av ubehag og hva en selv tåler å stå i, som påvirker i hvilken grad en tør være oppriktig i tilbakemeldingsprosessen (Kvalsund 2005, 2006)? Kvalsund og Meyer (2005) refererer til Thorne (1991) og skriver at ømhet i mellompersonele relasjoner skaper rom for raushet og evne til å inkludere forskjellighet. I dette perspektivet kan det være at vennlighet og imøtekommenhet hos faktor 2 uttrykker en intensjon om å skape et rom for den andre til å uttrykke sitt eget. Kan det vi ser her være en litt svak avgrensning av det egne, slik at eget behov for et støttende miljø får uttrykk i responsen til den andre, eller at en påtar seg ansvar for å representere et felles anliggende for å skape et miljø der den enkelte gis rom for å reagere, uten at dette blir ordlagt (Gullestad, 1992; Kvalsund og Meyer, 2005).

Når det kommer til det å lære av konflikter gir det liten mening for begge faktorer. Helsepersonellet som definerer faktorene kommer fra ulike arbeidsmiljø, og en kan spørre seg om det eksisterer en manglende bevissthet om dette temaet ved flere sykehjem. Det kan være erfaringer med konflikt overveiende er av negativ art, at man i liten grad har evnet å få til en dialogisk samtale rundt store uenigheter eller ved tilbakemeldinger som inneholder endringskrav. Det kan være at man i liten grad har vært oppmerksom på kommunikasjonen; at en først og fremst har vært opptatt av å presentere sitt eget og i mindre grad har vært opptatt av den andre sitt perspektiv. Ens observasjoner og tolkninger er subjektive og ikke nødvendigvis lett å forstå om man ikke presenterer hva man bygger sin tilbakemelding på. (Geldard, 1989; Johnson & Johnson, 2013; Kvalsund, 2006) Slik kan læringseffekten ha uteblitt, og en kan oppleve at risikoen ved en konfrontasjon er større enn muligheten for oppdagelser og ny læring.

7.4 Leders rolle i dialogen.

Leder er nok i dette materialet oppfattet som den formelle lederen. Lederrollen kan forstås på andre vis, som blant annet en fasilitator i en kollegagruppe der medlemmene etterhvert kan ta lederskapet sammen og ta ansvar for gruppedialogen (Bohm, 2010; Irgens, 2010). I det videre er leder betraktet som den formelle lederen.

Tonen som lederen slår an for å bidra til effektiv kommunikasjon og samarbeid vil nødvendigvis måtte signalisere en intensjon om å ville et arbeidsmiljø som er preget av åpenhet og romslighet der både engasjement for en sak og motforestillinger kan komme til uttrykk. Allgood og Kvalsund (2008) skriver at dialog ikke kommer av seg selv, men krever et engasjement, et bevisst ønske om og vilje til å kommunisere i form av dialogiske samtaler.

Dialog beskrives med kvaliteter som likeverd, respekt og åpenhet som må prege samtalen (Bohm, 2010; Dysthe, 2006; Isaacs, 1999). Ferdigheter som å lytte, bygge videre på en annens ytring og samtidig tilføre det en opplever er verdifullt for samarbeidet av egne ideer, kunnskaper, meninger og følelser, er essensielt for å bidra til dialog sammen med interesse for andres meningsytringer. På denne bakgrunnen kan en lett se at det er behov for trening på og refleksjon over å være i dialog og å lede i dialog (Illeris, 2011; Meyer, 1999). Ane uttrykker at ledere er viktig for utvikling av praksis, og må derfor kunne romme ulike synspunkter. Meyer (2014, s. 64) skriver at: *Ledere som ikke evner å være åpne for nye innsikter, vil få problemer med å utvikle seg selv som person, sitt lederskap, og relasjonen til dem han/hun skal lede. Dette vil ubønhørlig påvirke organisasjonens sitt arbeid med å nå mål og ivareta oppdrag.* Celine sier at når hun blir møtt som en som ikke kan lære, føler hun at hun må skjule feiltak og hun får en dårlig følelse når hun ikke kan dele. Det kan forstås som at ledere og arbeidsmiljø som ikke understøtter den enkeltes autonomi, er bedømmende og preget av lite åpenhet, kan være med på å sette forsvarlighet og omsorgsfullhet i tjenesteutøvelsen på spill. På den annen side kan en spørre seg om ønsket om en leder som hjelper en til å lytte til hverandre, kan innebære å legge et ansvar og initiativ for en endring i samspillet på arbeidsplassen utenfor seg selv. Det kan være at en føler seg hjelpeløs med tanke på å få til endringer eller strever med å ta risikoen med å si fra om et behov for endring fra monologiske til dialogiske samtaler.

Ønsket om leder som hjelper en til å lytte til hverandre, kan også forstås som en erkjennelse av at det å holde på dialogen og ikke skifte til monologiske samtaler er krevende, men på den annen side at det å være i dialog oppleves som mer meningsfullt. Fairlie, (2011) skriver at opplevelsen av å være i vekst og

bidra til utvikling i omgivelsene underveis mot et mål, ser ut til å være viktig for meningsdannelse. Kan det være at faktorene har en opplevelse av at det å si fra i dialog gir mer effektivt samarbeid?

7.6 Oppsummering

I dette kapitlet har jeg drøftet hvordan helsepersonell i sykehjem opplever det å si fra i dialog med kolleger og ledere. Selv om begge faktorer ønsker å bidra med egen stemme er det områder av ulik betydning som styrker motet til å si fra.

Faktor 1: ”Våger seg frampå med respekt for eget og andres ord” virker å ha møter med sine kolleger og ledere preget av positiv uavhengighet og gjensidighet og opplever påvirkningen en har på hverandre i samarbeidet som utviklende og læringsfylt. Faktor 2 ”Å si fra oppleves risikofyllt og er personlig utviklende” synes å representere en opplevelse av å ta en risiko ved å si fra, og har behov for beskyttelse. Faktoren virker å streve for å ivareta en uavhengig posisjon, og kan oppleve å falle tilbake i negativ avhengighet. Å stå opp for det egne oppleves som personlig utviklende. Begge faktorer har lite eller ikke noe forhold til det å lære av konfrontasjoner. Leder anses av begge faktorer til å påvirke kommunikasjonen.

Å si fra i dialog synes å gi mer effektivt samarbeid.

8.0 Avslutning

Innledningsvis i denne oppgaven presenterte jeg utfordringer som omsorgstjenestene står overfor. Gode fagmiljøer og lærende organisasjoner med mulighet for å dele erfaringer med trygghet i å møte ulike reaksjoner og egen utilstrekkelighet, er blant innsatsområdene. Oppgaven tok utgangspunkt i dette bildet med håp om å forstå mer av hvordan helsepersonell i sykehjem opplever det å si fra i dialog med kolleger og ledere. Er det noe som hemmer eller fremmer det å si fra i dialog med kolleger og ledere? Opplever helsepersonell at det å si fra bidrar til utvikling på arbeidsplassen?

For å få svar på denne problemstillingen har jeg brukt Q- metode med 32 ulike utsagn om det å si fra. 12 personer, alle helsepersonell med arbeid i sykehjem, sorterte setningene. Faktoranalysen gav to faktorer: Faktor 1: Våger seg frampå med respekt for eget og andres ord. Faktor 2: Å si fra oppleves risikofyllt og er personlig utviklende.

Helsepersonellet i studien kom fra ulike institusjoner. Funnene i denne oppgaven viser at de fleste som deltok opplever å ha et godt ytringsmiljø med gjensidige og likeverdige relasjoner. De opplever at kolleger og ledere hjelper hverandre til å bli mer modige, oppdage og se nye perspektiver på saker en arbeider med. Likevel er det noen som opplever at det kan være risikofyllt å si fra i den forstand at de kan oppleve å bli mer blottstilt enn å bli tatt imot. Det gir tendenser til å holde fast ved det kjente og trygge. Det synes som en prøver å beskytte seg ved å holde tilbake og være mindre åpen og direkte. Det til tross for at begge faktorer ønsker å bidra med egen stemme og ser på endring og utvikling som naturlig og ønskelig. I den grad en sier fra oppleves det personlig utviklende. I det daglige samarbeidet vil både det å våge seg frampå med sine ytringer, men også de tilbakemeldinger en møter hverandre med gir implikasjoner for opplevelsen av det å si fra i dialog med kolleger og ledere.

Å ha et bevisst forhold til hva en tror, vet, tenker og føler synes å bidra positivt til det å si fra. Å få et personlig forhold til en sak synes også å gi mot til å si fra. En leder som er åpen for nye oppdagelser med intensjon om å skape dialog, kan bidra til et utviklende og meningsfylt samarbeid.

Å si fra i dialog synes å gi mer effektivt samarbeid.

Det virker å være lite bevissthet rundt hva eller hvordan en kan lære av konflikt og konfrontasjoner. Det kan være et spennende tema å forske videre på. Det kan også være interessant å se nærmere på temaet dialog og samarbeid.

Litteratur

- Allgood, E. (1997) Persons- in- Relation and Q Methodology. *Operant Subjectivity*, Journal of the International Society for the Scientific Study of Subjectivity, October 1994/ January 1995 Vol.18 Numbers 1-2 (The journal issue was not published until 1997). (23s.)
- Allgood, E. (1999) Catching Transitive Thought through Q Methodology: implications for counselling education. *Scandinavian Journal of Educational Research*, 43 (2), 209- 225
- Allgood, E., Kvalsund, R. (2003) *Personhood, Professionalism and the Helping Relation*. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag
- Allgood, E., Kvalsund, R. (2010) Q- metodologi, rådgivningsfeltet, delt subjektivitet og personer i relasjoner. Thorsen, A.A., Allgood E.(red.) *Q- metodologi* (kap. 3) Oslo: Tapir Akademisk Forlag
- Allgood, E., Svennungsen, H. (2008). Toward an articulation of trauma. Using the creative arts and Q- methodology: A single case study. *Human subjectivity*, vol 6, (1).
- Bandura, A. (1997) *Self- efficacy The Exercise of Control*. 12.opptrykk,USA: W.H.Freeman and Company
- Beck,R.J. (1994) Encouragement as a vehicle to empowerment in counseling: an existential perspective. *The Journal of Rehabilitation*, 60(3), 6-25.
- Beisser, A. (1970) *The Paradoxical Theory of Change*. Hentet fra: <http://www.gestalt.org/arnie.htm>
- Bohm, D., (2010) *Om dialog*. Fagernes: Flux forlag
- Bolman, L.G., Deal, T.E. (2002) *Nytt perspektiv på organisasjon og ledelse 2*. Utgave, 4. Opplag, Gjøvik: Gyldendal Akademisk
- Brudal L.F.(2006) *Positiv psykologi*. Bergen: Fagbokforlaget
- *Buber, M. (1992) *Jeg og du*. 6. Opplag, Oslo: J.W.Cappelens Forlag AS. Utgitt 1923 med tittel: Ich und Du.
- Chen, C. (2001) On exploring meanings: Combining humanistic and career psychology theories in counselling. *Counselling Psychology Quarterly*, 14 (4), 317- 330.
- Christoffersen, S., Aa. (1999) *Etikk, eksistens og modernitet Innføring i Løgstrups tenkning* Otta: Tano Aschehoug

- Demensplan 2015 "Den gode dagen", Delplan til omsorgsplan 2015, Helse- og omsorgsdepartementet.
- Dysthe, O. (2006) *Dialog, samspel og læring*. 3. Opplag, Otta: Abstrakt forlag as
- Engasjement. (2009, 14. februar). I Store norske leksikon. Hentet 23. september 2015 fra <https://snl.no/engasjement>.
- Fairlie, P. (2011) Meaningful Work, Employee Engagement, and other Key Employee Outcomes: Implications for Human Resource Development. *Advances in Developing Human Resources*, 13(4), 508- 525.
- Ferrucci,P. (1994) *Bli den du är*. Danmark: Liber- Hermods
- Geldard,D. (1989) *Basic Personal Counseling*. USA: Charles C Thomas Publisher
- *Grendstad, N. M. (1995) *Å lære er å oppdage*. 4. opplag, Kolbotn: Didakta Norsk Forlag AS
- Grendstad, N. M (1995a) *Hva styrer min atferd*.4. opptrykk, Kolbotn: Didakta Norsk Forlag AS
- Gullestad, S. E., (1992) *Å si fra, Autonomibegrepet i psykoanalysen*. Kolbotn: Universitetsforlaget AS
- Helsepersonelloven (1999) Lov om helsepersonell m. v. Oslo: Helse- og omsorgsdepartementet. Hentet 01.11. 2014 fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-64>
- Illeris, K., (2011) *Læring*. 2. Utgave, 4. Opplag, Danmark: Roskilde Universitetsforlag
- Irgens, J. Eirik. (2010) *Profesjon og organisasjon* 3. opplag, Bergen: Fagbokforlaget
- Isaacs, W. (1999) *Dialogue and the art of thinking together*. USA: Doubleday, division of Random House, Inc
- Ivey, A.E., D'Andrea, M., Ivey, M.B., Simek- Morgan, L. (2009). *Theories of counseling and psychotherapy*. Kap.1.USA: Pearson Education.
- Jordan, T. (2002). *Brist på sälvinnsikt: En viktig orsak til elakartade konflikter*. Hentet 20.09.12, fra <http://arbetsplatskonflikt.av.gu.se>, Institutionen för arbetsvetenskap, Göteborgs universitet.
- Johannessen, A. (2009) *Introduksjon til SPSS*, 4. utgave, Otta: Abstrakt forlag.
- Johannessen, A., Tufte, P.A., Christoffersen, L. (2011) *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. 4. Utgave, Finland: Abstrakt forlag.

- Johnson D.W., Johnson F.P. (2013) *Joining Together*. 11. utgave, USA : Pearson Education, Inc
- Keagan, R., Lahey, L.L. (2009) *Immunity to change*. USA: Harvard Business School Publishing Corporation
- Kitwood, T., (2013) *En revurdering av demens- personen kommer i første rekke*. 6.opplag, København: Munksgaard
- Klev, R., Levin, M. (2012) *Forandring som praksis*. 2. utgave, Bergen: Fagbokforlaget
- Kvalsund, R. (1998) *A Theory of the Person: A discourse on personal reality and explication of personal knowledge through Q- methodology- With implications for counselling and education. Doctorate in Education*. Trondheim, NTNU. (kap 8) (253- 295)
- Kvalsund R. (2003), *Growth as Self- actualization*, Tapir Akademisk Forlag, Trondheim
- Kvalsund, R. (2005). *Coaching: Metode: Prosess: Relasjon*. Finland: Synergy Publishing.
- Kvalsund, R. (2006.) *Oppmerksomhet og påvirkning i hjelperelasjoner*. 2. opplag, Trondheim: Tapir Akademiske Forlag
- Kvalsund, R. (2014) *Samarbeidslæring og samarbeidsledelse- en effektiv arbeidsform for produktivitet*.
- Kvalsund, R., Meyer, K. (red.) (2014) *Samarbeidets kunst i ledelse, veiledning og læring (21-50)*, Trondheim: Akademika
- Kvalsund, R., Allgood E., (2008) *Persons- in- Relation: Dialogue as Transformative Learning in Counselling*. I.G.Grazina (red), *Santykis ir Pokytis. Tarpasmeniniu gelmines prielaidosi psichoterapija*. (s. 84- 106). Vilnius: Universiteto Leidykla
- Kvalsund, R., Allgood, E. (2010) *Kommunikasjon som subjektivitet i en skoleorganisasjon*. Thorsen, A.A., Allgood E.(red.) *Q- metodologi (kap. 4)* Oslo: Tapir Akademisk Forlag
- Kvalsund, R., Meyer, K. (2005) *Gruppeveiledning, læring og ressursutvikling* Oslo: Tapir Akademiske Forlag
- Kvalsund, R., Meyer, K. (red.) (2014) *Samarbeidets kunst i ledelse, veiledning og læring*, Trondheim: Akademika
- Løgstrup, K.E. (2000) *Den etiske fordring*. Trondheim:Cappelen
- May,R. (1983)*Kjærlighet og vilje*. Oslo: Aventura Forlag

- May, R. (1994) *The Courage to create*. USA: W. W. Norton Company
- Meyer, K. I. S.(1990) Forklaring til avklaring eller til forkludring? *Tidsskriftet Sykepleien*, 16:50-53.
Hentet 05.01.2014, fra
<http://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/95708/Meyer1999.pdf?sequence=1>
- Meyer, K. I. S. (2014) Motsetninger og paradokser til fremme for skapende samarbeidsledelse.
Kvalsund, R., Meyer, K. (red.) (2014) *Samarbeidets kunst i ledelse, veiledning og læring* (51-76),
Trondheim: Akademika
- Norges tekniske naturvitenskaplige universitet, (NTNU) <http://www.ntnu.no/studier/mraadg/om>
- Omsorgsplan 2015*. Særtrykk av St.prp. nr. 1 (2007–2008), Helse- og omsorgsdepartementet.
- Ottens, A., Shank, G., Long, R. (1995). The role of abductive logic in understanding and using advanced empathy. *Counselor Education and Supervision*, (34), 199-211.
- Perls, F.S., Goodman, P., Hefferline, R.F. (1997) 6. Opplag, København: Borgens Forlag
- Rogers, C. R. (1961/1995) *On becoming a person* USA: Houghton Mifflin Company
- Rogers, R.S. (1995) Q- methodology. Harrè, R., Langenhove, L.V. & Smith, J.A. (Ed) *Rethinking methods in psychology*. London: Sage. (14 s.)
- Seligman, M.E.P.(1975) *Helplessness*. San Fransisco: W.H. Freeman and company
- Seligman, M.E.P.(2009) *Ekte lykke, Den nye positive psykologien*. Otta: Universitetsforlaget
- Seligman, M.E.P. (2012) *Flourish: A Visionary New Understanding of Happiness and Well- Being*. First trade paperback edition, New York: Free Press
- Senge, P. M. (2004), *Den femte disiplin..* Oslo: Pensumtjeneste A/S. Kap. 12 Gruppelæring og kap. 13 Åpenhet
- Schmolck, P. (2014) (Version 2.35): <http://schmolck.userweb.mwn.de/qmethod/downpqwin.htm>.
- Skagen, K.(2006) Veiledningssamtaler i Bakhtinsk perspektiv. Dysthe, O. (red) *Dialog, samspel og læring* (197- 218). 3. Opplag, Otta: Abstrakt forlag as
- Skivenes, M., Trygstad, S. (2006) *Roller, Kommunikasjon og ytringsklima*. Fafo- notat 2006:30

St.meld.nr.25 (2005- 2006) *Mestring, muligheter og mening. Framtidas omsorgsutfordringer*. Helse- og omsorgsdepartementet.

St.meld.nr.47 (2008- 2009) *Samhandlingsreformen Rett behandling- på rett sted- til rett tid*. Helse- og omsorgsdepartementet.

St.meld.nr10 (2012-2013) *God kvalitet- trygge tjenester, Kvalitet og pasientsikkerhet I helse- og omsorgstjenesten*. Helse- og omsorgsdepartementet.

St. meld.nr.29 (2012- 2013) *Morgendagens omsorg*. Helse- og omsorgsdepartementet

Thagaard, T. (2011) 3.utgave, *Systematikk og innlevelse*. Bergen: Fagbokforlaget

Thorsen, A.A., Allgood E.(red.) (2010) *Q- metodologi* Oslo: Tapir Akademisk Forlag

Watts, S., Stenner, P. (2012) *Doing Q Methodological Research* Cornwall: Sage Publications

Wolf, A. (2010) Subjektivitet I Q- metodologi. Thorsen, A.A., Allgood E.(red.) *Q- metodologi* (kap. 2) Oslo: Tapir Akademisk Forlag

Yalom,I.D. (2011) *Eksistensiell psykoterapi*. Finland: Arneberg Forlag

Vedleggsliste

- 1: Godkjenning fra NSD
- 2: Brev med forespørsel om deltakelse i mastergradsprosjekt/ informasjonsbrev
- 3: Tillegg til informasjonsbrev sendt på mail
- 4: Sorteringsbetingelse
- 5: Sorteringsmatrisen
- 6: Q-utvalg med celletilhørighet
- 7: Utsagnenes plassering i faktorene
- 8: Distinguishing statements
- 9: Konsensus utsagn

Vedlegg 1: Godkjenning fra NSD

Eleanor Allgood
Institutt for voksnes læring og rådgivningsvitenskap NTNU

7491 TRONDHEIM

Vår dato: 13.10.2014

Vår ref: 39839 / 3 / HIT

Deres dato:

Deres ref:

TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 15.09.2014. Meldingen gjelder prosjektet:

39839	<i>Å si fra. En q- metodologisk studie av hvordan helsearbeidere i sykehjem opplever det å si fra- i dialog med kolleger og ledere</i>
Behandlingsansvarlig	<i>NTNU, ved institusjonens øverste leder</i>
Daglig ansvarlig	<i>Eleanor Allgood</i>
Student	<i>Signe Synnøve Knutsen</i>

Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er meldepliktig i henhold til personopplysningsloven § 31. Behandlingen tilfredsstillende i personopplysningsloven.

Personvernombudets vurdering forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, ombudets kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, <http://www.nsd.uib.no/personvern/meldeplikt/skjema.html>. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 01.03.2015, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Katrine Utaaker Segadal

Hildur Thorarensen

Kontaktperson: Hildur Thorarensen tlf: 55 58 26 54

Vedlegg: Prosjektvurdering

Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.

Avdelingskontorer / District Offices:

OSLO: NSD, Universitetet i Oslo, Postboks 1055 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47-22 85 52 11. nsd@uio.no

TRONDHEIM: NSD, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim. Tel: +47-73 59 19 07. kyrre.svarva@svt.ntnu.no

TROMSØ: NSD, SVF, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø. Tel: +47-77 64 43 36. nsdmaa@sv.uit.no



Prosjektvurdering - Kommentar

Prosjektnr: 39839

Utvalget informeres skriftlig om prosjektet og samtykker til deltakelse. Informasjonsskrivet er godt utformet, men veileders kontaktinformasjon må tilføyes.

Personvernombudet legger til grunn at forsker etterfølger NTNU sine interne rutiner for datasikkerhet. Dersom personopplysninger skal sendes elektronisk eller lagres på privat pc/mobile enheter, bør opplysningene krypteres tilstrekkelig.

Forventet prosjektslutt er 01.03.2015. Ifølge prosjektmeldingen skal innsamlede opplysninger da anonymiseres. Anonymisering innebærer å bearbeide datamaterialet slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes. Det gjøres ved å:

- slette direkte personopplysninger (som navn/koblingsnøkkel)
- slette/omskrive indirekte personopplysninger (identifiserende sammenstilling av bakgrunnsopplysninger som f.eks. bosted/arbeidssted, alder og kjønn)

Fra: Hildur Thorarensen <hildur.thorarensen@nsd.uib.no>

Emne: Prosjektnr: 39839. Å si fra. En q- metodologisk studie av hvordan helsearbeidere i sykehjem opplever det å si fra- i dialog med kolleger og ledere

Dato: 19. februar 2015 12:48:56 CET

Til: signe.knutsen@yahoo.no

Kopi: eleonor.allgood@svt.ntnu.no

BEKREFTELSE PÅ ENDRING

Viser til endringsmelding registrert hos personvernombudet 4. februar 2015.

Personvernombudet har nå registrert 01.10.2015 som ny dato for prosjektslutt.

I tilfelle det skulle bli aktuelt med ytterligere forlengelse av prosjektslutt, vil vi gjøre oppmerksom på at forlengelse på mer enn ett år utover den opprinnelige sluttdatoen (01.03.2015) ikke kan påregnes uten at det vurderes å gi informasjon til utvalget.

Ved ny prosjektslutt vil personvernombudet rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

--

Vennlig hilsen

Hildur Thorarensen

Rådgiver/Adviser

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS

Personvernombud for forskning

Harald Hårfagres gate 29, 5007 BERGEN

Tlf. direkte: [\(+47\) 55 58 26 54](tel:+4755582654)

Tlf. sentral: [\(+47\) 55 58 81 80](tel:+4755588180)

Email: hildur.thorarensen@nsd.uib.no

Internettadresse: www.nsd.uib.no/personvern

Vedlegg 2: Brev med forespørsel om deltakelse i mastergradsprosjekt

Forespørsel om deltakelse i mastergradsprosjekt

”Å si fra”

Bakgrunn og formål

Mitt navn er Signe Knutsen. Jeg er masterstudent ved NTNU, Institutt for voksnes læring og rådgivningsvitenskap. Jeg gjennomfører nå et forskningsprosjekt i forbindelse med min masteroppgave i rådgivningsvitenskap, og håper du kan hjelpe meg ved å bidra i undersøkelsen.

Tema for oppgaven er hvordan helsepersonell ved sykehjem opplever det *å si fra*- i dialog med kolleger og ledere. Forespørselen retter seg først og fremst mot helsepersonell som har pleie- og omsorgsoppgaver i sykehjemmet.

Hva innebærer deltakelse i studien?

Som deltaker i studien blir du bedt om å sortere ulike setninger/ utsagn om det *å si fra* etter hvilke utsagn du er mest enig eller uenig i. Det er ditt personlige ståsted som er viktig for undersøkelsen. Det finnes ikke riktige eller gale svar. Sorteringen kan leveres via mail eller pr post. Jeg håper at du for din del kan oppleve dette som en morsom og tankevekkende øvelse.

Målet med oppgaven er å forstå ulike syn på hvordan det er å si fra- i dialog med kolleger og ledere.

Hva skjer med informasjonen om deg?

Alle personopplysninger (navn, fødselsår, profesjon og stilling) vil bli behandlet konfidensielt. Det er kun jeg som er student og min veileder, som vil ha tilgang til opplysningene. Det er de ulike synspunktene som er viktig for oppgaven, og ingen personer vil kunne bli gjenkjent i teksten.

Veileder er: Førsteamanuensis emerit. Eleanor Allgood, xxxx

Prosjektet skal etter planen avsluttes innen 01.03.2015. Alle personopplysninger vil bli slettet ved prosjektslutt.

Frivillig deltakelse

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn.

Dersom du ønsker å delta eller har spørsmål til studien, ta kontakt med meg på tlf. xxxx eller via mail:

xxxx

Studien er godkjent av Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS.

For informasjon om rådgivningsstudiet kan du se: <http://www.ntnu.no/studier/mraadg>

Med vennlig hilsen

Signe Knutsen

Samtykke til deltakelse i studien

Jeg har mottatt informasjon om studien, og er villig til å delta

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 3: Tillegg til sorteringsbetingelse- sendt på mail

Hei!

Vedlagt finner du et informasjonsbrevet som er sendt ut til deltakerne.

Videre finne du 32 utsagn som sier noe om temaet: Å si fra- i dialog med kolleger og ledere. Du finner også en oppskrift, sorteringsbetingelse, som du sorterer setningene etter. For min egen del synes jeg det er best å klippe ut utsagnene, slik at jeg fysisk kan fordele dem i bunker og sortere.

I tillegg er det vedlagt et mønsterark der du kan notere utsagnenes nummer slik du velger. Men det går helt fint å gi svar pr mail.

Det er kun disse 32 utsagnene du angir grad av enighet/ uenighet med, selv om det sikkert også er andre som kunne vært relevant for temaet. Bruk det ferdige mønsteret, du kan ikke endre det eller sette et utsagn opp flere ganger. Om det er utsagn/ tema du savner, må du gjerne gi meg en tilbakemelding om det, eller om det er annet du reagerer eller tenker på.

Dersom du går deg fast, eller har spørsmål til framgangsmåten, ikke nøl med å kontakte meg via mail eller mobil: xxxx.

Med takk og vennlig hilsen

Signe Knutsen

Vedlegg 4: Sorteringsbetingelse

Sorteringsbetingelse.

Sorter utsagnene etter hvilke du er mest enig eller uenig i, med utgangspunkt i *hvordan du opplever det å si fra- i dialog med kolleger og ledere på din arbeidsplass*. Det er din subjektive opplevelse som er viktig! Det finnes ikke gale eller riktige svar.

Q-sortering: Struktur for gjennomføring (32 utsagn)

1. Les først all utsagnene for å få en oversikt over hele innholdet.

2. Del så utsagnene i 3 noenlunde like grupperinger i samsvar med sorteringsbetingelsen.

Gruppe a) de utsagnene som beskriver deg eller du er enig i (til høyre)

Gruppe b) de utsagnene som ikke beskriver deg eller du er uenig i (til venstre)

Gruppe c) de utsagnene som er mer nøytrale, som ikke gir så mye mening, virker tvetydige, tvilsomme, uklare eller motsigende (i mellom)

3. Du skal nå gjøre mer detaljerte fordelinger, der du skal velge ut tallverdier på hvert utsagn fra en skala på +4 til -4.

4. Først legg ut all utsagnene i gruppe a) de som er lik deg - les så gjennom dem igjen og velg ut et utsagn som er mest lik deg. Plasser utsagnet lengst til høyre, +4 i pakt med skjemaets mønster.

5. Deretter gjør det samme med gruppe b) de utsagnene som er mest ulik deg, og plasser deretter det utsagnet som er mest ulik deg lengst til venstre, -4 i henhold til skjemaets mønster.

6. Gå så tilbake til de utsagnene som er mest lik deg og velg nå 3 som fortsatt er svært lik deg og plasser dem ved siden av utsagnet som du plasserte lengst til høyre, +3.

7. Gjør nå tilsvarende for den andre gruppen b) velg 3 utsagn og plasser dem på siden av utsagnet som du plasserte lengst til venstre,- 3.

8. Når du kommer til +2 plasser 4 utsagn først under +2, så 4 under -2. Videre for +1 og 0 rubrikkene er det de små nyansene som avgjør i hvilken kolonne du plasserer utsagnene. Plasserer 5 utsagn under +1, -1 og 6 utsagn under 0 (se skjemaets mønster).

Vær nøye og bruk god tid. Dette er ikke nødvendigvis et fasitsvar på hvordan du skal gjøre det, bruk skjønn og gjør det som passer deg best. Selv om det kan være vanskelig å plassere alle utsagnene, må alle plasseres i samsvar med mønsteret, og et utsagn kan bare plasseres en gang.

9. Når du nå har fullført fordelingen or plasseringen, se over den på nytt og avgjør om du er enig med deg selv i de valg du har gjort. Er du misfornøyd med noe, juster plasseringene til du blir fornøyd. Husk at du skal sortere ut fra din egen subjektive opplevelse av hvordan det er å si fra- i dialog med kolleger og ledere på din arbeidsplass.

10. Noter utsagnenes nummer på skjemaet og send det til meg. Du kan også sende svaret på mail på denne måten. Eksempel:

+4: 17

+3: 29, 11, 7

+2: 27, 21, 1, 28

+1: 14, 6, 24, 22, 16

0: 25, 10, 13, 3, 18, 5

-1: 31, 20, 8, 15, 19

-2: 9, 26, 32, 23

-3: 30, 2, 4

-4: 12

Lykke til og takk for din deltakelse!

Vedlegg 5: Sorteringsmatrisen

Vedlegg 6: Q-utvalg med celletilhørighet

1. Når jeg føler at jeg ikke strekker til, skal det mye til før jeg velger å legge det fram for andre. Selv om jeg tror at mine kolleger og leder vil møte meg med forståelse. (ace)
2. Når noen ber om en respons på utført arbeid, og jeg mener det kunne vært gjort bedre, omskriver jeg litt for å skape en god stemning og beskytte den andre. (ade)
3. Jeg har ofte dårlig samvittighet når jeg har valgt å gå imot noen. Jeg er ikke den som vil skape ubehag eller såre. (acf)
4. Å prøve å forstå en annen kan være krevende. Jeg må være villig til å lytte men også til å reagere med åpenhet og ærlighet. (bce)
5. Noen kaster seg alltid frampå for å få sin sak gjennom. Det er veldig irriterende. Men det nytter ikke å gjøre noe med det. (bdf)
6. Når vi setter grenser for hva vi tør snakke om, gror misnøyen. (acf)
7. Når jeg oppfatter at noen vil meg vel, er det lettere å ta imot positive tilbakemeldinger. (bde)
8. Å tørre å stå for noe, er å tørre å tape ansikt. Den risikoen tar jeg. (acf)
9. Når jeg møter noen som ser på meg med vennlighet, er jeg mer åpen for korrigeringer. (bcf)
10. Når jeg erfarer at ideer jeg kommer med bare blir avvist uten videre, blir jeg såret og lei meg og vil helst forsvinne. (adf)
11. Jeg prøver å være en god medarbeider og kollega ved å legge til side motforestillinger og fokusere på det vi kan enes om. (ade)
12. Jeg tør ikke være åpen om det jeg mener. (adf)
13. Når jeg lytter til hvordan andre oppfatter en ting, får jeg hjelp til å se flere sider ved saken. (bce)
14. Meningsbrytninger opplever jeg lett skaper misstemning, og det har vi ikke bruk for i et kollegafellesskap. (bdf)
15. Når noen tør stille spørsmål ved det vi gjør her, opplever jeg at da kan det skje positive ting som at vi blir mer åpne for hverandres synspunkter og måter å gjøre ting på. (bcf)

16. Å våge å dele noe av mitt eget, opplever jeg gjør andre modigere om det samme. (ace)
17. Min første reaksjon på anerkjennelse er ofte ubehag og avvisning. Det føles som jeg må gjøre synlig sider ved meg som jeg ikke er så fortrolig med. (bde)
18. En tar best vare på seg selv ved ikke å si imot, men gjøre slik en blir bedt om. (ade)
19. Det hender at frykten for ikke å bli likt, hinder meg fra å si fra om ting som er viktig for meg. (adf)
20. Når andre tør dele sine erfaringer for at jeg ikke skal gjøre samme feil, prøver jeg unngå å bedømme det de har gjort. (bce)
21. Vi trenger en leder som hjelper oss til å våge lytte til hverandre. (bde)
22. Når vi opplever noen som motvillig eller konfliktsøkende, er det viktig å utforske den opplevelsen hos seg selv. (bcf)
23. Jeg vokser som person når jeg tar motet til meg og presenterer det jeg synes er rett, selv om det går på tvers av andres. (acf)
24. Når jeg våger å si hva jeg tenker og føler til en kollega eller leder, opplever jeg at jeg blir mer tydelig både for meg selv og den andre. (ace)
25. I et arbeidsmiljø er det alltid noen som snakker og andre som lytter. Slik er det bare. (bdf)
26. Jeg trekker meg unna situasjoner der jeg ser at jeg går på akkord med egne verdier, som når jeg ikke tør stå opp for noen som baktales. (ade)
27. Jeg kan føle press på å gi etter for det flertallet mener er rett å gjøre. Men når det er viktig for meg, mener jeg det er rimelig at vi sammen ser på flere handlingsalternativer. Det er jeg åpen om. (acf)
28. Jeg strekker meg langt for å holde en god tone, men når andre skaper kaos ved å betvile det vi har bestemt her, kan jeg bli så provosert at jeg sier rett ut hva jeg mener. (adf)
29. Når samspillet settes på prøve, konfronterer jeg den andre med hva jeg opplever, selv om det kan resultere i at jeg må endre meg. (bce)
30. Vi bør gjøre færrest mulig endringer. Vi vet hva vi har, men ikke hva vi får. Det er en god leveregel. (bdf)

31. Ulike perspektiver og ulikheter kan jeg kjenne som en trussel, men egentlig er det en mulighet for å lære mer og forstå noe nytt. (bcf)

32. Det er ikke lett å vite hva som er rette eller gale beslutninger. Jeg tror flertallet har rett i de fleste saker. (bde)

Vedlegg 7 : Utsagnenes plassering i faktorene

Nr	Utsagn	F1	F2
1	Når jeg føler at jeg ikke strekker til, skal det mye til før jeg velger å legge det fram for andre. Selv om jeg tror at mine kolleger og leder vil møte meg med forståelse.	-2	0
2	Når noen ber om en respons på utført arbeid, og jeg mener det kunne vært gjort bedre, omskriver jeg litt for å skape en god stemning og beskytte den andre.	-1	2
3	Jeg har ofte dårlig samvittighet når jeg har valgt å gå imot noen. Jeg er ikke den som vil skape ubehag eller såre.	-1	3
4	Å prøve å forstå en annen kan være krevende. Jeg må være villig til å lytte men også til å reagere med åpenhet og ærlighet.	3	1
5	Noen kaster seg alltid frampå for å få sin sak gjennom. Det er veldig irriterende. Men det nytter ikke å gjøre noe med det.	-1	1
6	Når vi setter grenser for hva vi tør snakke om, gror misnøyen	1	-1
7	Når jeg oppfatter at noen vil meg vel, er det lettere å ta imot positive tilbakemeldinger.	1	2
8	Å tørre å stå for noe, er å tørre å tape ansikt. Den risikoen tar jeg.	2	1
9	Når jeg møter noen som ser på meg med vennlighet, er jeg mer åpen for korrigeringer.	0	2
10	Når jeg erfarer at ideer jeg kommer med bare blir avvist uten videre, blir jeg såret og lei meg og vil helst forsvinne.	-3	-1
11	Jeg prøver å være en god medarbeider og kollega ved å legge til side motforestillinger og fokusere på det vi kan enes om.	2	-2
12	Jeg tør ikke være åpen om det jeg mener.	-4	-3
13	Når jeg lytter til hvordan en annen oppfatter en ting, får jeg hjelp til å se flere sider ved saken.	3	1
14	Meningsbrytninger opplever jeg lett skaper misstemning, og det har vi ikke bruk for i et kollegafelleskap.	-3	-2
15	Når noen tør stille spørsmål ved det vi gjør her, opplever jeg at da kan det skje positive ting som at vi blir mer åpne for hverandres synspunkter og måter å gjøre ting på.	2	1
16	Å våge å dele noe av mine egne tanker, følelser og erfaringer, opplever jeg gjør andre modigere om det samme.	3	0
17	Min første reaksjon på anerkjennelse er ofte ubehag og avvising. Det føles som jeg må gjøre synlig sider ved meg som jeg ikke er så fortrolig med.	-2	-3
18	En tar best vare på seg selv ved ikke å si imot, men gjør slik en blir bedt om.	-1	-4
19	Det hender at frykten for ikke å bli likt hinder meg fra å si fra om erfaringer i samarbeidet, som jeg tenker kan provosere den andre.	-1	-1

20	Når andre tør dele sine erfaringer for at andre ikke skal gjøre samme feil, prøver jeg unngå å bedømme det de har gjort.	0	0
21	Vi trenger en leder som hjelper oss til å våge lytte til hverandre.	2	3
22	Når vi opplever noen som er motvillig eller konfliktsøkende, er det viktig å utforske den opplevelsen hos seg selv.	0	0
23	Jeg vokser som person når jeg tar motet til meg og presenterer det jeg synes er rett, selv om det går på tvers av andres.	1	4
24	Når jeg våger å si hva jeg tenker og føler til en kollega eller leder, opplever jeg at jeg blir mer tydelig både for meg selv og den andre.	1	-1
25	I et arbeidsmiljø er det alltid noen som snakker og andre som lytter. Slik er det bare.	0	0
26	Jeg trekker meg unna situasjoner der jeg ser at jeg går på akkord med egne verdier, som når jeg ikke tør stå opp for noen som baktales.	-2	-2
27	Jeg kan føle press på å gi etter for det flertallet mener er rett å gjøre. Men når jeg har motforestillinger jeg mener er viktig, mener jeg det er rimelig at vi sammen ser på flere handlingsalternativer. Det er jeg åpen om.	4	-1
28	Jeg strekker meg langt for å holde en god tone, men når andre skaper kaos ved å betvile det vi gjør her, kan jeg bli så provosert at jeg sier rett ut hva jeg mener.	1	-3
29	Når samspillet settes på prøve, konfronterer jeg den andre med hva jeg opplever, selv om det kan resultere i at jeg må endre meg.	0	0
30	Vi bør gjøre færrest mulig endringer. Vi vet hva vi har, men ikke hva vi får. Det er en god leveregel.	-2	-2
31	Ulikheter kan jeg kjenne som en trussel, men egentlig er det en mulighet for å lære mer og forstå noe nytt.	0	3
32	Det er ikke lett å vite hva som er rette eller gale beslutninger. Jeg tror flertallet har rett i de fleste saker.	-3	1

Vedlegg 8: Distinguishing Statements

Stjerne * indikerer signifikans ved $P < 0.01$

F1: Faktor 1

F2: Faktor 2

Nr		Utsagn	F1	F2
27	*	Jeg kan føle press på å gi etter for det flertallet mener er rett å gjøre. Men når jeg har motforestillinger jeg mener er viktig, mener jeg det er rimelig at vi sammen ser på flere handlingsalternativer. Det er jeg åpen om.	4	-1
16	*	Å våge å dele noe av mine egne tanker, følelser og erfaringer, opplever jeg gjør andre modigere om det samme.	3	0
4	*	Å prøve å forstå en annen kan være krevende. Jeg må være villig til å lytte men også til å reagere med åpenhet og ærlighet.	3	1
8		Å tørre å stå for noe, er å tørre å tape ansikt. Den risikoen tar jeg.	2	1
11	*	Jeg prøver å være en god medarbeider og kollega ved å legge til side motforestillinger og fokusere på det vi kan enes om.	2	-2
23		Jeg vokser som person når jeg tar motet til meg og presenterer det jeg synes er rett, selv om det går på tvers av andres.	1	4
24	*	Når jeg våger å si hva jeg tenker og føler til en kollega eller leder, opplever jeg at jeg blir mer tydelig både for meg selv og den andre.	1	-1
28	*	Jeg strekker meg langt for å holde en god tone, men når andre skaper kaos ved å betvile det vi gjør her, kan jeg bli så provosert at jeg sier rett ut hva jeg mener.	1	-3
31	*	Ulikheter kan jeg kjenne som en trussel, men egentlig er det en mulighet for å lære mer og forstå noe nytt.	0	3
9	*	Når jeg møter noen som ser på meg med vennlighet, er jeg mer åpen for korrigeringer.	0	2
2	*	Når noen ber om en respons på utført arbeid, og jeg mener det kunne vært gjort bedre, omskriver jeg litt for å skape en god stemning og beskytte den andre	-1	2
3	*	Jeg har ofte dårlig samvittighet når jeg har valgt å gå imot noen. Jeg er ikke den som vil skape ubehag eller såre.	-1	3
5	*	Noen kaster seg alltid frampå for å få sin sak gjennom. Det er veldig irriterende. Men det nytter ikke å gjøre noe med det.	-1	1

19		Det hender at frykten for ikke å bli likt hinder meg fra å si fra om erfaringer i samarbeidet, som jeg tenker kan provosere den andre.	-1	-1
18	*	En tar best vare på seg selv ved ikke å si imot, men gjør slik en blir bedt om.	-1	-4
17	*	Min første reaksjon på anerkjennelse er ofte ubehag og avvisning. Det føles som jeg må gjøre synlig sider ved meg som jeg ikke er så fortrolig med.	-2	-3
1	*	Når jeg føler at jeg ikke strekker til, skal det mye til før jeg velger å legge det fram for andre. Selv om jeg tror at mine kolleger og leder vil møte meg med forståelse.	-2	0
10	*	Når jeg erfarer at ideer jeg kommer med bare blir avvist uten videre, blir jeg såret og lei meg og vil helst forsvinne.	-3	-1
32	*	Det er ikke lett å vite hva som er rette eller gale beslutninger. Jeg tror flertallet har rett i de fleste saker	-3	1

Vedlegg 9: Konsensus utsagn

Stjerne* indikerer ikke- signifikans ved $P > 0.05$

F1: faktor 1

F2: faktor 2

Nr		Utsagn	F1	F2
6	*	Når vi setter grenser for hva vi tør snakke om, gror misnøyen.	1	-1
7	*	Når jeg oppfatter at noen vil meg vel, er det lettere å ta imot positive tilbakemeldinger.	1	2
8		Å tørre å stå for noe, er å tørre å tape ansikt. Den risikoen tar jeg.	2	1
12	*	Jeg tør ikke være åpen om det jeg mener.	-4	-3
13	*	Når jeg lytter til hvordan en annen oppfatter en ting, får jeg hjelp til å se flere sider ved saken.	3	1
14	*	Meningsbrytninger opplever jeg lett skaper misstemning, og det har vi ikke bruk for i et kollegafellesskap.	-3	-2
15	*	Når noen tør stille spørsmål ved det vi gjør her, opplever jeg at da kan det skje positive ting som at vi blir mer åpne for hverandres synspunkter og måter å gjøre ting på.	2	1
19		19. Det hender at frykten for ikke å bli likt hinder meg fra å si fra om erfaringer i samarbeidet, som jeg tenker kan provosere den andre.	-1	-1
20	*	Når andre tør dele sine erfaringer for at andre ikke skal gjøre samme feil, prøver jeg unngå å bedømme det de har gjort.	0	0
21	*	Vi trenger en leder som hjelper oss til å våge lytte til hverandre.	2	3
22	*	Når vi opplever noen som er motvillig eller konfliktsøkende, er det viktig å utforske den opplevelsen hos seg selv.	0	0
23		Jeg vokser som person når jeg tar motet til meg og presenterer det jeg synes er rett, selv om det går på tvers av andres.	1	4
25	*	I et arbeidsmiljø er det alltid noen som snakker og andre som lytter. Slik er det bare.	0	0
26	*	Jeg trekker meg unna situasjoner der jeg ser at jeg går på akkord med egne verdier, som når jeg ikke tør stå opp for noen som baktales.	-2	-2
29	*	Når samspillet settes på prøve, konfronterer jeg den andre med hva jeg opplever, selv om det kan resultere i at jeg må endre meg.	0	0

30	*	Vi bør gjøre færrest mulig endringer. Vi vet hva vi har, men ikke hva vi får. Det er en god leveregel.	-2	-2
----	---	--	----	----