

Elisabeth Haugen Dalbak.

Konfliktopplevelser på arbeidsplassen.

En Q-metodisk undersøkelse om opplevelsen av konflikt  
i relasjon til andre på arbeidsplassen.

Masteroppgave i rådgivningsvitenskap.

Trondheim.

Våren 2014.

Veileder:

Ragnvald Kvalsund.

Institutt for voksnes læring og rådgivningsvitenskap.

Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse.

NTNU, Norges teknisk- naturvitenskaplig universitet.

Trondheim.



## Sammendrag.

Formålet med denne studien er å sette ord på noe av det som oppstår hos en gruppe individer når de er i konflikt i forbindelse med sin arbeidsplass Eksperter i Team ved NTNU. Studiens intensjon er at en økt bevissthet om de forskjellige opplevelsene av konfliktsituasjoner kan gi nye oppdagelser, perspektiver og innsikt i individet selv og individene man omgir seg med. Dette kan muligens komme til nytte i videre samhandling og samarbeid. Sett opp mot rådgivningsfeltet er min intensjon at studien kan bidra til økt bevissthet hos rådgivere og klienter om hva de opplever, føler og tenker i en konfliktsituasjon. Ved å øke bevisstheten er det mulig for både klient og rådgiver å oppdage nye aspekter ved seg selv som individer i relasjon til andre (Macmurray, 1961/1999). Studien bygger på følgende problemformulering; «*Hvordan oppleves konflikter i relasjon til andre?*» - en Q-metodisk undersøkelse om opplevelsen av konflikt på arbeidsplassen Eksperter i Team.

Som det kommer frem av problemformuleringen, er det empiriske forskningsmaterialet innhentet ved bruk av Q-metodologi, hvor 18 ansatte i Eksperter i Team gjennomførte en Q-sortering hver. Deltagerne sorterte i alt 54 utsagn, ut i fra deres subjektive opplevelse av å være i konflikt på arbeidsplassen. Det er altså forskningsdeltagernes subjektive erfaring som ligger til grunn for sorteringsprosessen. Gjennom faktoranalyse av det empiriske materiale kom jeg frem til en trefaktorløsning som fanger utvalgets kommunikasjon og syn på konflikt. Den første faktoren vektlegger forståelse, respekt og trygge nære relasjoner i konfliktsituasjoner. Den andre faktoren formidler også viktigheten av forståelse og respekt, samtidig som faktoren fremhever naturligheten av å oppleve følelsen sinne i konfliktsituasjoner. Den tredje faktoren fremhever også forståelse og respekt, men fremhever dette for å kunne komme frem til en løsning på konflikten. Funnene blir diskutert fra flere perspektiv, og også sett opp imot relevant teori fra rådgivningsfeltet.



## Summary.

The purpose of this study is to articulate some of the things that occur in a group of individuals when they are in conflict at their workplace Experts in Team, NTNU. In the belief that an increased awareness can bring new discoveries, perspectives and insight into oneself and individuals to surround themselves. Seen from a counseling perspective my intention for the study is to contribute to increase awareness among counselors and clients about what they see, feel and think in and about conflict situations. By increasing awareness, it is possible for both client and counselor to discover new aspects of themselves as individuals in relation to others ( Macmurray, 1961/1999 ). The study builds on the problem formulation; "How is conflicts experienced in relation to others ? "- A Q-methodological study of the experience of conflict in the workplace Experts in Team.

As it is stated in the problem formulation, the empirical research material is obtained through the use of Q-methodology, there where 18 employees Experts in Team that conducted a Q-sort each. The participants sorted a total of 54 statements, based on their subjective experience of being in conflict at their workplace. So it`s the research participants' subjective experience that is basis for the sorting process, through factor analysis of the empirical material I came up with three factors that describes their experience. The first factor focuses on understanding, respect and the importance of safe intimate relationships in conflict. The second factor also conveys the importance of understanding and respect, while factor emphasizes the naturalness of the feeling anger in conflict situations. The third factor also highlights understanding and respect, and emphasizes the importance of this in order to arrive at a solution to the conflict. The findings are discussed from several perspectives and seen in the context of relevant theory in the counselling field.



## Forord

Denne masteroppgaven er en del av min mastergrad i rådgivningsvitenskap ved institutt for rådgivningsvitenskap og voksnes læring (IVR), ved Norges teknisk- naturvitenskapelige universitet (NTNU). Ved siden av studiene har jeg de siste årene jobbet som undervisningsassistent i Ekspertes i Team ved NTNU. Gjennom denne jobben, som individ og student, har min nysgjerrighet for temaet konflikt vokst frem.

Denne prosessen har vært utrolig spennende, givende og ikke minst utfordrende. Jeg har oppdaget nye aspekter ved meg selv og blitt mer bevisst mine tankemønstre, reaksjoner og atferdsmønstre. Dette har ført til personlig så vel som akademisk vekst og utvikling hos meg som individ.

Jeg vil rette en stor takk til min veileder Ragnvald Kvalsund for gode faglige innspill, konstruktive spørsmål, korrektur og et enormt inspirerende engasjement som har gitt meg pågangsmot og motivasjon.

Tusen takk til mine deltakere i Ekspertes i Team for deres faglige nysgjerrighet og positive innstilling til oppgaven. Og ikke minst takk for at dere tok dere tid ut av deres arbeidsdag for å sortere og for at dere ønsker at jeg skal legge frem oppgaven for dere.

Til mine medstudenter vil jeg uttrykke min takknemlighet for deres gode og konstruktive innspill, givende kollokvier, støtte og etterlengtede lunsjpauser. En spesiell takk til Vivienne, medstudent og kollega, som tok seg tiden til å stille opp til et ustrukturert intervju for at jeg skulle få et bredere kommunikasjonsunivers. Takk til Ulrik og Kari, takk for at dere hjalp meg med konstruktive kommentarer og kreative innspill under utviklingen av utsagn, og takk for at dere deltok i pilotsorteringen.

Og ikke minst takk til Iselin og Ragnhild for at de er gode venninner og støttespillere, som har deltatt i pilotsortering og lest korrektur.

Sist men ikke minst takk til mine foreldre for deres oppmuntringer, støtte og interesse i prosessen jeg har gått gjennom ved å skrive masteroppgaven.

Trondheim, mai 2014.

Elisabeth Haugen Dalbak.





## Innholdsfortegnelse:

<b>1</b>	<b>INNLEDNING</b>	<b>1</b>
1.1	BAKGRUNN FOR VALG AV TEMA	1
1.2	STUDIENS INTENSJON OG PROBLEMFORMULERING	1
1.3	PRESENTASJON AV EKSPERTER I TEAM	2
1.4	MASTEROPPGAENS STRUKTUR OG OPPBYGNING	3
1.5	BEGREPSAVKLARINGER	3
<b>2</b>	<b>STUDIENS TEORETISKE GRUNNLAG</b>	<b>4</b>
2.1	TEORETISK GRUNNLAG	5
2.2	PERSON I RELASJON	6
2.2.1	<i>Relasjonsdimensjonene</i>	7
2.3	KONGRUENS	9
2.4	FØLELSER	9
2.5	KONFLIKT	11
2.6	TEORI TILFØYD I ETTERKANT AV DATAANALYSE OG TOLKNINGEN	13
2.6.1	<i>Verdier</i>	14
2.6.2	<i>Uttrykteori, dobbelkretslæring og paradoksteori</i>	14
<b>3</b>	<b>STUDIENS METODISKE GRUNNLAG</b>	<b>17</b>
3.1	Q-METODOLOGI	17
3.2	Q-METODE	18
3.3	KOMMUNIKASJONSUNIVERS	19
3.4	DESIGN	20
3.5	Q-UTVALG	21
3.6	P-UTVALG	21
3.7	SORTERINGSPROSESSEN	22
3.8	FAKTORANALYSE	23
3.9	FAKTORTOLKNING	24
3.10	KVALITETEN PÅ FORSKNINGEN	25
3.10.1	<i>Pilotsortering</i>	25
3.10.2	<i>Validitet</i>	26
3.10.3	<i>Reliabilitet</i>	26
3.10.4	<i>Generaliserbarhet</i>	27
3.10.5	<i>Postsamtaler</i>	27
3.11	ETISKE BETRAKTNINGER	28
3.12	FORSKERROLLEN	29
3.13	OPPSUMMERING	30
<b>4</b>	<b>DATAANALYSE OG TOLKNING</b>	<b>31</b>

4.1	FAKTOR 1 –FORSTÅELSE OG RESPEKT ER VIKTIG, DET ER TRYGGHET OGSÅ .....	32
4.2	FAKTOR 2 –FØLELSER SINNE ER NATURLIG, OG FORSTÅELSE OG RESPEKT ER VIKTIG. ....	35
4.3	FAKTOR 3 –FORSTÅELSE OG RESPEKT ER VEIEN TIL EN LØSNING. ....	38
4.4	FELLESTREKK VED FAKTORENE.....	40
4.5	OPPSUMMERING AV DATAANALYSE OG TOLKNINGSKAPITTELET.....	42
<b>5</b>	<b>DISKUSJON.....</b>	<b>45</b>
5.1	FORSTÅELSE OG RESPEKT SOM EMPATI. ....	46
5.2	EMPATI VS. SYMPATI. ....	47
5.3	FORSTÅELSE OG RESPEKT SOM VERDIER. ....	47
5.4	FRAVÆRET AV FRYKT.....	48
5.5	OPPLEVELSEN AV Å KJENNE PÅ SINNE. ....	50
5.6	BETYDNINGEN AV RELASJONER I KONFLIKTSITUASJONER. ....	51
5.7	MØNSTRE OG «MONSTRE». ....	53
<b>6</b>	<b>AVSLUTNING.....</b>	<b>55</b>
6.1	VIDERE FORSKNING. ....	55
6.2	KRITIKK OG EVALUERING. ....	56
6.3	AVSLUTTENDE KOMMENTARER. ....	57
<b>7</b>	<b>REFERANSELISTE.....</b>	<b>I</b>

## Figurliste:

Figur 1. Forskningsdesign. ....	5
Figur 2. Forskningsdesign. ....	20
Figur 3. Q-sorteringsmønster. ....	23

## Tabelliste:

Tabell 1. Reliabilitet. ....	27
Tabell 2. Faktorladning. ....	31
Tabell 3. Korrelasjon mellom faktorene. ....	32
Tabell 4. Diskriminerende utsagn for faktor 1. ....	35
Tabell 5. Diskriminerende utsagn for faktor 2. ....	37
Tabell 6. Diskriminerende utsagn for faktor 3. ....	40
Tabell 7. Konsensusutsagn. ....	41

## Vedleggsliste:

1 Vedlegg: Design og utsagn. ....	V
2 Vedlegg: informasjonsskriv. ....	X
3 Vedlegg: Instruksjonsbetingelse. ....	XII
4 Vedlegg: Gjennomsnittssorteringene. ....	XIV
5 Vedlegg: Konsensusutsagn. ....	XVI
6 Vedlegg: Diskriminerende utsagn for alle faktorene. ....	XVII



# 1 Innledning.

## 1.1 Bakgrunn for valg av tema.

Gjennom masterstudiet i rådgivningsvitenskap har jeg fått muligheten til å videre oppdage det relasjonelle feltet, ved blant annet å øke min bevissthet om hvordan jeg er i møte med andre, samt utvikle og oppdage sider ved meg selv i relasjon til andre. Ut i fra mine verdier og faglig ståsted, har jeg funnet min plass innen det humanistisk-eksistensialistiske perspektivet. Som rådgiver i møte med klient er det viktig for meg å kunne være autentisk, holistisk, empatisk og respektfull i møte med den andre, med fokus på myndiggjøring av klienten (Rogers, 1957, Ivey, D`Andrea & Ivey, 2009).

Ved siden av studiene har jeg hele studietiden vært ansatt i Eksperter i Team, de siste årene som undervisningsassistent. Gjennom Eksperter i Team og masterstudiet har min nysgjerrighet blitt trigget i forbindelse med konfliktene som oppstår, i individet og i relasjonene mellom individer. Jeg har vært vitne til konflikter i mange former og fasonger, samtidig som jeg også selv har vært en del av konflikter. En undring jeg har stilt meg er hva den/de andre opplever, tenker og føler? Samtidig som konflikter gjerne blir omtalt i negative former har jeg selv opplevd positive virkninger og utfall fra konfliktsituasjoner, noe som vekker min undring rundt konfliktfeltet ytterligere. I Eksperter i Team har man en uttalt bevissthet om temaet konflikt ovenfor studentene som tar faget ([www.ntnu.no/eit](http://www.ntnu.no/eit)). Rådgivere kommer også i kontakt med temaet konflikt, både i forhold til selvet, grupper, organisasjonslivet og i relasjonene klienter er i (Kvalsund & Meyer, 2004; 2014; Kaufmann & Kaufmann, 2009). Refleksjonene over har ført til at jeg har valgt å kombinere de to delene av mitt liv, hvor jeg benytter meg av de ansatte i Eksperter i Team som deltagere i min masteroppgave.

## 1.2 Studiens intensjon og problemformulering.

Denne masteroppgaven i rådgivningsvitenskap omhandler individets opplevelse av konflikt i relasjon til andre på arbeidsplassen. Ved å rette fokuset mot opplevelsen av å være i en konfliktsituasjon, rettes oppmerksomheten mot individets indre rom. Formålet til denne studien er å sette ord på noe av det som oppstår hos en gruppe individer når de er i konflikt i forbindelse med sin arbeidsplass Eksperter i Team. I den tro at en økt bevissthet om opplevelsene i konfliktsituasjoner kan gi nye oppdagelser, perspektiver og innsikt i en selv og individene man omgir seg med. Sett opp mot rådgivningsfeltet er min intensjon at studien kan

bidra til økt bevissthet hos rådgivere i møte med klienter, organisasjoner og/eller bedrifter, med det utgangspunkt at bevissthet rundt egne opplevelser, følelser og tanker i konfliktsituasjoner gir grunnlag for vekst og utvikling (Argyris, 2004). Ved å øke bevisstheten er det mulig for både klient og rådgiver å oppdage nye aspekter ved seg selv som individer i relasjon til andre (Macmurray, 1961/1999). Konflikter oppfattes ofte som noe negativt, men denne studien tar utgangspunkt i et moderne syn som legger vekt på at konflikter er uunngåelige i alle menneskelige relasjoner (McClure, 2010).

Ut i fra disse refleksjonene og tankene, samt studiens intensjon lyder problemformuleringen for denne oppgaven som følger: «*Hvordan oppleves konflikter i relasjon til andre?*» - en Q-metodisk undersøkelse om opplevelsen av konflikt på arbeidsplassen Eksperter i Team. Det ble gjennomført 18 Q-sorteringer, som la grunnlaget for analyse og drøfting. Deltakerne (p-utvalget) i sorteringene definerte selv hva de la i begrepet konflikt, men ble bedt om å tenke på konfliktsituasjoner i forbindelse med sin arbeidsplass (Eksperter i Team).

### 1.3 Presentasjon av Eksperter i Team.

Eksperter i Team (EiT) er et yrkesforberedende, obligatorisk mastergradsemne der studentene lærer å samarbeide gjennom å anvende sin fagkunnskap i et tverrfaglig prosjektarbeid. Studentene i EiT reflekterer blant annet over samspillet dem imellom slik at hver enkelt student har mulighet til å lære hvordan han/hun innvirker på gruppesamarbeidet. Gjennom den erfaringsbaserte undervisningsformen får studentene mulighet til å få innsikt i hvordan egne og andres handlingsmønstre påvirker gruppesamarbeidet. Studentene samarbeider således på et metaplan for å kunne forstå hvordan de kommuniserer, planlegger, tar avgjørelser, håndterer uenigheter og forholder seg til de faglige og personlige forskjellene som oppstår i gruppen. Studentene skal på grunnlag av dette kunne videreføre og forsterke tiltak som stimulerer samarbeidet eller endre handlingsmønstre der det er nødvendig for å øke samarbeidskompetansen ([www.ntnu.no/eit](http://www.ntnu.no/eit)).

Staben i EiT består av 9 individer, mens 12 studenter er ansatt som undervisningsassistenter i 25% stilling. Jeg er selv 1 av de 12 undervisningsassistene, hvordan dette vil kunne påvirke forskningen vil bli redegjort for senere i teksten. Med andre ord formidles det et fokus på refleksjon, selvinnsikt, innsikt i andre, relasjonskompetanse, utvikling og endring hos studentgruppene. Også håndtering av uenigheter er et tema som formidles til studentene som en del av faget dersom de skulle

oppstå i studentgruppene. Med andre ord er det en bevissthet hos de ansatte i EiT rundt temaet konflikt og hvordan konflikter kan utspille seg.

#### 1.4 Masteroppgavens struktur og oppbygning.

Jeg har valg å strukturere masteroppgaven etter kapitler og underkapitler/delkapitler for å gjøre leseopplevelsen ryddig og behagelig. Det er seks hovedkapitler, hvor hver representerer et hovedmoment i forskningsprosessen, videre gis et kort innblikk i de forskjellige kapitlene for å kunne tilby et overblikk over struktur og innhold. Det første er kapittel 1: *Innledning*, hvor bakgrunnen for valg av tema ble presentert, etterfulgt av en redegjørelse av studiens formål og problemformulering. I kapittel 2: *Studiens teoretisk grunnlag*, her presenteres teori, med utgangspunkt i studiens forskningsdesign, samt presenteres teori som har blitt tillagt kapitlet i etterkant av dataanalysen og tolkningen. Kapittel 3: *Studiens metodiske tilnærming*, argumenteres det blant annet for valg av studiens metodiske grunnsyn, tilnærming og utførelse, og avsluttes med en redegjørelse og refleksjon rundt min rolle som forsker. I kapittel 4: *Dataanalyse og tolkning*, fremlegges resultatene fra den enkelte q-sorterer. Faktorene presenteres, beskrives og tolkes gjennomgående i kapitlet og danner grunnlag til neste kapittel. I kapittel 5: *Diskusjon*, løftes relevante temaer fra analyse og tolkningskapitlet, som diskuteres opp mot det teoretiske grunnlaget som ble presentert i kapittel 2. I kapittel 6: *Avslutning*, her presenteres momenter som kunne vært interessant for videre forskning, etterfulgt av kritikk og evaluering, før oppgaven avsluttes med avsluttende kommentarer.

#### 1.5 Begrepsavklaringer.

Før presentasjonen av studiens teoretiske grunnlag (kapittel 2) er det essensielt at de sentrale begrepene som ligger til grunn for oppgaven blir redegjort for og definert. Dermed vil begrepene konflikt, relasjon, rådgiver og klient blir redegjort for nedenfor, da disse begrepene kommer til å bli brukt gjennomgående i studien. Dog vil begrepene bli gitt kontekst og redegjøres ytterligere senere i oppgaven.

*Konflikt*-begrepet kommer fra det latinske ordet *conflictus* som betyr sammenstøt (Eide & Eide, 1996). Det finnes mange definisjoner på konfliktbegrepet, men jeg velger her å ta utgangspunkt i Johnson & Johnsons (2009) definisjon på begrepet: “ ... a fight, struggle, battle, *disagreement*, dispute or quarrel” (s.368). Til daglig brukes gjerne konflikt synonymt med «strid», «kamp» og «uoverensstemmelse» (Eide & Eide, 1996). Denne studien tar

utgangspunkt i definisjonen over, men vil også trekke inn begreper som uoverensstemmelse og krangel i forbindelse med konfliktbegrepet. Delen av konfliktbegrepet som omhandler kamp eller fysisk vold inngår ikke som en del av konfliktbegrepet i denne studien.

*Relasjon*, kommer fra det latinske *relatio*, som egentlig vi si at en gjenstand står i forbindelse til en annen. Men her brukes relasjon om forhold, kontakt eller forbindelse mellom mennesker, som forutsetter at det er et forhold mellom minst to personer (Eide & Eide, 2008). Videre kommer jeg også til å ta utgangspunkt i Macmurrays (1961) teori om person i relasjon som vil bli redegjort for ytterligere i kapittel 2.

*Rådgiver*, oppgaven referer til rådgiver som «hjelper» i hjelpe-relasjoner. Det er den parten i en relasjon som tilbyr «hjelp» til den/de andre parten/e i relasjonen (Kvalsund og Allgood, 2009).

*Klient*, vil dermed tilsi den som mottar «hjelp» fra for eksempel rådgiver, og kan dermed også omtales som «hjelpesøker» i relasjonen (Kvalsund & Allgood, 2009). Dog velger jeg her å benytte meg av begrepet klient ved beskrivelser av hjelperelasjonen mellom rådgiver og klient.

## 2 Studiens teoretiske grunnlag.

Videre vil relevant teori sett ut ifra studiens problemformulering bli presentert og redegjort for. Først vil oppgavens utgangspunkt i den humanistisk-eksistensialistiske tradisjonen bli presentert. Deretter struktureres teorikapittelet etter forskningsdesignen (se figur 1), som danner grunnlaget for kommunikasjonsuniverset og utformingen av utsagn (Allgood & Thoresen, 2010). Macmurrays teori om person i relasjon presenteres, før relasjonsdimensjonene avhengig, uavhengig og gjensidigavhengig blir redegjort for og eksemplifisert fortløpende. Kongruens og inkongruens presenteres med utgangspunkt i Carl Rogers. Temaet følelser blir presentert og teoretisk drøftet, før jeg velger å presentere de tre følelsene frykt, sinne og empati som designet tar utgangspunkt i mer detaljert. Oppgavens teoretiske forståelse av begrepet konflikt, konfliktprosessen, samt ulike årsaker og utfall av konfliktsituasjoner redegjøres for. Avslutningsvis i kapittelet presenteres teori som har blitt tillagt etter at dataanalysen og tolkningsprosessen ble gjennomført. Dette fordi det teoretiske grunnlaget ikke dekket det som ble oppdaget i analysen, jf. abduksjonsprinsippet (redegjøres for senere).



<b>EFFEKTER</b>	<b>NIVÅER</b>			<b>CELLER</b>
RELASJON	a) Avhengig	b) Uavhengig	c) Gjensidig avhengig	3
TANKE VS HANDLE	d) Kongruens		e) Inkongruens	2
FØLELSER	f) frykt	g) sinne	h) empati/ømhhet	3
SUM				18

Figur 1. Forskningsdesign.

## 2.1 Teoretisk grunnlag.

Oppgaven tar utgangspunkt i det *humanistisk-eksistensialistiske* rådgivningsperspektivet og har dette som grunnsyn gjennomgående i hele teksten. Grunnprinsippet om menneskers evne til å «myndiggjøre» («empowerment») seg og vår evne til selv å bestemme vår egen skjebne står sentralt (Ivey, D`Andrea & Ivey, 2009). Som det ligger i ordet bygger det humanistisk-eksistensialistiske rådgivningsperspektivet hovedsakelig på de humanistiske og eksistensialistiske tradisjonene. *Humanismen* fokuserer på hele mennesket, man har et holistisk syn på mennesket (Hansen, 2006). Samtidig står også relasjonene vi mennesker har til hverandre sentralt. *Eksistensialismen* har sine røtter hos Søren Kirkegaard, Jean Paul Sartre, Martin Heidegger og Edmund Husserl. Sentralt står tanken om «*being in the world*», altså å være i verden. Fra et eksistensialistisk standpunkt mener man at vi alle handler i verden og verden stimulerer oss til å handle i den (Ivey, D`Andrea & Ivey, 2009). Samtidig mener man at mennesket er isolert og på den måten aldri kan være i full kontakt med noen andre. Dette kalles bevissthetens fengsel. Denne mørkere delen av eksistensialismen er ikke så tydelig i det humanistisk-eksistensialistiske perspektivet, det er vekten på fri vilje og søken etter mening som har gjort eksistensialismen innflytelsesrik (Hansen, 2006), slik den har utviklet seg i rådgivningsvitenskapen. Det å se seg selv i relasjon til andre og verden er sentralt i humanistisk- eksistensialistisk rådgivning. Ved å se seg selv som aktiv deltaker i verden blir det også lettere å ta valg og handle i den. (Ivey, D`Andrea & Ivey, 2009).

Innenfor det humanistisk- eksistensialistiske rådgivningsperspektivet finner vi den amerikanske psykologen Carl Roger (1902-1987). Rogers danner grunnlaget for mitt og dermed oppgavens grunnsyn på rådgivningsfeltet. Sentralt hos Rogers står relasjonsbegrepet. Den personsentrerte perioden, karakteriseres som Rogers tredje teoretiske utviklingsperiode, i den forstand at hans teori utviklet seg igjennom tre perioder, nondirective, client-centered og person-centered. I den tredje perioden legger Rogers større vekt på viktigheten av relasjon, og erfaringen i «her og nå» (Rogers, 1957). Ved å speile klientens følelser og legge til rette for at klienten kan oppdage inkongruens mellom det reelle og ideelle selvet. I hjertet av hans syn

på verden ligger troen på at mennesket er positivt, grunnleggende godt og i utvikling. (Ivey, D`Andrea & Ivey, 2009). Han mente at dersom det skal kunne oppstå endring hos klienten må det være i relasjonen til en annen og til seg selv gjennom en akseptasjonsprosess. Rogers legger vekt på at rådgiver i møtet med klienten må være anerkjennende, genuin, kongruent og empatisk. I tillegg er det viktig å stimulere til et tillitsvekkende, trygt og empatisk miljø. For å kunne være dette må rådgiveren fult og helt være seg selv i møtet. Det vil ikke si at rådgiver deler alle aspekter av sitt liv eller deler sine egne følelser, men at man er akkurat seg selv i møte med klienten for ikke å føre klienten bak lyset. For å kunne gjøre dette, ligger også konseptet akseptering som en forutsetning i hans rådgivningsbegrep. Å akseptere hele klienten, både de negative og positive sidene delene ved individet. Ved å «bry» seg om den andre som et selvstendig individ med egne erfaringer og tanker kan man akseptere alle sider ved klienten (Rogers, 1957). I slutten av sin karriere blir Rogers mer og mer opptatt av hvordan individet relaterer til andre i verden og hvordan dette kan utforskes i grupper (Ivey, D`Andrea & Ivey, 2009). På den måten kan man si at Rogers i løpet av sin karriere først vektla klientens forhold til seg selv, dernest klienten i relasjon til rådgiver og sist men ikke minst klientens relasjon til resten av verden.

## 2.2 Person i relasjon.

Macmurrays (1961/1991) teori om *person i relasjon* tar utgangspunkt i at relasjonen ligger til grunn for all menneskelig aktivitet, da vi gjør all aktivitet i forhold til en eller flere andre. “*All meaningful knowledge is for the sake of action and all meaningful action for the sake of friendship*” skriver Macmurray i *The Self as Agent* (Macmurray, 1957/1991). Her refererer vennskap til fellesskap som for han var den mest fullendte formen for relasjon mellom mennesker, hvor hver enkelt kan kjenne seg fullendt i størst mulig grad. Med andre ord er det handling som er rettet mot andre enn en selv som er meningsfull. Selvet som agent refererer til MacMurrays menneskesyn. «Jeg» eksisterer ikke uten et «du» fordi det er i relasjonen mellom mennesker at selvet skapes (Macmurray, 1961/1991). Til og med når vi trekker oss tilbake fra en situasjon for å reflektere over den, tenker vi over den i relasjon til en annen. Dersom du sa noe til meg og gikk, ville jeg tenke over hva du sa eller hva jeg gjorde som førte til at du gikk (Allgood & Kvalsund, 2005). Det eksisterer med andre ord bare et selv i relasjon eller i samspill med andre. Dette bringer oss inn på relasjonene som oppstår mellom mennesker i skapelsen av et selv.

Relasjonsdimensjonene avhengig, uavhengig og gjensidigavhengig bringer Macmurray på banen i beskrivelsen av hvordan relasjonene mellom mennesker utvikler seg

gjennom læring og erfaring (Macmurray, 1961/1991). Kvalsund (1998) tar utgangspunkt i Macmurrays relasjonsdimensjoner og bringer således teorien inn på rådgivningsfeltet. Videre kommer jeg til å ta utgangspunkt i Kvalsunds forståelse av relasjonsdimensjonene.

Relasjonsdimensjonene er en syklisk prosess som alle relasjoner gjennomgår. De tre relasjonsdimensjonene har både positive og negative aspekter ved seg, noe som vil si at alle relasjoner har både et positivt og negativt potensiale. Når man går inn i en ny relasjon begynner man ofte i avhengigheten, og utvikler seg derfra til uavhengigheten og så inn i gjensidigheten. Mor- barn relasjonen som Kvalsund (1998) bruker for å eksemplifisere de forskjellige relasjonsdimensjonene er et godt eksempel på hvordan vi beveger oss igjennom de forskjellige fasene, ikke bare med tanke på den fysiske og kognitive utviklingen hos barnet men også i relasjonen mellom mor og barn. Dette eksempelet kommer også til å refereres til underveis i redegjørelsen av relasjonsdimensjonene som kommer nedenunder.

### 2.2.1 Relasjonsdimensjonene.

*Avhengighetsrelasjoner* karakteriserer relasjoner som er preget av asymmetri i positiv eller negativ forstand, der den ene er avhengig av den andre. I løpet av livet har alle forskjellige typer relasjoner hvor man er avhengig av andre som for eksempel foreldre, lærere eller «hjelpere». De nevnte avhengighetsrelasjonene er gjerne positive, og kan dermed betegnes som *positive avhengighetsrelasjoner* fordi de er nødvendige og ønskelige for begge parter. Relasjonene kan bli negative dersom avhengigheten ikke lenger er ønskelig for den ene parten, men fortsatt er det for den andre parten. Dette kalles en *negativ avhengighetsrelasjon* og kan eksemplifiseres med foreldrenes ønsker og behov for sine barn som ikke stemmer overens med barnas egne ønsker (Kvalsund, 1998; Kvalsund, 2005). Man kan prøve å overbevise barnet om at det ikke er klar for å handle på egne vegne enda, og på den måten gjenopprette den positive avhengigheten. Eller man kan erkjenne og anerkjenne barnets kompetanse og løsrive seg fra avhengigheten. Dersom dette ikke går, vil den negative avhengigheten bestå og utøves, slik at den ene utøver makt ovenfor den andre og fratrar den andre sin frihet (Kvalsund & Meyer, 2005). Da oppstår det fort uenigheter og brudd i kommunikasjonen (Kvalsund, 1998; Kvalsund, 2005).

En *uavhengighetsrelasjon* er ikke preget av den samme asymmetrien, men er heller preget av individet selv. Et selvstendiggjort individ har all mulighet og rett til å handle ut i fra egne tanker, følelser og behov. Man trenger med andre ord ikke konferere med andre om hva som er rett og galt eller best å gjøre i en gitt situasjon for det vet man selv. Den *positive uavhengighetsrelasjonen* oppstår når begge partene i relasjonen aksepterer og fremmer

hverandres uavhengighet og man blir regnet som likeverdige i relasjonen (Kvalsund, 2005). Det er en symmetri i relasjonen mellom de to partene. Dersom likeverdigheten og symmetrien opphører og den ene parten opplever større uavhengighet enn den andre, går relasjonen fort over i en *negativ uavhengighetsrelasjon*. Det vil si at asymmetrien igjen kommer inn i relasjonen og truer uavhengigheten. Dette kan føre til at den ene part utøver makt over den andre for å gjenvinne sin uavhengighet eller trekker seg fra relasjonen for å kunne bevare og beskytte sin uavhengighet. På denne måten kan en uavhengighetsrelasjon forpreges av konkurranse for å være mest uavhengig. For å kunne overskride denne fasen kommer behovet for genuin gjensidighet (Kvalsund & Meyer, 2005).

Gjennom å erkjenne at relasjonen preges av både avhengighet og uavhengighet, samt de positive og negative aspektene ved disse, er forutsetningene lagt for at en *gjensidigavhengighetsrelasjon* kan oppstå. Det er kun gjennom denne gjensidigeavhengigheten man kan se og forstå hele det relasjonelle feltet. Erfaring, kunnskap, følelser og handlinger bringer oss igjennom avhengigheten og uavhengigheten til den gjensidigeavhengige relasjonen. Hver gang vi går inn i en ny situasjon med nye mennesker, begynner syklusen på nytt, særlig der asymmetri er et konstituerende trekk ved møtet og situasjonen (Kvalsund & Meyer, 2005). Innledningsvis i dette delkapittelet nevnte jeg mor-barnrelasjonen som et illustrerende eksempel og prototyp på hvordan relasjonen mellom to individer utvikler og endrer seg. Når barnet er lite (med mindre erfaring, kunnskap og handlingskompetanse) er det helt avhengig av sin mor for å kunne overleve. Denne avhengigheten er ønskelig fra begge parter. Når den lille har blitt litt eldre (mer kunnskap og erfaring) kommer ønsket om uavhengighet. «Vil gjøre selv» er nok en kjent frase for mange foreldre, men mor er ikke nødvendigvis klar til å gå inn i en uavhengighetsrelasjon. Barnets behov for uavhengighet kommer for fullt i tenårene, man vil bli sett på som selvstendig og voksen. Dersom ikke mor, far og andre signifikante autoritetspersoner i barnets liv og barnet selv erkjenner og aksepterer behovet for uavhengighet og ser hverandre som likeverdige, kan en reaksjon være at den ene parten trekker seg unna relasjonen for å ivareta sin uavhengighet. Et typisk eksempel på dette er ungdommen som slenger igjen døren og låser seg inne på barnerommet, men det kan også handle om reell tilbaketrekning i det at man nekter å møte den andre i gjensidigheten av å være uavhengig. Etter som barnet/tenåringen selv blir ung voksen blir mulighetene som å tre inn i en gjensidighetsrelasjon stadig større (Kvalsund, 1998).

### 2.3 Kongruens.

Som nevnt tidligere står *kongruens* og *inkongruens* sentralt hos Carl Rogers, med fokus på viktigheten av at man som rådgiver er så kongruent som mulig i møtet med sine klienter. Kongruens kom inn som et viktig begrep under hans klientsentrerte periode (1950-1961), med fokus på å hjelpe klientene med å oppnå kongruens mellom det ideelle og reelle selvet (Ivey, D'Andrea & Ivey, 2009). Sagt med andre ord vil kongruens si et samsvar mellom den man tror man er og den man virkelig er. Eide og Eide (2007) skriver at kongruens handler om samsvar mellom det verbale og det nonverbale, samt at disse underbygger hverandre (Eide & Eide, 2007). Kvalsund (2003) beskriver og drøfter hvordan Carl Rogers hevder at de individene som er fleksible og fullt ut kan identifisere seg med den totale erfaringen, er hele personer eller «*a fully functioning person*» (s.44). Å være kongruent vil si at det er samsvar mellom hva man erfarer og hvordan man selv symboliserer denne erfaringen. Altså er det samsvar mellom den ytre erfaringen og den indre opplevelsen av erfaringen og beskrivelsen av den til andre. Det er denne beskrivelsen i sin kongruente form som integrerer hvem en er, tror en er og/eller ønsker å være. Det er en sammensmeltning, som en fusjon mellom det ideelle og reelle selvet; en ønsker å være den en er (Kvalsund, 2003).

Desto større avstanden er mellom den objektive beskrivelsen av erfaringen og den subjektive (indre) beskrivelsen desto mindre kongruent er man. Det er stor avstand mellom det reelle og ideelle selvet er man inkongruent (Ivey, D'Andrea & Ivey, 2009). Noe som for eksempel kan komme frem gjennom et individs beskrivelse av en situasjon og informasjon om hva som faktisk skjedde. Dersom beskrivelsen stemmer dårlig overens med den faktiske hendelsen, vil individet være inkongruent. Det er og kan være noe som gjør at individet ikke kan se hva som faktisk skjedde (Allgood & Kvalsund, 2005). Inkongruens kan også være og kan komme til uttrykk som en indre uoverensstemmelse mellom det verbale og det nonverbale, eller mellom tanke og handling (Eide & Eide, 2007). For eksempel at man sier noe mens kroppsspråket formidler noe annet, eller at man uttrykker sine tanker om å gjøre noe bestemt, men gjør noe annet, som er ikke-samsvarende forhold mellom liv og lære. Inkongruens gjør at man blir mindre fleksibel og spontan i situasjonene som oppstår fordi man ikke ser situasjonen slik den egentlig er (Kvalsund & Allgood, 2005).

### 2.4 Følelser.

Kaufmann og Kaufmann (2009) beskriver hvordan følelser gjennomsyrrer organisasjonslivet og kan være en kilde til produktivitet og effektivitet. I tillegg har følelser potensielt mye å si for beslutninger og veivalg. Følelser kan defineres som individuelle opplevde

følelsestilstander, og skiller seg fra emosjonene ved at de gjerne har et mer diffust og kroppslig uttrykk. Dog er følelser et typisk hverdagsuttrykk som brukes hele tiden; «jeg føler meg trist, syk, slapp, glad, lykkelig også videre». Vi bruker begrepet «jeg føler» også om emosjoner. Vi sier sjelden «jeg opplever emosjonen empati». Dermed blir det hverdagslige skillet mellom de to begrepene ofte uklare (Solomon, 1993). Følelsene våre er ofte tett koblet til verdiene og holdningene våre og påvirker hvordan vi forholder oss til omgivelsene. Da følelsene våre er individuelle er de også subjektive og oppleves ulikt for den enkelte. Følelser kan vekke til live energier som kan gi retning og styre til bestemte formål (Kvalsund & Meyer, 2005).

Noen av følelsene våre er *rasjonelle*, mens andre er *irrasjonelle* (Kaufmann & Kaufmann, 2009). Med utgangspunkt i at rasjonelle følelser klassifiseres ut i fra logikk, evaluering, konsekvens og effektivitet, er det klart at ikke alle følelser er rasjonelle. Følelsene er subjektive og noen ganger opplever man at de handler mot vårt bedre vitende og vilje. Følelsene kan komme i veien for det man ønsker å oppnå. Dette skjer fordi følelsene gjenkjenner noe vi selv ikke er i stand til nettopp fordi de er knyttet opp mot selvtilliten og vår subjektivitet, og på den måten er de også logiske for oss. Noe som skjer selv om de med andres øyne (gjerne også våre egne) er irrasjonelle. Vi gjør mye rart ut i fra hva vi føler. Noen ganger er intensjonen i seg selv rasjonell og logisk, men når det kommer til stykket handler vi irrasjonelt. Med andre ord er det følelsens uttrykk og timingen som er irrasjonelle, og ikke følelsen i seg selv (Solomon, 1993, s.189). Jeg har valgt å ta utgangspunkt i følelsene empati, frykt og sinne som vil bli redegjort for videre.

*Empati* er evnen til å lytte, til å sette seg inn i en annens situasjon og til å forstå den andres følelser og reaksjoner (s.22). Begrepet empati kommer fra det greske *empathia* og er sammensetning av *en* (inn) og *pathos* (følelse), som kan oversettes til innfølelse, samfølelse eller innlevelse, (Eide & Eide, 2008). Ved å kunne være oppmerksom på andres følelsesmessige tilstand kan man selv oppleve følelsen, noe som er en empatisk respons (Bandura, 1986 i Hargie, 2011) Man må forstå og aksepterer den andre, også forskjelligheten. En empatisk relasjon må inkludere forskjellene mellom individene, som må inkluderes som en del av relasjonen uten inkludering blir det liten plass til relasjonen. Dersom man glemmer forskjellen mellom et «meg» og et «deg», kan man fort bevege seg fra empati til *sympati*, som gjerne resulterer i en form som sentimentalitet eller føleri (Kvalsund & Meyer, 2005. s, 59). Dermed er rommet for forskjellighet og inkluderingen av denne er essensiell for at empatien skal være tilstede.

*Frykt* kan ses på som en av de mest ukompliserte og primitive følelsene. Følelsen kan være rettet mot alle former for objekter som for eksempel heiser, eller dyr som biller og slanger. Følelsen av frykt kan også være rettet mot andre personer, man er redd for at andre skal skade, såre eller true en selv. Samtidig kan følelsen oppstå i og bunne i personen selv; man kan være redd for sitt eget indre (Solomon, 1993). Et eksempel kan være frykt for hva man kan si eller gjøre dersom man blir sint eller truet, men man kan også være redd for å bli avvist, flau eller å gi andre et negativt bilde av en selv (Hargie, 2011, s.253). Frykt kan føre til en følelse av hjelpeløshet eller behov for å snu situasjonen. Reaksjoner på følelsen kan være å unngå, komme seg unna og flykte fra situasjonen eller konfrontere kilden til at man føler seg truet, som kommer frem av fight or flight teorien (Hargie, 2011). I denne oppgaven tar jeg utgangspunkt i den familiære betydningen begrepet frykt hvor bekymring, nervøsitet, anspenhet, panikk og mistillit er inkludert. (Solomon, 1993, s.253).

Begrepet *sinne* inneholder både raseri, irritasjon, frustrasjon og vold. Sinne kan fungere som en ventilasjon og et reaksjonært uttrykk for våre verdier og syn på verden. Sinne som følelse er ikke «dårlig» eller «bra», «positiv» eller «negativ» i seg selv. Det kommer an på situasjonen, omstendighetene og individet som uttrykker følelsen (Solomon, 1993). Kvalsund & Meyer (2005) skriver at sinne vanligvis blir sett på som uakseptabelt. Det er kulturelle normer og verdier som gjerne klassifiserer hvorvidt sinne er noe negativt eller ikke, selv om jeg ovenfor, har argumentert for at sinne i seg selv som følelse ikke er negativ. Hvis sinne ikke er kulturelt akseptert, kan det få utløp gjennom og uttrykkes i andre følelser, en kan- for eksempel- bli lei seg heller enn sint, da det er mer akseptert. Kulturelt sett bør man for eksempel være forsiktig med å såre eller trække andre på tærne noe som fort kan skje dersom man er sint; dermed må sinnet undertrykkes. Energien man opplever når man er sint, må da kanaliseres til å undertrykke følelsen av å være sint, i stedet for å formidle det man mener og føler på en konstruktiv måte.

## 2.5 Konflikt.

Som redegjort for innledningsvis tar studien utgangspunkt i at en konflikt er: “ ... *a fight, struggle, battle, disagreement, dispute or quarrel*” (s.368). Begrepet stemmer fra det latinske ordet *conflictus* som betyr «å støte sammen med kraft» (min oversettelse) (Johnson & Johnson, 2009). Tradisjonelt sett har konflikt blitt sett på som noe negativt, som kan stamme fra assosiasjonen med aggresjon, men denne oppgaven tar utgangspunkt i konflikt som en naturlig del av alle menneskelige relasjoner (Kaufmann & Kaufmann, 2009; McClure, 2010). Dog er konflikter en av de mest kjente årsakene til stress og en opplevelse av negativ

følelsesproblematikk i organisasjoner. I dagligtalen skilles det mellom en uenighet (sak), som oppleves positivt og konflikter som oppleves negativt, noe som også er utgangspunktet for denne studien. Konflikter mellom personer og grupper er naturlig, og mange av prosessene som foregår mellom mennesker i organisasjonslivet inneholder konfliktelementer (Kaufmann & Kaufmann, 2009). Konflikter kan oppstå på bakgrunn av så mangt, Kvalsund og Meyer (2005) løfter frem blant annet; forskjellighet, frustrasjon, ulik oppfattelse av oppgaven og personkonflikter. Mål, strukturer, arbeidsprosesser og arbeidsfordeling er også naturlige kilder til konflikt.

Konflikter er en komplisert prosess og ikke enkeltstående episoder (Kaufmann & Kaufmann, 2009). Konflikter har en begynnelse (noe som gjør at konflikten oppstår), en midtfase og en avslutning (Hjertø, 2013). Det er ikke alltid slik at erkjennelsen av forskjellighet fører til konflikt, det må en følelsesmessig investering til. Når man oppfatter at egne behov og/eller verdier blir truet eller utsatt for fare settes følelsene i sving (Kvalsund & Meyer, 2005). Med andre ord kan man heller ikke forhindre en konflikt, «konfliktprevensjon» er meningsløst. Man kan ikke forebygge konflikt nettopp fordi der det finnes liv, mål og motsetninger, finnes også konflikt skriver Galtung (2003). Konflikter kan fortone seg forskjellig, noen er *latente* mens andre er *manifeste*. Latente konflikter er gjerne de som ligger og ulmer. De er ikke uttalt, men er følt og oppfattet av de involverte. Manifeste konflikter er derimot uttalte og fremme i relasjonene mellom deltakerne i den noe som vises igjennom atferden deres (Hjertø, 2013). En latent konflikt kan også gjøres manifest, ved at den bringes frem i lyset og blir uttalt og på den måten kan håndteres og løses (Kaufmann & Kaufmann, 2009). Konflikter kan også deles inn i to hovedkategorier; *sakskonflikter* og *personkonflikter*. Sakskonflikter omhandler gjerne saken eller oppgaven man arbeider med og kan dermed også fort kobles opp mot arbeid og jobb. *Personkonflikter* kan derimot for eksempel omhandle et individs personlighet, verdier eller holdninger (Hjertø, 2013).

Den siste dråpen, det den som gjør at begeret renner over, kalles gjerne det *utløsende forhold*. Det fremstår gjerne som en enkeltstående hendelse, er gjerne åpenlys og brukes ofte som en beskrivende hendelse (Einarsen & Pedersen, 2007). Hvordan denne hendelsen ser ut kan forklares i reaksjonsmønstrene våre, som kommer til syne når vi går inn i og når vi er i en konfliktsituasjon. Mønstrene har vi utviklet igjennom våre erfaringer med denne typen situasjoner (Kvalsund & Meyer, 2005). Det er disse erfaringene som avgjør hvordan vi møter en konfliktsituasjon og bestemmer det videre forløpet til konflikten (Einarsen & Pedersen, 2007). Uten å reflektere og tenke over disse mønstrene kan de fort bli til «monstre». Med «monstre» mener Kvalsund & Meyer (2005) handlingsmønstre som er



umiddelbare, lite gjennomtenkte reaksjoner på situasjonen, dannet av erfaring, men som kan være lite hensiktsmessige der og da. Reaksjonene og handlingene i konfliktsituasjoner kan være *modererende* eller *opptrappende*. Modererende atferd vil kunne gjøre at misforståelser og frustrasjon minskes, mens opptrappende atferd vil kunne føre til at konflikten eskalerer og blir større enn den opprinnelig var (Einarsen & Pedersen, 2007). Konflikter har gjerne to mulige utfall: utvikling eller stagnasjon (Kvalsund & Meyer, 2005). En utvikling kan føre til viktige endringer og forbedringer som fører relasjonen videre, mens stagnasjon kan gjøre stor skade (Hjertø, 2013).

Konflikter kan ha både positive og negative virkninger på arbeidsplassen. De negative effektene kan for eksempel være harme, sinne, mobbing og negativ stereotypisering, som innebærer at man omtaler «den/de andre» i negative termer. Positive effekter av en konflikt kan være en opplevelse av at «luften er rensset», at man har fått ny driv og nye perspektiver (Kaufmann & Kaufmann, 2009). Hargie (2011) beskriver hvordan konflikter i diskusjoner ofte blir oppfattet som noe negativt og destruktivt som burde unngås for enhver pris. Dog kan denne typen konflikt bli beskrevet som god. Selv om det er spenning mellom partene kan ny informasjon og synspunkter komme frem. Dersom man endrer på betingelsene som ligger til grunn, kan noen konflikter forsvinne mens andre ukjente konflikter vil kunne komme på banen og gjøre seg gjeldende (Einarsen & Pedersen, 2007). Det å kontrollere konflikten er viktig: For å kunne gjøre dette kan man ha noen nøkkelpunkter i bakhodet, som å fokusere på sak og ikke person, ivareta alle parter, sette fokus på områder man er enige i og legge vekt på «vi» og «oss» (Hargie, 2011, s. 469).

## 2.6 Teori tilføyd i etterkant av dataanalyse og tolkningen.

Abduksjonsprinsippet er sentralt innen Q-metode, som vil si at metoden har en logikk som åpner for oppdagelse og nye teorier, fremfor teoriverifisering (Watts & Stenner, 2012). Metoden har altså ikke som mål å bekrefte teorier, men heller generere nye teorier til videre forskning og undring. Etter at dataanalysen og tolkningen var gjennomført ble det oppdaget nye elementer som ikke var dekket av studiens teoretiske grunnlag som ble utformet på bakgrunn av designen. Derfor velger jeg nå å presentere teori som har vist seg å være nyttig ut ifra de oppdagelsene som har blitt gjort i tolkningskapittelet. Teorien som presenteres er verdier knyttet opp mot individ og organisasjon. Deretter presenteres anvendt og uttrykt teori, enkel- og –dobbelkretslæring, og avslutningsvis presenteres paradoksteori.

### 2.6.1 Verdier.

*Organisasjonskultur* vil si de grunnleggende verdier, normer og virkelighetsoppfatningene som binder en gruppe sammen. Her ser vi hvordan verdier kobler mennesker sammen og får en kollektiv form og inngår i det omfattende begrepet organisasjonskultur (Kaufmann & Kaufmann, 2009), og gjør seg gjeldene på arbeidsplassen. Kvalsund & Meyer (2005) beskriver verdier som noe vi ser på som et gode, noe vi setter pris på og ønsker å ta vare på. Med andre ord er verdier sentralt i måten vi oppfatter og organiserer virkeligheten rundt oss på (s.32). I denne sammenhengen snakker vi om verdier som er rettet mot utvikling av relasjonen og på den måten utvikling hos individet, så vel som organisasjonsverdier. Verdier kan ses på som fenomener som påvirker menneskers livsbetingelser og livsutfoldelse på en måte som gir rom for motivasjon og engasjement til læring og ressursutvikling hos den enkelte og i fellesskapet. Eksempler på verdier kan være respekt, ansvar og toleranse. Samtidig som de også kan fungere som en plan for hvordan man skal løse blant annet konflikter. Verdier kan inndeles i to kategorier, *bruksverdier* og *uttalte verdier*. Det er kun bruksverdier som blir redegjort for videre, da det er disse som danner grunnlaget for og skaper utvikling av relasjoner. Bruksverdier vil si de verdier vi faktisk uttrykker igjennom handling (Kaufmann & Kaufmann, 2009). Verdier er paradoksale og mangfoldige- de er koblet sammen med følelser, erfaringer og opplevelser. På bakgrunn av dette kan man si at følelsene må oppdras, reflekteres over og erkjennes slik at man kan handle i overenstemmelse med verdier og intensjoner (Kvalsund & Meyer, 2005, s. 37). Kaufmann & Kaufmann (2009) beskriver også hvordan sterke organisasjonskulturer gjerne har en kollektiv fellesoppfattelse av verdiene til organisasjonen, mens en indikasjon på svake organisasjonskulturer er mangelen på en slik fellesoppfattelse.

### 2.6.2 Uttryktteori, dobbelkretslæring og paradoksteori.

Først kommer jeg her til å løfte Argyris begrep og uttrykt teori og anvendt teori, før vi ser på enkel - og dobbelkretslæring. Da *uttrykt teori* handler om det man sier blir gjort, mens *anvendt teori* handler om det man faktisk gjør. På den måten kan uttrykte verdier og bruksverdier ses på som en form for uttrykt teori og anvendt teori. Dersom det ikke er et samsvar mellom de to kan man komme i situasjoner hvor man er nødt til å dekke over gapet mellom uttrykt og anvendt teori (Argyris, 2004). Et eksempel på dette kan for eksempel være at man sier at man opplever å holde roen i konfliktsituasjoner, men når man er i konfliktsituasjoner gjør man alt annet enn å holde roen, dette kan føre til et behov for å

forklare at det var noe spesielt med denne situasjonen som gjorde at reagerte annerledes enn man har sagt at man kom til å gjøre. Man får et behov for å forsvare seg selv og dekke over for det som kan fremstå som en forskjell i anvendt og uttrykt teori (Kvalsund & Meyer, 2005).

Argyris omtaler selvfølgelige og ubevisste mønstre som *enkelkretslæring*.

Enkelkretslæring er oppdagelsen og korrigeringen av det som er feil, uten å stille spørsmål ved grunnleggende verdier eller praksis. Dersom man stiller grunnleggende spørsmål ved egne mønstre, verdier, praksis og måten man forholder seg til dem på er det snakk om *dobbelkretslæring* (Argyris, 2004).

Noe som bringer oss over på *paradoksteori*. Paradoks vil kort fortalt si noe som er urimelig eller stridende mot allmenn oppfatning. Paradokser kan ses på som hindringer for utvikling, noe som skal gjøre det fristende å fjerne hindringene og ubehaget (s.52). Det er i relasjonene at det paradoksale og motsetningsfylte kommer til uttrykk. Man kan ikke handle etter en enten – eller –tankegang. Det handler heller om å inkludere helheten for å komme videre i utviklingen. På denne måten kan paradokser bli til læringsmateriale sett opp mot enkel- og dobbelkretslæring (Kvalsund & Meyer, 2014).



### 3 Studiens Metodiske grunnlag.

Det er oppgavens problemstilling som legger føringer for valget av metode. Denne oppgavens problemformulering har som formål å undersøke individers subjektive opplevelse av temaet konflikt. Derfor var det naturlige valget for meg Q-metode, som er en strukturert metode for å undersøke og måle individers subjektive opplevelse av et gitt tema (Brown, 1993). I dette kapittelet kommer jeg til å gi et kort innblikk i Q-metodologiens filosofiske bakgrunn før jeg velger å presentere Q-metode ytterligere. Kommunikasjonsuniverset presenteres, som ligger til grunn for den kreative prosessen ved å produsere utsagn. Forskningsdesignen som teorikapittelet delvis er strukturert etter, som også ligger til grunn for utformingen av utsagnene blir redegjort for. Sorteringsprosessen den enkelte Q-sorterer gjennomgår blir forklart, etterfulgt av en kort presentasjon av faktoranalyse og faktorbilde. P-utvalget som ble brukt i studien blir presentert, og valget av denne gruppen blir drøftet. Forskningens kvalitet redegjøres for med utgangspunkt i begrepene validitet, reliabilitet og generaliserbarhet. Avslutningsvis i metodekapittelet velger jeg å drøfte de etiske aspektene ved oppgaven, samt dele mine refleksjoner rundt rollen som forsker i denne prosessen. Underveis kommer jeg til å belyse de vurderinger, valg og refleksjoner jeg har gjort i forhold til de metodiske beslutningene som har blitt tatt underveis i forskningsprosessen.

#### 3.1 Q-metodologi.

Man kan si at q-metodologien bringer kvalitativ forskning inn i det kvantitative riket (McKeown & Thomas, 2013), noe som tilsier at Q-metode er en sammensmeltning og blanding av de to forskningstradisjonene. *Sosialkonstruktivisme* er en av de forskningstradisjonene Q-metode er knyttet til. Sentralt for sosialkonstruktivismen står tanken om at det er igjennom interaksjonen mellom mennesker at mening skapes, på denne måten skapes sosio-kulturelle prosesser for hvordan og når mening skapes (Lock & Strong, 2010). Sosialkonstruktivismen kan ses på som et paraplybegrep, hvor blant annet konstruktivisme og konstruksjonisme hører hjemme. Kort fortalt kan man si at *konstruktivismen* fokuserer på individets konstruksjon av sin virkelighet. Altså er det subjektiviteten som står i sentrum, som i Q-metode. Mens *konstruksjonismen* i større grad fokuserer på hvordan sosiale fakta, delte synspunkt og implisitt sosial kunnskap skapes for grupper, kulturer og/eller samfunn (Watts & Stenner, 2012). Blant annet reflekterer denne kunnskapen måten man gjør målinger på i Q-metoden. Man er ute etter å måle/ finne de subjektive sosiale faktaene (kommunikasjon) eller delte (consciring) synspunktene (Stephenson, 1980). I konstruksjonismen er man ikke opptatt av å finne en sannhet, men mener at det eksisterer mange sannheter (Patton, 2002). Q-metode

har også blitt influert av *fenomenologien* som i sin mest grunnleggende form vil si undersøkelse av bevisstheten i form av kommunikasjon. Man er opptatt av å portrettere mening, essens og den levde erfaring fremfor å forklare eller analysere den (Moustakas, 1994; Patton, 2002; Kvalsund, 2005).

### 3.2 Q-metode.

Q-metode er en egen vitenskapsfilosofisk retning med et eget begrepsmessig rammeverk for vitenskapelig utforskning av subjektivitet (Brown & Good, 2010 i Allgood & Thoresen, 2010). Som rådgiver blir fokuset å avdekke viktige aspekter ved en eller flere personers subjektive erfaringer. Q-metode er også kongruent med sin filosofi, da den i metoden setter personen inn i et handlingsmodus, hvor man opererer med en rekke selvrefererende utsagn (Allgood, 1997). Metoden har sin opprinnelse hos William Stephenson, elev av faktoranalysens far Charles Spearman (Stephenson, 1953; Rogers, 1995). Han fant en måte å måle individets subjektivitet, som ble gjenstand for undersøkelse og systematisering (Stephenson, 1953; Allgood, 1997). Kvalsund (2005, s.131) beskriver hvordan bokstaven Q ble valgt for å skille Q-metoden fra R-metoden. Sistnevnte metode representerer korrelasjonsstudier, der tester og items korreleres, mens Q-metode korrelerer personer eller personers hele q-sorteringer. Q-metode er en enkel og elegant metode hvor det er individets plassering av utsagnene i hele sorteringsmønsteret som korreleres og blir faktorisert (Rogers, 1995). Q-metode som filosofi og retning gir en måte å oppdage og avsløre viktige aspekter ved selvkunnskap (self knowledge).

Essensen i Q-metode er altså å fange opp individets opplevelse/den subjektive erfaringen (Kvalsund & Meyer, 2005; Allgood & Thoresen, 2010). I Q-metode har man de prosedyrer og rammeverk som skal til for å systematisk kunne forske vitenskapelig på subjektivitet (Brown, 1993). Q-metoden er en stegvis og strukturert prosess (Allgood & Thoresen, 2010). Enkelt forklart kan man si at Q-metoden består av Q-sorteringer som har blitt sortert av X antall individer. Individene har sortert utsagnene inn i en matrise (mønster), fra de utsagnene som er mest ulike dem selv (-5), til utsagnene som er mest lik dem selv (+5). Utsagnene som har blitt gitt verdien 0 stiller individet seg nøytral til. Det er utsagnene som ikke har mening eller betydning for individet. Ved bruk av faktoranalyse kommer man frem til ulike syn eller faktorer, faktorene danner grunnlaget for videre tolkning og drøfting (Kvalsund, 2005).

*Abduksjonsprinsippet* er viktig innen Q-metoden. Abduksjon er en form for logikk designet for å oppdage og generere nye teorier, man er ikke ute etter å teste og verifisere teorier men heller å kunne skape nye hypoteser. Abduksjon begynner alltid med oppdagelsen

av noe nytt, og at man ved oppdagelsen får behov for å forklare og finne meninger og forstå ut i fra ny teoretisk belysning og begrunnelse (Watts & Stenner, 2012). Faktorene som kommer frem gjennom faktoranalysen er ikke gitt en bestemt mening på forhånd, de er ikke fakta som er dedusert fra hypoteser. De er heller grunnlaget for fortolkning som kan generere nye hypoteser. Med andre ord er ikke Q-metode en metode for testing av hypoteser, man oppdager nye. Dermed blir Q-metode en abduktiv, oppdagende metode fremfor en hypotetisk-deduktiv, forklarende metode (Kvalsund, 2005).

### 3.3 Kommunikasjonsunivers.

*Kommunikasjonsuniverset* (concourse) vil si all kommunikasjon som omhandler et gitt tema (Stephenson, 1953; Brown, 1993; Kvalsund, 1998). Allgood & Thoresen (2010) beskriver et kommunikasjonsunivers som enhver samling av stimuli, der man kan uttrykke preferanser, som for eksempel gjennom utsagn eller bilder. Kommunikasjonsuniverset er en (re) produksjon av de meninger, preferanser eller syn som finnes om et gitt tema i en kommunikasjonskultur (Kvalsund, 2005). Det er ut ifra kommunikasjonsuniverset man trekker ut utsagnene som brukes i q-sorteringene (Brown, 1993). Kommunikasjonsuniverset vil ikke kunne representere alle de ulike synene som finnes om et gitt tema, men det vil kunne nærme seg. Dersom noen syn i kommunikasjonsuniverset blir favorisert fremfor andre, kan dette hindre reproduksjonen og dermed representasjonen av syn (Kvalsund, 2005). Dersom kommunikasjonsuniverset favoriserer noen syn, blir utsagnene skjeve eller ubalanserte og representerer ikke det man ønsker å studere. Dermed er det viktig at man lager utsagn som er åpne stimuli og gir muligheten til å representere individets subjektivitet og subjektive mening (Allgood & Thoresen, 2010).

Kommunikasjonsuniverset i denne studien er basert på et ustrukturert intervju med en medstudent og kollega som har opplevd å stå i konflikt i jobb sammenheng. I tillegg har jeg benyttet egne erfaringer og observasjoner, tanker og refleksjoner om det å være i konflikt på arbeidsplassen (EiT). Da jeg selv er ansatt i EiT har gitt meg en unik innsikt i den kulturelle og faglig kommunikasjonen. Konflikteori, samt teori om følelser har vært sentralt for å gi et mer helhetlig perspektiv på hvordan en konfliktsituasjon kan oppleves for den enkelte. Samtidig har film, musikk og samtaler med medstudenter vært med å åpne/påvirke/inspirere kommunikasjonsuniverset som ligger til grunn for prosessen med å lage utsagn og design.

### 3.4 Design.

Ved å bruke et design har man bedre forutsetninger for å kunne tenkte helhetlig og se teoribildet som en helhet fremfor deler (Allgood & Thoresen, 2010). Designen som ble brukt i prosessen med å utvikle *q-utvalget* var et Fisher «*balanced block design*» (Stephenson, 1953; Kvalsund, 1998). Q-utvalg vil i q-metodologien si utsagn, påstander eller bilder. Utsagnene eller bildene representerer et representativt utvalg av kommunikasjonsuniverset om et gitt tema (Allgood & Thoresen, 2010, s.18), noe jeg kommer til å gå nærmere inn på senere.

Jeg har valgt å benytte meg av et «balansert fischiansk blokk design», som er et eksperimentelt design som skaper en teoretisk struktur for videre arbeid (Kvalsund, 2005, s.134). Designen er med på å sikre at utsagnene blir balansert, samtidig som det er en måte å sikre at kommunikasjonsuniverset blir ivaretatt (Allgood, 1997). I designen inkluderes det man tror operer logisk i en kommunikasjon rundt det valgte temaet (Allgood & Thoresen, 2010). Fischer's balanserte blokk design er strukturert etter effekter, nivåer og celler (se figur 1). Det er viktig at cellene blir godt representert og balansert for å kunne ha et godt og stimulerende q-utvalg. Dette gjøres best ved å finne flere utsagn innenfor hver celle.

*Effektene* representerer tre overordnede teoretiske temaer. Hver av de tre effektene har to eller tre nivåer. *Nivåene* er konkrete teoretiske temaer som bygges inn i utsagnene (Allgood & Thoresen, 2010). Min design ser slik ut:

<b>EFFEKTER</b>	<b>NIVÅER</b>			<b>CELLER</b>
RELASJON	a) Avhengig	b) Uavhengig	c) Gjensidig avhengig	3
TANKE VS HANDLING	d) Kongruens		e) Inkongruens	2
FØLELSER	f) frykt	g) sinne	h) empati/ømhhet	3
SUM				18

Figur 2. Forskningsdesign.

Jeg har valgt å ha tre utsagn innenfor hver celle, det totale utvalget blir da 18 celler x 3 utsagn = 54 utsagn. Dette tilsier at q-sortererne sorterer 54 utsagn hver (se vedlegg 1).

Setningene innen hver celle uttrykker noe av det samme innholdet, men bærer forskjellige nyanser (homogenitet), mens det i mellom cellene større heterogenitet (Kvalsund, 1998; Allgood & Thoresen, 2010). Utsagnene blir satt sammen ved å strategisk kombinere nivåene, samt temaet konflikt. Et eksempel på et utsagns kombinasjon er adf, altså en kombinasjon av a) avhengig, d) kongruent og f) frykt.



For å få frem nyansene innad i cellene har jeg valgt å veksle mellom positive, negative og antatt nøytrale utsagn, som en del av kommunikasjonsuniverset. Ved positive, nøytrale og negative utsagn kan man også se om det er en indre konsistens hos sortereren (Allgood & Thoresen, 2010). Gjennom designen og denne vekslingen i ladningen av utsagnene har jeg hatt et godt grunnlag for å sikre at utsagnene er balanserte. Men for å sikre dette ytterligere ble det gjennomført tre pilotsorteringer hvor blant annet balanse i utsagnene var fokus, noe jeg kommer til å redegjøre for nærmere senere i under delkapittelet pilotsortering (3.13.).

### 3.5 Q-utvalg.

Som nevnt tidligere vil Q-utvalg i Q-metodologien si utsagn, påstander eller bilder. I kvantitativ metode blir utvalg brukt som betegnelse på de menneskene som deltar i studien, det er altså ikke tilfelle her. Antallet utsagn eller bilder er begrenset, men representerer meninger om et gitt tema, altså kommunikasjonsuniverset (Allgood & Thoresen, 2010). I denne studien ble det brukt 54 utsagn om temaet opplevelsen av konflikt i relasjon til andre. Et eksempel på et utsagn er: «11. Andres meninger betyr alt for meg, og på bakgrunn av det klarer jeg å gjøre det rette». Valget med å bruke utsagn, grunner i at jeg har en antagelse om at jeg bedre kan få frem den enkeltes subjektivitet på denne måten, det vil si ved å representere meningene på stimulisiden heller enn på responsiden, som er vanlig i R-metoden, med representasjon av personpopulasjonen (personutvalget) på responsiden (Kvalsund, 1998).

Fisher balansert blokk design, sammen med kommunikasjonsuniverset ble utviklet for å kunne danne grunnlaget for en mer nøyaktig og gjennomtenkt utvikling av Q-utvalget. I alt ble det produsert 160 utsagn på bakgrunn av designen og kommunikasjonsuniverset, noe som ga meg stort rom til å kunne velge ut de setningene som, etter mitt formål, var best egnet.

### 3.6 P-utvalg.

*P-utvalget* eller personutvalget (Allgood & Thoresen, 2010) handler om hvem man henter informasjon eller data fra (Thagaard, 2013). Antall deltagere man behøver i Q-metode, er begrenset fordi det ikke er nødvendig med mer enn fire-fem deltagere på hvert faktorsyn (Stenner & Watts, 2012), ut i fra prinsippet om at faktorsyn ikke endrer seg om det er 5 eller 100 som lader på faktoren. Normalt sett er det to til fire faktorer, sjeldent mer enn seks (Exel & Graaf, 2005). Det er viktig at p-utvalget hypotetisk representerer de ulike syn som skal undersøkes (Allgood & Thoresen, 2010), altså et teoretisk og strategisk utvalg. Strategisk utvalg handler om at man velger personer ut i fra egenskaper, kunnskaper eller erfaringer som er relevant for forskningsspørsmålet (Thagaard, 2013). Dette er gitt, da det er en del av Q-

metodens forutsetninger (Allgood & Thoresen, 2010). Dette er også gjeldende for min studie, da p-utvalget er valgt på bakgrunn av mine antagelser om at de har kjennskap til temaet. Jeg antar at de besitter forskjellige eller nyanserte syn om temaet, slik at de muligens kan fange opp mangfoldet av syn som finnes i kommunikasjonskulturen.

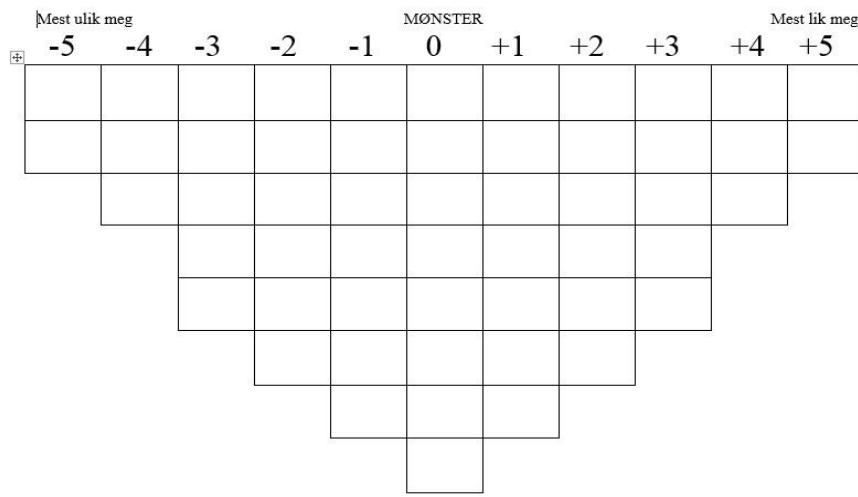
P-utvalget i denne studien består som nevnt innledningsvis av ansatte ved emnet Ekspertes i Team (EiT) ved NTNU. De 18 deltakerne har forskjellige stillinger, stillingsprosenter, faglig bakgrunn, erfaringer og alder, noe jeg har kunnskap om gjennom personlig kjennskap til utvalget. De 18 individene representerer store deler av den primære populasjonen av (heltids- og deltids- (25%)) ansatte i EiT. Jeg er selv en del av utvalget da jeg selv er deltidsansatt i EiT, og har gjennomført sorteringene på lik linje med de andre deltakerne, som kommer til å bli redegjort for ytterligere under delkapittelet forskerrollen. (4.13) Når deltakerne har sortert har jeg kun spurt om navn og e-post dersom de kunne tenke seg å stille opp på postintervju i etterkant av sorteringene, men dette er frivillig. Jeg har valgt å ikke innhente annen informasjon om deltakerne. Dette fordi jeg undrer meg rundt hvorvidt arbeidsplassens tenkning rundt temaet kan ha influert hvordan man som individ opplever det å være i konflikt. På grunn av denne undringen velger jeg å ikke innhente annen personlig informasjon fra deltakerne.

### 3.7 Sorteringsprosessen.

P-utvalget fikk utdelt 54 utsagn i form av små kort, alle kortene har et nummer som er tilfeldiggjort. Utsagnene sorteres ut ifra en *instruksjonsbetingelse* (Exel & Graaf, 2005). Uten en instruksjonsbetingelse vil ikke Q-sortereren vite hva han/hun skal gjøre med utsagnene. Utsagnene i seg selv uten en instruksjon om hva man skal tenke om dem vil være meningsløse. Med andre ord har instruksjonen som formål å få frem individets respons til utsagnene (Kvalsund, 1998). Allgood og Thoresen (2010) skriver at Stephenson så på instruksjonsbetingelsen som en veiledning til et eksperiment. Veiledningen hjelper p-utvalget med å fokusere oppmerksomheten på sorteringen. Instruksjonsbetingelsen gir p-utvalget motivasjon til å gi hvert enkelt utsagn mening og nyansert verdi til, hvor enig eller uenig man er med utsagnet.

Betingelsesdelen av begrepet instruksjonsbetingelse blir sentral da man gjerne rettleider p-utvalgets oppmerksomhet mot en situasjon eller hendelse igjennom instruksjonsbetingelsen (Allgood & Thoresen, 2010). I min instruksjonsbetingelse blir p-utvalget bedt om å fokusere på en konfliktsituasjon som har oppstått i forbindelse med jobb (se vedlegg 3).

Videre ble p-utvalget bedt om å sortere utsagnene ut ifra hva som mest likt og mest ulikt dem selv, slik at utsagnene til slutt danner et mønster (Exel & Graaf, 2005). Jeg har valgt å bruke et *sorteringsmønster* (figur 2) som er en tvungen kvasinormal fordeling. Denne tvungne fordelingen er ikke et nødvendig prinsipp for faktoranalysen, men det anses som en fordel at alle sortererne har sortert ut ifra samme fordelingsmønster. Jeg arbeider ut i fra antagelsen om at noen utsagn blir viktigere (+/- 4 og 5) for q-sortereren, mens flere utsagn betyr mindre og mindre (+/- 1 og 2) og noen ikke betyr noe (0) som Allgood og Thoresen (2010) beskriver i *boken: Q-metodologi En velegnet måte å utforske subjektivitet*. Som man ser her, blir utsagnene gitt verdi på den måten at noen utsagn er å preferere fremfor andre. +/- 5 blir de utsagnene som er mest lik eller mest ulik Q-sortereren, mens utsagnene som blir plassert på 0, har ingen verdi eller er ikke forståelig for sortereren. +/- 4,3,2 og 1 blir da gradforskjeller eller nyanser i hvorvidt man mener utsagnene er like eller ulike seg selv.



Figur 3. Q-sorteringsmønster.

### 3.8 Faktoranalyse.

Som nevnt innledningsvis i kapittelet er faktoranalyse fundamentalt for Q-metode. Den legger det statistiske grunnlaget for å kunne gruppere Q-sorteringene. En Q-faktoranalyse skiller seg fra en R-faktoranalyse på den måten at man i Q-faktoranalyse korrelerer individer, mens R-faktoranalyse korrelerer tester eller trekk ved mennesker (Brown, 1993). Når Q-sorteringene har blitt korrelert er de matematiske delene av prosessen så å si identiske med den i R-metode.

I min studie har jeg valgt å benytte meg av PQMethod (2.33) for å gjennomføre Q-faktoranalyse (Schmolcks, 2012). Dataene (Q-sorteringene) ble lagt inn i programmet, hvor faktoranalysen og korrelasjons matrix ble gjennomført. Gjennom korrelasjonsanalysen dannes

korrelasjonsmatrisen som danner grunnlaget for faktoranalysen og uttrekking av faktorer. Faktorene grupperer p-utvalget ut ifra hvordan de har sortert, de som har sortert tilnærmet likt (høy korrelasjon) blir en faktor. Faktorene som kommer frem gjennom faktoranalysen kan potensielt identifisere en gruppe personer med samme perspektiver, synspunkt eller holdninger om et bestemt tema, eller som ser ut til å ha lignende syn ut i fra en kontekst. Faktoriseringen forenkler tolkningsarbeidet betydelig, ved at den retter forskerens oppmerksomhet mot det som er typisk for p-utvalget (Watts & Stenner, 2012). Jeg gjorde også en *varimax rotasjon* (Brown, 1993), som vil si at man roterer aksene (X og Y). På den måten samles sorteringene rundt aksene. Denne prosessen kan også gjøres manuelt. Det er fordeler og ulemper ved å gjøre det på denne måten, en av fordelene er at den er statistisk korrekt. Ulempen er at man kan gå glipp av viktige oppdagelser (Watts & Stenner, 2012). Varimax rotasjonen har som formål å få frem så *rene faktorer* som mulig. At en faktor er ren vil si at det er så lav korrelasjon mellom faktorene som mulig, noe som gjør at faktorene reflekterer forholdsvis klare meninger og syn (Allgood & Kvalsund, 2010).

Som et resultat av prosessen som ble beskrevet i avsnittet over fikk jeg tre faktorer. 16 av i alt 18 q-sorterere fordelte seg på de tre faktorene. Åtte personer korrelerte med faktor 1, tre med faktor 2 og fem personer korrelerte med faktor 3. Det er altså to personer som ikke ble innlemmet i faktorene. Den forklarte variansen på denne tre- faktorløsningen er 53% (21%, 14% og 18%). Det vil si at faktorene fanger opp 53% av variansen, av de mulige meningene i Q-utvalget, som er akseptabel variansstørrelse ifølge Watts & Stenner (2012). 47% av variansen blir ikke fanget opp av de tre faktorene. Det er på bakgrunn av variansstørrelsen og korrelasjonen mellom faktorene at valget falt på en trefaktorløsning, som presenteres i kapittel 4.

### 3.9 Faktortolkning.

*Faktorbildet* representeres gjennom det teoretiske gjennomsnittsmønsteret av de sorteringene som definerer faktoren. Gjennomsnittsmønsteret er identisk lik med en Q-sortering og gir på den måten et holistisk bilde av faktoren. Gjennomsnittsmønsteret er et fullstendig bilde av faktoren, men de som lader på faktoren og definerer den har større eller mindre defineringskraft, alt etter hvor høy eller lav korrelasjon hver enkelt sorterere har. Faktoren er slik et syn som den enkelte vektor i ulik grad, men er likevel det aktuelle synet som fortolkes. Det er faktorskårene og faktormeningene man setter fokus på når man skal fortolke hvilket

syn som finnes i faktoren. Synet som kommer frem av faktoren er det samme uavhengig av hvor mange som lader på den, derfor blir det tolkningen av faktorskårene som er sentralt i Q-metode (Allgood & Kvalsund, 2010). Faktorskårene er her et uttrykk for gjennomsnittsplasseringene av utsagnene.

*Karakteriserende utsagn*, vil si de utsagnene som er plassert på +/- 5 på gjennomsnittsmønsteret til faktorene. Disse utsagnene blir ofte bruke til å forme den første beskrivelsen av syn som representert hos faktoren. Utsagnene på +/- 5 har høyest psykologisk signifikans, som vil si at utsagn plassert på +5 har mer verdi enn et annet utsagn på +4. Det er et spørsmål om å føle signifikans og psykologisk situasjonell konsistens hos Q-sortereren (Stephenson 1953, s.48). «*Difference score*», viser til forskjellen i verdi et utsagn har fått mellom to eller flere faktorer som er nødvendig for at det skal være statistisk signifikant (Exel & Graaf, 2005, s. 9-10). Når skåren til et utsagn overgår en «*difference score*» kalles det for et *diskriminerende utsagn (distinguishing statement)*, som er de utsagn som statistisk sett har forskjellig verdi fra en faktor til en annen og på den måten bidrar til å gjøre den enkelte faktor unik (Allgood & Kvalsund, 2010; Watts & Stenner, 2012). Disse utsagnene kan være med på å gi et bilde av hva som er viktig for faktoren og skiller den fra de andre. På samme måte kan konsensus utsagn (*consensus statements*) være med på å fremheve hva faktorene har til felles (Exel & Graaf, 2005, s. 10).

### 3.10 Kvaliteten på forskningen.

Som redegjort for innledningsvis i metode-kapittelet kan Q-metoden ses som en bro mellom de kvalitative og kvantitative forskningsmetodene. Den henter perspektiver og inspirasjon fra begge tradisjonene, noe som gjør den unik (Watts & Stenner, 2012). Men den er også ukjent for mange, noe som gjør at jeg her velger å redegjøre for kvaliteten i forskningen min. Videre kommer fokus til å være på pilotsorteringene som ble gjennomført, samt begrepene reliabilitet, validitet og generaliserbarhet, som har sin opprinnelse i den kvantitative forskningstradisjonen.

#### 3.10.1 Pilotsortering.

Jeg valgte å gjennomføre tre pilotsorteringer i forkant av selve gjennomføringen av q-sorteringene. To av de tre pilotsorteringene var mine klassekamerater, som selv har hatt Eksperter i Team som fag. Selv om de ikke var ansatte i Eksperter i Team, klarte de likevel å relatere seg til utsagnene og temaene, ut ifra erfaringen de har. Den tredje pilotsorteringeren hadde ingen erfaring med Eksperter i Team, men klarte å relatere seg til temaet ut ifra

personlige erfaringer og fagkompetanse i psykologi. Sammen med Q-sorteringene valgte jeg å legge ved et skjema med spørsmål jeg ønsket tilbakemeldinger på, samtidig som det ble gitt rom til andre og generelle tilbakemeldinger. Dette for å ytterligere kunne bidra til at det ikke kun er mitt syn som forsker som preger utsagnene (Rogers, 1995). Med utgangspunkt i tilbakemeldingene som ble gitt, ble flere av utsagnene pilot-sortererne opplevde som kompliserte, diffuse eller uforståelige endret. Samt rettet jeg opp språklige feil og misvisende setninger i instruksjonsbetingelsen (vedlegg 3).

### 3.10.2 Validitet.

*Validitet* sier noe som gyldigheten til forskningen som er gjort (Langdridge, 2006); gyldighet i form av hvorvidt man måler det man ønsker å måle (Kvalsund, 1998). Siden Q-metodens oppgave er å fange synspunktene og perspektivene til de som deltar i q-sorteringene (Watts & Stenner, 2012), spiller ikke validitet i sin vante betydning noen rolle (Kvalsund, 1998). Fordi man ikke kan etterprøve om et individs meninger er sanne eller ikke i ly av eksterne kriterier, noe som heller ikke er ønskelig, blir validitetstesting ikke aktuelt. Validiteten er intern hos den som gjennomfører q-sorteringen. Derfor vil det være viktig for meg som forsker at q-sortererne har forstått hvorfor de gjennomfører q-sorteringen og at fokus er på rett sted ved hjelp av instruksjonsbetingelsen før de begynner med selve sorteringene. Det er en risiko ved bruk av q-metode at q-sorterereren sorterer utsagnene etter hvordan han/hun ønsker å fremstille seg selv i stedet for å sortere utsagnene ut i fra det man virkelig mener. Derfor er det veldig viktig at q-sorterereren(e) har forstått og lest instruksjonsbetingelsen nøye før de sorterer (Kvalsund, 1998).

### 3.10.3 Reliabilitet.

*Reliabilitet* forteller noe om forskningens pålitelighet. Med andre ord forteller reliabilitet oss noe om forskningens etterprøvbarehet. Kvalsund (1998) beskriver hvordan en person og hans kollegaer gjennomførte en q-sortering for andre gang 11 måneder etter første sortering. Sorteringen viste at test- retestkoeffisiensen var på 0.81. Med andre ord var sortereren 80% enig med seg selv også 11 måneder senere. Reliabiliteten i Q-metode påvirkes av hvor mange Q-sorterere det er på hver faktor; hvis det er en sorterer på faktoren er reliabiliteten 0.80. Dette er et empirisk estimat i Q-metoden (Brown, 1980; Kvalsund, 1998) Desto flere sorteringer på samme faktor, desto høyere er reliabiliteten (Kvalsund 1998). Det betyr at dersom man etterprøver et q-metodisk forskningsresultat er sannsynligheten for at man ender opp med like

eller lignende faktorer større dersom det er individer med de samme forutsetningene som på de opprinnelige faktorene (Watts & Stenner, 2012).

Reliabiliteten til mine faktorer vises under:

Faktorer	1	2	3
Antall definerende sorteringer	8	3	5
Gjennomsnittlig reliabilitetskoeffisient	0.800	0.800	0.800
Kompositt reliabilitet	0.970	0.923	0.952
Standardfeil ved faktorscorene	0.174	0.277	0.218

Tabell 1. Reliabilitet.

### 3.10.4 Generaliserbarhet.

*Generaliserbarhet* sier noe om hvorvidt funnene i forskningen kan generaliseres til å gjelde hele populasjonen eller gruppen hvor utvalget er hentet fra (Thomas, 2010). P-utvalget til denne studien er valgt ut i fra deres arbeidsplass. Hele det primære kollegiet ble tilbudt å delta i studien, og flertallet valgt å sortere. Med andre ord kan jeg i denne studien si noe om de synene på konflikt i relasjon til andre som eksisterer hos dette kollegiet. Men dette kan ikke overføres til andre bedrifter eller p-utvalgets opplevelse av konflikt i andre relasjoner. Dog kan man generelt si at en faktor kan generaliseres til kommunikasjonsuniverset (Watts & Stenner, 2012). Som vil si at faktorene eksisterer innenfor det kommunikasjonsuniverset som ligger til grunn for studien.

### 3.10.5 Postsamtaler.

I instruksjonsbetingelsen ble p-utvalget spurt om de kunne tenke seg å stille opp i et postintervju, hvor de ble bedt om å signere dersom de ønsket dette. Det vil si at dersom deltageren ikke signerte på dette punktet ville de ikke bli kontaktet for postsamtale. Etter at faktoranalysen, faktorløsning og store deler av tolkningen var gjennomført, ble individene som korrelerte høyest med sin faktor kontaktet på nytt da alle disse hadde signert på det punktet i instruksjonsbetingelsen. Exel & Graaf (2005) skriver at postintervju kan være til hjelp med tolkningen av faktorene, særlig for å kunne gi en bekreftelse eller avkreftelse i forbindelse med de hypotesene som har blitt dannet om faktoren, samtidig som det kan gi illustrerende materiale. Alle de tre forespurte takket ja til å delta på postsamtaler. Jeg valgte å gjennomføre ustrukturerte samtaler for nettopp å kunne sjekke ut antagelser som jeg hadde

dannet meg i tolkningsprosessen, samtidig som jeg åpnet opp og ga rom til at de kunne fortelle og drøfte egne opplevelser.

Dog skal det også nevnes at postsamtalene ble gjort forholdsvis lenge etter at de hadde gjennomført Q-sorteringene. Noe som kan ha influert svarene de ga, da det kan ha være vanskelig å sette seg tilbake i situasjonen hvor de gjennomførte sorteringene. Noe en av deltagerne også ga uttrykk for i begynnelsen av postsamtalen. På bakgrunn av dette vektlegges i all hovedsak de tolkningene jeg har gjort på bakgrunn av data, men suppleres og utfylles ved hjelp av postsamtalene.

### 3.11 Etiske betraktninger.

I forskningsprosjekter må man alltid ha de etiske retningslinjene i bakhodet. Man må huske på hvilke implikasjoner forskningen kan ha for de som er involvert i den som blant annet deltakerne, forskeren selv og samfunnet. *Etikk* er læren om hvordan mennesker bør handle i forhold til hverandre, individuelt og samfunnsmessig (Carson & Kosberg, 2011).

*«[NSD] ... er et av verdens største arkiv for forskningsdata og formidler av data og datatjenester overfor forskningssektoren. NSD er et kompetansesenter som veileder forskere og studenter i forhold til datainnsamling, dataanalyse, metode, personvern og forskningsetikk»* (<http://www.nsd.uib.no/nsd/omnsd.html> hentet 05.12 kl.10.57).

Jeg søkte NSD om godkjenning av forskningsprosjektet og kontakten med p-utvalget ble ikke opprettet før godkjenningen ble gitt (se vedlegg). De punktene jeg mener at står sentralt hos NSD er *informert samtykke og konfidensialitet*. Det som utheves som spesielt viktig i sammenheng med det informerte samtykket, er at deltakerne har forstått hva forskningsprosjektet går ut på, samt forstått hva deltakerens rolle i prosjektet vil være (Ruyter, 2003). Et annet viktig punkt er å opplyse om at deltakerne har rett til å trekke seg fra prosjektet uansett grunn og uavhengig av hvor langt forskningsprosessen har kommet (Thagaard, 2013). Mitt p-utvalg fikk utdelt et skriv utformet med utgangspunkt i NSD sitt standardiserte skjema for informert samtykke. Skrivet informerer om studiens formål og deres rolle i prosjektet, samt deres rett til å trekke seg fra studien uten å oppgi noen grunn dersom de måtte ønske det. Konfidensialitet og anonymisering er det andre kravet som NSD stiller til forskning. Her overlapper retningslinjer og loven, med andre ord er det juridisk bindende å holde forskningsmaterialet hemmelig dersom man ikke har spesielle avtaler som tilsier noe annet, noe dette forskningsprosjektet ikke har (Langdridge, 2006). Spesifikt for Q-metode er at q-sorterernes identitet beskyttes og holdes separat fra datamaterialet, for å sikre at andre ikke kan finne ut hvem som har svart hva i q-sorteringene. P-utvalget mitt fikk selv valget om



hvorvidt de kunne tenke seg å stille opp i et post-intervju eller ikke. Etter at studien ble avsluttet, ble all forbindelse mellom datamaterialet og personopplysninger blir destruert. Dette for å sikre at personvernet blir ivaretatt på en forsvarlig måte (Langdridge,2006).

### 3.12 Forskerrollen.

Allgood & Thoresen (2010) beskriver at det i dag er deres forståelse at både forskeren og Q-sorterereren møtes i Q-sorteringsprosessen, og at de forskjellige subjektivitetene er vesentlige deler av undersøkelsene. Dermed blir det viktig at forskere forklarer sin rolle som forsker så mye som mulig – hvor og hvordan deres subjektivitet virker inn på forskningsprosessen. Ut ifra dette velger jeg å redegjøre for min rolle som forsker i det påfølgende avsnittet. Dette gjøres i den tro at dette vil sette forskningsprosessen inn i en større sammenheng, som fremhever at studien er konstruert ut ifra møtet mellom meg, min veileder og p-utvalgets subjektiviteter.

Som redegjort for tidligere er jeg selv en del av p-utvalget og har gjennomført Q-sorteringen på lik linje med de andre i p-utvalget. Jeg har altså to roller i forskningsprosessen, både forsker og deltager. Som deltaker gjennomførte jeg Q-sorteringen, sammen med en annen deltager. Jeg valgte å lene meg tilbake et par minutter og tenkte på en konkret konfliktsituasjon før jeg møtte utsagnene, denne gangen som deltaker. Min opplevelse av sorteringsprosessen var at det var en krevende og spennende prosess, hvor jeg ble konfrontert med følelser og opplevelser som har vært både gode og vanskelige. Etter at jeg hadde sortert ferdig fylte jeg ut skjemaene som de andre deltagerne gjorde. I PQ-Method ble jeg anonymisert på lik linje med de andre i p-utvalget når dataene ble lagt.

Som forsker har min undring, nysgjerrighet og ærefrykt for det kraftfulle temaet konflikt vært i fokus. En genuin undring over hva individer opplever og føler når konfliktsituasjoner oppstår. Jeg velger her å redegjøre for noen av de antagelsene jeg gjør meg i forkant av datainnsamlingen. Jeg antar at konfliktopplevelsen er knyttet til individets reaksjoner, som er basert på erfaringene til den enkelte som Kvalsund & Meyer (2005) beskriver. Dette gjør at jeg undrer meg over hvordan de individuelle reaksjonene utspiller seg når man har en bevissthet rundt konfliktemaet. Er det en felles opplevelse av hvilke atferdsmønstre eller reaksjoner man kjenner seg igjen i? Samtidig antar jeg at hvert enkelt individ opplever konflikt situasjonene ulikt. På bakgrunn av EiT sitt syn på samspillskompetanse og stimulering til utvikling antar jeg også at utvalget aksepterer konfliktsituasjoner som en naturlig del av relasjonene man inngår i- noe som jeg også antar vil prege deres opplevelse og oppfattelse av konfliktsituasjoner.

Samtidig prøver jeg å være oppmerksom på mine egne handlingsmønstre, antagelser, tanker og følelser i en slik situasjon, slik at disse ikke preger forskningen på et uheldig vis. Oppmerksomhet er viktig, da jeg ser nytten av egne erfaringer inn mot forskningsprosessen. Samtidig er det viktig for meg å legge mine egne erfaringer til side, og åpne øyene for andres subjektivitet slik at prosessen blir et bilde av p-utvalgets subjektivitet, fremfor min egen. På bakgrunn av dette velger jeg å ikke avsløre for meg selv hvilke deltagere som lader på hvilke faktorer. Fordi min nærhet og personlige kjennskap til p-utvalget gjør at denne kunnskapen vil kunne påvirke mine tolkninger selv uten min viten og vilje. Det kan føre til at jeg drar slutninger utover det som er beskrevet i dataene, noe jeg mener ville være svært uheldig for forskningens kvalitet. Dette gjør at jeg selv heller ikke kommer til å vite hvilken av faktorene jeg korrelerer med. Dette gjøres for og i større grad kunne distansere meg fra faktorene som individer jeg kjenner, men heller som selvstendige faktorsyn, sammensmeltinger av flere individers subjektivitet.

### 3.13 Oppsummering.

I dette kapitlet redegjorde jeg for mitt valg av metode, etterfulgt av en kort presentasjon av Q-metodologiens røtter. Q-metodens opphav, formål og bruksområde ble presentert for å kunne gi et tydelig oversiktsbilde av metoden, før jeg gikk nærmere inn på de teoretiske aspektene og valgene som ble tatt i forbindelse med utformingen av kommunikasjonsunivers, design, q-utvalg og p-utvalg. Deretter ble sorteringsprosessen p-utvalget gjennomgikk forklart i grove trekk. Faktoranalyse og faktortolkning ble presentert, for å gi et bilde av prosessen som gjennomgås med materialet i analyseprogrammet PQ-Method og i etterkant, noe som også kan gi et innblikk i oppgavens neste kapittel. Kvaliteten på forskningen ble løftet ved å blant annet se den opp imot de kvantitative begrepene validitet, reliabilitet og generaliserbarhet. Ethiske aspekter ved oppgaven ble løftet med utgangspunkt i konseptet det informerte samtykket og konfidensialitet, noe som ble vektlagt fra NSD sin side. Min rolle som forsker og deltager i studien ble drøftet, og sett i lys av tanken om at min subjektivitet møter p-utvalgets subjektivitet og at det er denne sammensmeltingen som utgjør forskningen (Allgood & Thoresen, 2010).

#### 4 Dataanalyse og tolkning.

Gjennom programmet PQ Method 2.33 (Schmolck, 2012) ble det avdekket tre faktorer. Flere faktorløsninger ble undersøkt, og en fire- eller femfaktorløsning ble ikke valgt på grunnlag av at kun var en q-sortering som korrelerte signifikant med faktor fire og fem. Deretter ble det gjort en vurdering hvorvidt en to eller trefaktorløsning var best. Valget falt på en trefaktorløsning, da flere av q-sorteringene ble fanget opp i en trefaktorløsning og sjansen for å fange opp flere av synene som eksisterer i kommunikasjonsuniverset er større. Nedenfor i tabell 3 ser vi at åtte av Q-sorteringene er representative innenfor faktor 1, hvor Q-sorteringen som korrelerer høyest med faktoren er på 0.7167. Samtidig er tre representative for faktor 2, høyeste korrelasjon på faktoren er 0.8415. På faktor 3 er det fem Q-sorteringer som er representative for faktoren, hvor høyeste korrelasjon er 0.7753. Q-sorteringene i *kursiv* representerer de sorteringene som ikke er representative for noen av faktorene og har på den måten har falt utenfor. **X** markerer hvilke signifikante Q-sorteringer som vektet og definerer faktorene, ut ifra hvilken grad de korrelerer med faktorsynene (Brown, 1993).

Q-sorteringene:	Faktor 1.	Faktor 2.	Faktor 3.
1 person Anne	0.5775 <b>X</b>	0.3404	0.2337
2 person Birte	0.5598 <b>X</b>	-0.0672	0.5189
3 person Cecilia	0.4556	0.5468 <b>X</b>	0.1924
4 person David	0.3369 <b>X</b>	0.1312	-0.0677
5 person Else	0.7669 <b>X</b>	0.0172	0.3063
6 person Frida	0.5933 <b>X</b>	0.3267	0.1685
7 person Georg	-0.2729	0.4865	0.5640 <b>X</b>
8 person Hans	0.2722	0.5869 <b>X</b>	0.3442
9 person Inger	0.3865	0.3981	0.4129
10 person Jakob	0.6216 <b>X</b>	0.4562	0.1482
11 person Kine	0.7167 <b>X</b>	0.1394	0.2785
12 person Line	0.3849	0.1544	0.7753 <b>X</b>
13 person Mons	0.2417	0.2457	0.5357 <b>X</b>
14 person Nora	0.2048	-0.0208	0.7162 <b>X</b>
15 person Ola	0.0817	0.2468	0.6331 <b>X</b>
16 person Pål	0.4219 <b>X</b>	-0.0562	0.3243
17 person Quist	0.1177	0.8415 <b>X</b>	-0.0118
18 person Randi	0.4940	0.3770	0.3730

Tabell 2. Faktorladning.

Tabell 4 viser korrelasjon mellom faktorene, altså hvor mye faktorene har til felles. Det er sterkest korrelasjon mellom faktor 1 og 3, 0,5984. Faktor 1 og 2 har også en forholdsvis sterk korrelasjon på 0.4603. Faktor 2 og 3 har den svakeste korrelasjonen og er ikke signifikant på 0.3949. Med andre ord tyder det på at faktor 1 har en del til felles med de

to andre faktorene, mens det er større forskjeller mellom faktor 2 og 3. Noe som kan tyde på at faktor 2 og 3 er alternative manifestasjoner av faktor 1 (Watts & Stenner, 2012).

	1	2	3
1	1.0000	0.4603	0.5984
2	0.4603	1.0000	0.3949
3	0.5984	0.3949	1.0000

Tabell 3. Korrelasjon mellom faktorene.

Videre i kapittelet kommer jeg til å beskrive og tolke hver enkelt faktor, hvor fokus vil være på å redegjøre for de forskjellige syn på konflikt i relasjon til andre på arbeidsplassen, holdninger og kjennetegn ved faktorene. De karakteriserende utsagnene p-utvalget har plassert i ytterkantene av matrisen (+/- 5 og 4) kommer til å bli vektlagt, da disse utsagnene har blitt tillagt høy psykologisk signifikans og vil gi et førsteinntrykk av faktorene (Brown, 1980; Kvalsund 1998). Et utdrag av de utsagn som var blitt gitt lavest verdi, 0, vil også blir redegjort for da disse er med på å vise det faktorene ikke er opptatt av, noe som er med på å fremheve helheten. Underveis i presentasjonen av den enkelte faktor vil utdrag og momenter fra postsamtalen med det individet som korrelerte høyest med sin faktor komme frem. Dette gjøres for å underbygge tolkningene og tilføre nye perspektiver som redegjort for tidligere i oppgaven. Diskriminerende utsagn (distinguishing statements), altså de utsagn som er med på å gjøre faktoren unik blir presentert og vil gi et mer helhetlig bilde av faktorene (Allgood & Kvalsund, 2010). Diskriminerende utsagn vil bli markert med \* bak utsagnene, underveis som de presenteres, og betydningen av \* vil bli redegjort for ytterligere senere i teksten. Mot slutten av kapittelet flyttes fokuset over på konsensusutsagn, som viser utsagn faktorene har til felles, grunnet i forholdsvis høy korrelasjon mellom faktorene. Avslutningsvis oppsummeres faktorenes hver enkelt faktor og fellestrekkene til faktorene.

#### 4.1 Faktor 1 –Forståelse og respekt er viktig, det er trygghet også.

Åtte av q-sortererne korrelerte signifikant med faktor 1. Disse er person A (0.5775), B (0.5598), D (0.3369), E (0.7669), F (0.5933), J (0.6216), K (0.7167) og P (0.4219).

Parentesene beskriver hvor høyt de korrelerer med faktoren, altså i hvilken grad faktoren er beskrivende for hver enkelt q-sorterers opplevelse av konflikt. På faktor 1 er det person E som korrelerer høyest, og på den måten har den opplevelsen som er nærmest faktorbildet og dermed vektet faktoren mest. Faktor 1 er også den største faktoren, da det er flest Q-sortere som korrelerer med den, man kan se på faktoren som en hovedfaktor da den representere det

synet flest har i dette P-utvalget. Dog betyr det ikke at vi kan generalisere og si at synet hos hovedfaktoren går utover P-utvalget.

Det som kommer frem når man studerer gjennomsnittsmønsteret til faktor 1 (se vedlegg 4) er behovet for å forstå den andre og snakke om usikkerhetene man opplever i en situasjon, noe faktorsynet mener gjør prosessen lettere for dem. Faktoren uttrykker også viktigheten av å kunne snakke med noen som forstår dem, få støtte og å føle seg trygg i konfliktsituasjoner. Dette ble også bekreftet i postsamtalen gjort med individet som korrelerte høyest med faktor 1, samtidig fremhevd person E at dersom man ikke snakket sammen om konflikten, ble hun/han stresset og konfliktsituasjonen ble vanskelig.

51. Jeg prøver så godt jeg kan for å forstå, men det går ikke alltid (+5).

50. Det er viktig for meg at noen lytter til meg og forstår hva jeg går igjennom, selv om jeg til syvende og sist må gjøre dette alene (+5).

23. Kjente og kjære er gode å ha når det stormer som verst, der vet jeg det er trygt (+4) \*.

37. Det er nødvendig at den andre parten forklarer meg hvordan det føles for at jeg skal forstå (+4).

49. Etter å ha snakket om våre usikkerheter blir prosessen lettere for alle parter (+4).

Faktorsynet fremhever et behov for å forstå den andre parten, selv om de ikke alltid får det til. Dette kommer som vi har sett frem igjennom utsagn 51 (+5), men underbygges og fremheves igjennom utsagn 37 (+4), 19 (+3), 5 (+3) og 45 (+3) (se vedlegg 4), som også trekker frem forståelse, respekt, lytting og åpenhet. Det er altså et genuint ønske om å kunne møte den andre i konfliktsituasjonen på en åpen og respektfull måte. Person E beskrev dette som en nesten naiv tro på at det meste kan løse seg dersom man bare snakker om det.

Utsagn 40 plassert på -5 (nedenunder) beskriver en opplevelse av at det bobler på innsiden, en form for energi som er rettet utover. Utsagnet kan ses opp mot utsagn 52 og 7 (-4) som beskriver opplevelsen av å være forbannet og frustrert. Ut ifra dette tolkes utsagn 40 som en beskrivelse av frustrasjon eller irritasjon, som underbygges av utsagnene (12, 27, 30 og 2) på -3 og -2, som beskriver uttrykk for irritasjon, sinne og frustrasjon (se vedlegg 4). Person E bekreftet at det av slik hun/han hadde tenkt om utsagnet; hun/han blir sjeldent sint, men behovet for å snakke «om det» gjør det vanskelig å konfrontere «å fortelle hvor skapet skal stå». Flere av utsagnene på -4 består av to deler; en følelse av å være forbannet eller frustrert, og det å ikke uttrykke følelsen. Dersom man antar at faktoren er uenig i begge delene vil det tilsi at faktoren ikke opplever følelsen som er beskrevet, men at faktoren ville ha uttrykt følelsen dersom den oppsto (se utsagn 40 og 52). Kvalsund & Meyer (2005) skriver at et selvstendiggjort individ har all mulighet og rett til å handle ut i fra egne tanker, følelser og

behov, som kommer frem ved at faktoren er veldig uenig i utsagn som portrettere at «andres mening betyr alt» (...) eller «mine nærmeste mener» (...) (se utsagn 11 og 7).

13. Vi er så opptatt av at uenigheten skal løses på en god måte at vi har glemt hva den egentlig handler om (-5) \*.

40. Selv om jeg kjenner det boble inni meg tjener det ingen at jeg gir uttrykk for det (-5) \*.

11. Andres meninger betyr alt for meg, og på bakgrunn av det klarer jeg å gjøre det rette (-4).

7. Jeg blir fort frustrert, men mine nærmeste mener det ikke er så lurt å vise det (-4).

52. Vi er alle forbannet, jeg kan kjenne det på stemningen men det hjelper oss ikke å uttrykke det (-4) \*.

Under vises de utsagnene faktoren ikke har tillagt noen verdi, de som har lav psykologisk signifikans. Utsagnene er uviktige, lite relevante eller uforståelige for faktoren. Her velger jeg å presentere et utdrag av utsagnene. Flere av utsagnene som ikke har noen betydning for faktor 1 omhandler usikkerhet rundt situasjonen og en indre usikkerhet.

17. Alle parter forstår at dette er en prosess vi må igjennom på godt og vondt (0).

1. Jeg prøver å holde meg rolig, men tankene flyr og jeg synes det er vanskelig (0).

24. Alle parter er usikre på hvor dette bringer oss. Men vi prøver å være rasjonelle og ikke vise hvor usikre vi er (0).

28. Jeg vet selv best, selv om jeg er usikker på utfallet (0).

8. Håper ingen av de andre legger merke til at jeg skjelver i stemmen (0).

53. Hendene mine begynner å dirre men jeg stiller utdypende spørsmål og lytter aktivt (0).

Dette kan tyde på at faktor 1 ikke mener disse utsagnene har noen betydning, at man er verken enig eller uenig. Det kan være at opplevelsen av usikkerhet i kroppen og usikkerhet mellom partene ikke er noe faktoren opplever eller retter oppmerksomheten mot i konfliktsituasjoner, noe som kan ses i sammenheng med utsagn 23 hvor betydningen av å kunne føle seg trygg i nære relasjoner fremheves. Dermed blir ikke utsagnene relevante for faktoren, men de hjelper oss med å danne et helhetlig bilde. Dog skal det nevnes at person E la vekt på at hun ikke forsto utsagnene og derfor hadde plassert utsagnene på null.

Tabellen under viser alle de utsagn som er diskriminerende for faktor 1. Samtlige utsagn har et signifikansnivå 0.05 ( $P < .05$ ). Utsagn merket med \* er også signifikante på 0.01 ( $P < .01$ ). De utsagn som har et signifikans nivå på 0.01 blir også markert når disse utsagnene presenteres underveis i teksten, som over. At utsagnene er har et signifikansnivå på 0.01 vil si at de er plassert statistisk høyere som for eksempel utsagn 23 eller statistisk lavere som for eksempel utsagn 40 (Watts & Stenner, 2012).

23 *	Kjente og kjære er gode å ha når det stormer som verst, der er det trygt.	+4
3 *	Når de nære meg forteller hva jeg bør gjøre er jeg enig, men jeg er usikker på om jeg får det til.	+2
35 *	Når jeg vet jeg har rett, står jeg på mitt uansett.	+1
36	Hendene mine begynner å dirre, men jeg holder stemmen rolig og klarer å formidle mitt budskap.	+1
31	Når noen hever stemmen til meg, blir jeg litt satt ut og unnskylder meg.	-2
2*	Vi er alle frustrerte over situasjonen, men vi klarer ikke å legge ballen død.	-2
30	Når andre også mener det er riktig av meg å bli sint, blir jeg det.	-2
52*	Vi er alle forbannet, jeg kan kjenne det på stemningen men det hjelper oss ikke å uttrykke det.	-4
13*	Vi er så opptatt av at uenigheten skal løses på en god måte at vi har glemt hva den egentlig handler om	-5
40*	Selv om jeg kjenner det boble inni meg tjener det ingen at jeg gir uttrykk for det	-5

Tabell 4. Diskriminerende utsagn for faktor 1.

Når jeg ser på utsagnene i tabell 4 stemmer de overens med førsteinntrykket jeg fikk av faktoren, etter å ha sett på utsagnene som er gitt høy psykologisk signifikans. Men her er det to temaer som bør fremheves ytterligere; trygghet, støtte og råd fra andre er viktig, og faktoren har selv et behov for å bli sett og hørt av noen som forstår dem (utsagn 50 (+5), 23\* (+4) og 3(+2)). Her kommer det også frem at støtte fra nære personer blir viktig i konflikter, en trygg havn er godt å ha for denne faktoren. Støtte fra nære personer kan ses på som noe som gjør konfliktopplevelsen lettere for faktor 1. Faktorens bakteppe, beskriver uttrykk og en opplevelse av frykt som mindre sentral eller irrelevant for faktor 1. Utsagn med høy psykologisk signifikans på -5 og -4 beskriver flere temaer, blant annet frustrasjon, som underbygges gjennom utsagn 30\* (-2) og 2\* (-2). Men faktoren er også en sterk uenighet i at andres mening betyr alt, samt beskrives det at å gi uttrykk for det man føler er viktig.

#### 4.2 Faktor 2 –Følelsen sinne er naturlig, og forståelse og respekt er viktig.

På faktor 2 var det tre q-sorterere som korrelerte signifikant. Disse er person C (0.5468), H (0.5869) og Q (0.8415). Det er altså person q som korrelerer høyest med denne faktoren.

Ut ifra de utsagnene faktoren har sagt seg mest enig i (+5 og +4) kommer det frem at behovet for å forstå den andre og snakke om det som foregår mellom partene oppleves som viktig for faktor 2. I postsamtalen med person Q fremheves en arena på arbeidsplassen for å kunne snakke om det som skjer i relasjonene mellom dem som veldig verdifullt. Temaet sinne kommer også frem, samt en erkjennelse av at denne følelsen er naturlig å kjenne på i

konfliktsituasjoner. Dette gjør at jeg antar at faktorsynet opplever konfliktsituasjoner som ubehagelige, men når faktor 2 først er i konfliktsituasjonen så lar man følelsene som oppstår komme til uttrykk. Som vi ser nedenunder er flere av utsagnene også diskriminerende utsagn, som dermed er med på å gi et klarere bilde av faktoren.

51. Jeg prøver så godt jeg kan for å forstå, men det går ikke alltid. (+5)

49. Etter å ha snakket om våre usikkerheter blir prosessen lettere for oss alle. (+5)

35. Når jeg vet jeg har rett, står jeg på mitt (+4) \*.

41. Sinne er en naturlig del av alle relasjoner, vi kommer til å klare dette også (+4) \*.

45. Det beste jeg kan gjøre er å lytte til den andres synspunkter og møte dem med respekt (+4) \*.

På -5 finner vi utsagn som beskriver at man ikke vil trække på noen og at man selv ikke vil bli såret. Med andre ord er ikke faktor 2 redd for å såre andre eller blir såret selv i konfliktsituasjoner. Det å beskytte seg selv eller andre, er noe faktor 2 ikke ser ut til å kjenne seg igjen i. Faktoren er uenig i disse «fryktene», noe som underbygges av utsagnene på -4. Disse utsagnene (4, 9 og 53) inneholder også uttrykk for frykt i form av gråt, skjelvende hender og stemme. Person Q kjente seg ikke igjen fordi hun/han opplevde at det var trygge rammer på arbeidsplassen som gjorde at man kunne vise de følelsene man opplevde. Gjennomgående hos alle utsagnene går ordet «jeg» og «meg» igjen, noe som tilsier at utsagnene handler om personen som har sortert dem, og tar i liten grad stilling til andre (utsagn, 39, 42, 9 og 53).

39. Jeg vil ikke at noen skal bli trakkert på så jeg trekker meg unna situasjonen (-5) \*.

42. Jeg sier ikke noe, fordi jeg ikke vil at noen skal såre meg (-5) \*.

4. Stemmen min skjelver, men jeg stoler på at mine nærmeste vet hva jeg skal gjøre (-4).

9. Jeg kjenner gråten presse på, noe som hindrer meg i å uttrykke irritasjonen jeg egentlig føler (-4) \*.

53. Hendene mine begynner å dirre men jeg stiller utdypende spørsmål og lytter aktivt (-4) \*.

Utsagnene som har blitt gitt verdien 0 er altså de utsagnene som har lav psykologisk signifikans for faktorsynet, de gir ikke betydning eller er ikke relevante for faktor 2. Som hos faktor 1 velger jeg her å presentere et utdrag av utsagnene som er gitt 0-verdi i gjennomsnittsmønsteret.

14. Irritasjon er en del av prosessen for alle parter (0).

13. Vi er så opptatt av at uenigheten skal løses på en god måte at vi har glemt hva den egentlig handler om (0) \*.

37. Det er nødvendig at den andre parten forklarer meg hvordan det føles for at jeg skal forstå (0) \*.

44. I en konfliktsituasjon opplever jeg å bli irritert. Derfor spør jeg alltid andre om råd (0).



48. De andre ser like irritert ut som jeg føler meg, men vi snakker ikke om det (0).

I flere av utsagnene over går ordet irritasjon igjen, opplevelsen av irritasjon hos seg selv og andre blir ikke tillagt verdi. Dette samsvarer ikke med faktorens plassering av utsagn som beskriver sinne på +. Utenom beskrivelse av irritasjon omtaler også utsagn 14 og 44 og 48 «de andre» eller «oss alle», som kan være grunnen til at faktoren av gitt utsagnene 0 verdi, noe som kan tyde på at faktoren ikke noen særlig grad tar stilling til andre opplevelse i konfliktsituasjoner. I tabell 6 nedenfor vises alle de diskriminerende utsagn for faktor 2. Som hos faktor 1 har samtlige utsagn et signifikansnivå på 0.05 ( $P < .05$ ). Utsagn merket med \* er også signifikante på 0.01 ( $P < .01$ ). Faktor 2 har mange diskriminerende utsagn, altså er det mange utsagn som er med på å gjøre faktoren unik, derfor velger jeg her å kun presentere de utsagn som har et signifikans nivå på 0.01.

41*	Sinne er en naturlig del av alle relasjoner, vi kommer til å klare dette også	+4
35*	Når jeg vet jeg har rett, står jeg på mitt	+4
40*	Selv om jeg kjenner det boble inni meg tjener det ingen at jeg gir uttrykk for det.	+3
30*	Når andre også mener det er riktig av meg å bli sint, blir jeg det.	+2
27*	Jeg uttrykker mer sinne enn jeg har lyst til. Verken jeg eller mine nærmeste skjønner hvorfor, noe som gjør meg enda mer frustrert.	+2
22*	Kunne ønske at forståelse og respekt var nok for å løse problemene våre, men det er det ikke.	+1
37*	Det er nødvendig at den andre parten forklarer meg hvordan det føles for at jeg skal forstå.	0
13*	Vi er så opptatt av at uenigheten skal løses på en god måte at vi har glemt hva den egentlig handlet om.	0
7*	Jeg blir fort frustrert, men mine nærmeste mener det ikke er så lurt å vise det.	-1
11*	Andres meninger betyr alt for meg, og på bakgrunn av det klarer jeg å gjøre det rette.	-1
32*	Jeg opplever at alle parter lytter empatisk til hverandre, men jeg er allikevel frustrert over situasjonen.	-2
34*	Jeg trekker meg unna situasjonen og spør kollegaer om råd, da jeg vil nødig si eller gjøre noe galt.	-3

Tabell 5. Diskriminerende utsagn for faktor 2.

Etter å ha sett på ytterpunktene i sorteringene har jeg dannet meg et inntrykk av at det er behovet for å forstå den andre, samt temaet sinne, som er fremtredende hos faktoren. Følelsen av frykt, i form av kroppslige uttrykk eller å være redd for å såre andre eller blir såret selv, er følelser faktoren er uenige i (utsagn, 42, 39, 9 og 53). I listen med diskriminerende utsagn finner vi utsagn 34 (-3), som gjør dette bildet klarere da det beskriver en redsel for å si eller gjøre noe galt, noe faktor 2 ikke er redd for. Diskriminerende utsagn på +siden inneholder i all hovedsak beskrivelser av det å føle sinne (41, 35, 40, 30 og 27), noe som gjør at dette temaet

krystalliserer seg og underbygger førsteinntrykket av faktor 2. Det er altså følelser som står i fokus hos faktoren; opplevelsen av å føle sinne og fraværet av følelsen frykt. Dette gjør at man kan tenke at konfliktsituasjoner oppleves som ubehagelige for faktoren, men til tross for dette går faktor 2 inn i den med sine standpunkter uten å være bekymret for hvorvidt det kan ha negative påvirkninger for andre og en selv.

#### 4.3 Faktor 3 –Forståelse og respekt er veien til en løsning.

Det er fem q-sorterere som korrelerer signifikant med faktor 3. Det er person G (0.5640), L (0.7753), M (0.5357), N (0.7162) og O (0.6331). Person I korrelerer høyest med faktorbildet, og vektet faktoren mest. Vi begynner med å se på utsagnene som har høy psykologisk signifikans på +siden til faktor 3, som hos de to andre faktorene. Begrepene forståelse og respekt går igjen, samt et ønske om å forstå, vise respekt og lytte. Man ønsker en løsning og erkjenner at konfliktsituasjoner er kompliserte, noe som gir et inntrykk av at faktoren opplever konfliktsituasjoner som vanskelige, men at ting blir lettere dersom man snakker om det. Dette bekreftet person L i postsamtalen og la vekt på at når man forstår den andre kan det være lettere å finne en løsning.

18. Jeg tenker at kompromiss er en god løsning som best oppnås ved forståelse (+5) \*.

19. Samtaler med andre har minnet meg på at åpenhet og forståelse er veien å gå selv om jeg føler på ubehag i situasjonen (+5).

14. Dette er en komplisert prosess som går opp og ned noe vi alle forstår og handler ut i fra (+4) \*.

49. Etter å ha snakket om våre usikkerheter blir prosessen lettere for oss alle (+4).

45. Det beste jeg kan gjøre er å lytte til den andres synspunkter og møte dem med respekt (+4).

Utsagnene som har høy psykologisk signifikans på -siden, handler om å stå på sitt, og det å selv vite hva som er best. Dette er noe faktor 3 ikke gjør, de kjenner seg ikke igjen i eller er ikke enige i disse utsagnene. Dette kan tyde på at faktoren ikke er så opptatt av at de skal få rett eller vet hva som er best i en konfliktsituasjon. Person L beskriver en opplevelse av å være åpen for at den andre også kan ha rett, selv om man selv tror man har rett. Begge utsagnene på -5 er også diskriminerende utsagn og således med på å karakterisere faktoren. På -4 finner vi utsagn som alle har til felles at man handler ut i fra andres meninger, noe som kan tyde på at faktor 3 ikke opplever at de søker råd fra andre i konfliktsituasjon. Spesifikt vektlegger faktoren at man ikke ønsker råd når det omhandler en følelse av å være sint eller frustrert.

35. Når jeg vet jeg har rett, står jeg på mitt (-5) \*.

28. Jeg vet selv best, selv om jeg er usikker på utfallet (-5) \*.

27. Jeg uttrykker mer sinne enn jeg har lyst til. Verken jeg eller mine nærmeste skjønner hvorfor, noe som gjør meg enda mer frustrert (-4).

30. Når andre også mener det er riktig av meg å bli sint gjør jeg det (-4).

11. Andres meninger betyr alt for meg, og på bakgrunn av det klarer jeg å gjøre det rette (-4).

Utsagnene som har blitt gitt verdien 0 er de utsagnene som ikke gir betydning eller ikke er relevante for faktoren. Som hos de andre faktorene velger jeg her å presentere et utdrag av utsagn som er gitt 0 verdi. Noe av det som går igjen i utsagnene er det å holde seg rasjonell (utsagn, 24 og 43), noe det ser ut til at faktoren ikke tar stilling til. Flere av utsagnene er også todelt hvor den ene delen uttrykker en følelse, mens den andre delen handler om ikke å gi uttrykk for det man føler på. Det at utsagnene er tvetydige kan være grunnen til at de har blitt gitt 0 verdi.

34. Jeg trekker meg unna situasjonen og spør kollegaer om råd, da jeg vil nødig si eller gjøre noe galt (0).

24 Alle parter er usikre på hvor dette bringer oss. Men vi prøver å være rasjonelle og ikke vise hvor usikre vi er (0).

43. Vi forholder oss rolige og rasjonelle men ingen ser de andre i øynene når man snakker (0).

41. Sinne er en naturlig del av alle relasjoner, vi kommer til å klare dette også (0).

48. De andre ser like irritert ut som jeg føler meg, men vi snakker ikke om det (0).

53. Hendene mine begynner å dirre men jeg stiller utdypende spørsmål og lytter aktivt (0).

Nedenfor er en oversikt over alle diskriminerende utsagn for faktor 3, som følger samme prinsipp som hos de to andre faktorene. Ved at de utsagn som er markert med \* har en signifikans på 0.1, mens de som ikke er markert har et signifikansnivå på 05. Dette vil si at faktorsynet har plassert disse utsagnene statistisk høyere og/eller lavere enn de andre faktorene (Watts & Stenner, 2012).

18*	Jeg tenker at kompromiss er en god løsning som best oppnås ved forståelse.	+5
15	Dette er en komplisert prosess som går opp og ned noe vi alle forstår og handler ut ifra.	+4
1	Jeg prøver å holde meg rolig, men tankene flyr og jeg synes det vanskelig.	+3
51	Jeg prøver så godt jeg kan for å forstå, men det går ikke alltid.	+3
17*	Alle parter forstår at dette er en prosess vi må igjennom på godt og vondt.	+3
2	Vi er alle frustrerte over situasjonen, men vi klarer ikke å legge ballen død.	+2
13*	Vi er så opptatt av at uenigheten skal løses på en god måte at vi har glemt hva den egentlig handlet om.	+2
40*	Selv om jeg kjenner det boble inni meg tjener det ingen at jeg gir uttrykk for det.	+1
25*	Jeg blir frustrert når andre tar avgjørelser som angår meg uten at jeg vet om det.	-1

36	Hendene mine begynner å dirre, men jeg holder stemmen rolig og klarer for å formidle mitt budskap.	-1
30	Når andre også mener det er riktig av meg å bli sint gjør jeg det.	-4
28*	Jeg vet selv best, selv om jeg er usikker på utfallet.	-5
35*	Når jeg et jeg har rett, står jeg på mitt.	-5

Tabell 6. Diskriminerende utsagn for faktor 3

Når vi ser på utsagnene som er listet opp ovenfor, blir tematikkene på gjennomsnittsmønsterets (se vedlegg 4) ytterkanter tydeliggjort i enda større grad. Faktoren er opptatt av forståelse og respekt som redegjort for under presentasjonen av +5 og +4. Dog kommer det tydeligere frem her at faktoren synes konfliktprosesser er vanskelige, som bant annet kommer til uttrykk igjennom utsagn 15, 1 og 17. Utsagn 18 handler om kompromiss som en god løsning for konflikten, noe som kan tyde på at faktoren er løsningsorientert. Dersom man ser utsagn 18 opp imot utsagn 13, hvor fokuset på en løsning gjør at man glemmer hva problemet egentlig var, kommer løsningsfokuset enda tydeligere frem. «Å stå på sitt», «å vite best» (-5) er utsagn faktoren har sagt at de ikke kjenner seg igjen i, slik vi så under presentasjonen av faktorens ytterkanter. Sett opp mot utsagn 25 ser det ut til at faktoren muligens ikke er så opptatt av å bestemme selv eller stå på sitt. Dette kan også henge sammen med utsagn 18 på +5, nemlig at kompromiss er en god løsning, noe som kan tyde på at faktor 3 heller vil fremme en løsning på konfliktsituasjoner fremfor å fronte sine egne synspunkter og meninger.

#### 4.4 Fellestrekk ved faktorene.

I starten av kapittelet ble det redegjort for korrelasjonen mellom faktorene. Korrelasjonen mellom faktor 1 og 2 (0,4603), 1 og 3(0,5984) var forholdsvis sterk, mens den mellom 2 og 3 var forholdsvis lavere. På bakgrunn av dette velger jeg her å presentere fellestrekkene ved faktorene, med utgangspunkt i konsensusutsagnene. De utsagnene som ikke er diskriminerende mellom noen av de identifiserte faktorsynene kalles konsensusutsagn. Dette gjøres for å kunne fremheve det som er felles for alle faktorsynene (Exel & Graaf, 2005, s. 10). Utsagnene i tabell 8 viser konsensusutsagn, som er markert med \*, og er ikke-signifikant på  $P > .05$ . Den fullstendige tabellen ligger vedlagt (se vedlegg 5).

4*	Stemmen min skjelver, men jeg stoler på at mine nærmeste vet hva jeg skal gjøre.	-2	-4	-2
5*	Forståelse og respekt er en viktig verdi hos oss. Jeg forholder meg til det, men inni meg er jeg en smule irritert.	+3	+1	+1
6*	Alle ser frykten i hvitøyet, så vi går forsiktig frem så ingen blir såret unødige.	-2	-3	-1

8*	Håper ingen av de andre legger merke til at jeg skjelver i stemmen.	0	-3	-1
12*	Når det ikke går som mine nærmeste sa, blir jeg veldig irritert. Selv om jeg ikke har noen grunn til det.	-3	-2	-3
16*	Etter å ha satt meg skikkelig inn i de andres synspunkter, skjønner jeg ikke hva jeg tenkte i utgangspunktet som gjør at jeg endrer atferd.	0	+1	0
20*	Vi er alle sinte på hverandre, det koker	-1	-2	-2
24*	Alle parter er usikre på hvor dette bringer oss. Men vi prøver å være rasjonelle og ikke vise hvor usikre vi er.	0	-1	0
26*	Det er en nervøs stemning i rommet, men ingen snakker om den.	-1	-3	-1
29*	Jeg ser at de andre har medfølelse for meg slik jeg har for dem, men det har gått så langt at ingen vil gi seg.	-1	0	-2
45*	Det beste jeg kan gjøre er å lytte til den andres synspunkter og møte dem med respekt.	+3	+4	+4
48*	De andre ser like irritert ut som jeg føler meg, men vi snakker ikke om det.	-1	0	0
49*	Etter å ha snakket om våre usikkerheter blir prosessen lettere for oss alle.	+4	+5	+4

Tabell 7. Konsensusutsagn.

Av i alt 54 utsagn er 21 av disse konsensusutsagn, noe som ikke er overraskende da korrelasjonene mellom faktor 1 og 3, samt 1 og 2 er relativt sterk. Utsagn 49 og 45 skiller seg fra flokken, da alle faktorene har tillaget disse utsagnene høy verdi. Disse utsagnene legger vekt på å snakke om situasjonen, samt forståelse og respekt som også er et sterkt gjennomgående tema hos faktorene. Utover disse to utsagnene vil et fort overblikk vise at flere av konsensusutsagnene (4, 6, 8, 24, 26 og 49) omhandler en form eller et uttrykk for en følelse av frykt, usikkerhet eller redsel. Alle disse utsagnene med unntak av utsagn 49 er plassert på minus eller i nullområdet. Faktor 1 og 3 har gjennomgående tillagt disse utsagnene lavere verdi enn faktor 2, som har gitt utsagn som handler om frykt noe høyere verdi (på minus) enn de andre to. Med andre ord ser det ut til at temaet frykt i større grad er i fokus enn hos de andre faktorene. På bakgrunn av dette kan man si at følelsen frykt og uttrykkene for den utgjør et bakteppe for faktor 1 og 3, mens hos faktor 2 inngår temaet som en del av fokusområdene. Dette kan forklare seg gjennom det siste utsagnet: 49. Her er det å snakke om usikkerhet løftet frem som et grep som gjør konfliktsituasjoner lettere å stå i, og på den måten kan også følelsen av frykt bli mindre hos alle faktorene. Men de gir utslag på litt forskjellige måter, da faktor 2 tydelig beskriver at de ikke kjenner seg igjen i opplevelsen av disse følelsene, mens hos faktor 1 og 3 blir ikke temaet relevant.

#### 4.5 Oppsummering av dataanalyse og tolkningskapittelet.

Jeg kommer nå til å gjøre en kort oppsummering av hver enkelt faktor, med vekt på hovedfunnene som er karakteriserende for den enkelte faktor. Til slutt oppsummeres også faktorenes fellestrekk før vi går over til studiens diskusjonskapittel.

Faktor 1 har et behov for trygghet, og å snakke med noen som lytter og forstår dem. En følelse av støtte og trygghet hos andre ser ut til å gjøre konfliktsituasjoner lettere for faktorsynet. Faktor 1 opplever også at de er åpne, lyttende og respektfulle i en konfliktsituasjon, med har fokus på forståelse og har et genuint ønske om å forstå den andre parten i en konfliktsituasjon. Faktor 1 opplever ikke at andre meninger er avgjørende for hvordan de handler. I tillegg er faktoren sterkt uenig i opplevelsen av å være forbannet/frustrert; dette er altså følelser faktoren ikke opplever i konfliktsituasjoner. Trygghet er sentralt, samtidig som man ikke mener at andre mening er alt, noe jeg tolker som at nære relasjoner brukes for støtte- ikke råd. Faktorens fokus på åpenhet, forståelse og frustrasjon kan ses i sammenheng med hverandre da det ene kan oppleves som motsatsen til det andre.

Som hos alle faktorene, har faktor 2 et ønske å forstå den andre, og er opptatt av å snakke om usikkerhetene man føler på i konfliktsituasjonen. Dette tyder på at konfliktsituasjoner blir lettere for faktorsynet etter en slik samtale, samtidig som faktoren går inn i konfliktsituasjoner med klare meninger og de følelsene som måtte oppstå. Dette kommer blant annet frem gjennom det som gjør faktor 2 unik: fokuset på sinne som noe naturlig og en del av konfliktprosesser. Samtidig kjenner ikke faktoren seg igjen i uttrykk for, eller former for, frykt, redsel eller ubehag. Også dette er et fellestrekk hos alle faktorene, men det fremheves ekstra sterkt hos faktor 2. Plasseringen av utsagn med frykt som en fellesbetegnelse kan ses i sammenheng med utsagn 49, hvor det å snakke om usikkerhetene man opplever blir beskrevet. I tillegg kan det også ses opp imot følelsen sinne som er et sentralt tema hos faktoren.

Også faktor 3 er opptatt av forståelse, samt det å snakke om usikkerhetene man opplever i situasjonen. Samtidig ser vi at intensjonen for å forstå er å finne en løsning gjennom kompromiss. Faktor 3 kjenner seg ikke igjen i utsagn som handler om å stå på sitt, eller å selv vite best, samtidig som de ikke vil bli fortalt av andre hvordan de skal handle eller føle. Dette kan ses i sammenheng med fokuset på å finne en løsning ved bruk av kompromiss, hvor det er nødvendig at partene møtes ved å justere på krav/forventninger eller lignende, fremfor å få frem eller få gjennomslag for egne synspunkt og meninger i en konfliktsituasjon.

Som vi har sett har faktorene flere fellestrekk noe som kan forklares ut i fra

korrelasjonen mellom faktorene. De største momentene faktorene har til felles er et ønske om å forstå, samt møte den andre med respekt, noe som har blitt tillagt høy psykologisk signifikans hos alle faktorene. Det andre momentet er følelsen av frykt som faktorene ikke kjenner seg igjen i, og danner i all hovedsak bakteppet for faktor 1 og 3, mens temaet har høyere psykologisk signifikans hos faktor 2.





## 5 Diskusjon.

Denne studien tar utgangspunkt i min interesse og nysgjerrighet rundt temaet konflikt, samt en faglig undring om hvorvidt bevissthet rundt temaet konflikt påvirker opplevelsen av en konflikt i en profesjonell situasjon. Problemformuleringen for studien er som følger:

«*Hvordan oppleves konflikter i relasjon til andre?*» - en Q-metodisk undersøkelse om opplevelsen av konflikt på arbeidsplassen Eksperter i Team.

Problemformuleringen skal i dette kapitlet drøftes med utgangspunkt i resultatene som ble presentert i kapittel 4, opp mot det teoretiske grunnlaget for oppgaven som ble presentert i kapittel 2. *Abduksjonsprinsippet* er som nevnt tidligere sentralt i Q-metode. Metoden har altså ikke som mål å bekrefte teorier, men heller generere nye teorier til videre forskning og undring (Brown, 1980; Kvalsund, 1998). Målet med denne studien er altså ikke å bekrefte de teoriene som ble lagt til grunn igjennom designen, men heller oppdage nye elementer. Dette har vært tilfelle i denne studien, hvor nye elementer kom frem som ikke ble tatt høyde for i det teoretiske grunnlaget i oppgaven. Derfor har ny teori blitt lagt til i teorikapitlet for å kunne drøfte funnene senere. På grunn av oppgavens strukturelle ramme kommer drøftingen hovedsakelig til å fokusere på hovedfunnene. Under presentasjonen av faktorene har perspektiver kommet frem som ikke blir diskutert ytterligere i studien.

Faktoranalysen resulterte i en trefaktorløsning, hvor jeg gjennom tolkningen komme frem til tre ulike syn på opplevelsen av konflikt hos p-utvalget. Faktor 1 kan kort oppsummeres med stikkordene trygghet, forståelse og samtaler. Stikkordene for faktor 2 er, forståelse er viktig og sinne er naturlig. Finn en løsning, ikke stå på ditt, er sentrale stikkord som kan oppsummere faktor 3. Dette kapitlets formål er videre tolkning og drøfting av faktorene. Gjennom tolkningen kommer det også frem at faktorene opplever konfliktsituasjoner som ubehagelige, men når de likevel er i konfliktsituasjonen legger de vekt på ulike opplevelser og/eller måter å møte konflikten på. Dette kommer til å bli diskutert videre nedenunder ved å se på ulike temaer som har kommet opp under tolkningen i ulike grader og ulike former. Forståelse og respekt kommer opp som et tema for alle faktorene og vil blir drøftet fra flere ståsted og betydninger for faktorene. Følelsen av frykt danner bakteppet for to av faktorene mens faktor 2 i større grad et opptatt av temaet. Betydningen av følelsen frykt vil bli drøftet opp mot teorien og funnene. Opplevelsen av følelsen sinne blir drøftet som et sterkt tema hos en av faktorene, samt sett opp imot de andre faktorenes tvetydige opplevelse av følelsen. Relasjonene vi har til andre er viktig og påvirker hvordan vi forholder oss til en konfliktsituasjon. Samtidig kan relasjoner influere hvordan vi opplever konflikten i seg selv,

noe som vil bli diskutert. Avslutningsvis i diskusjonen velger jeg å løfte hvordan atferd kan gå fra å være mønstre til å bli monstre dersom man ikke er bevisst dem.

### 5.1 Forståelse og respekt som empati.

Under presentasjonen av faktorenes fellestrekk kom det frem at alle faktorene hadde et behov for å snakke om usikkerhetene de opplevde, samt et ønske om å lytte til og å møte den andre med respekt. Begrepene forståelse og respekt går også igjen hos alle faktorene, men er ekstra sterke hos faktor 1 og 2, mens hos faktor 3 er også temaet forståelse sentralt, men med et litt annet fokus enn i de andre faktorene. Med utgangspunkt i utsagnene handler forståelse og respekt om hvordan man møter den andre. Det er viktig for faktorene å møte den andre på en respektfull måte, med et ønske om å forstå de andres synspunkter i konfliktsituasjoner. Dette ønsket om å kunne sette seg inn i den andres synspunkter og situasjon, kan være uttrykk for empati noe som kommer til å bli diskutert nærmere. Dog vil jeg også rette oppmerksomheten mot en mulighet for at faktorene her formidler uttrykt teori, da det er snakk om et ønske om å forstå den andre. Altså at dette er noe faktorene har lyst til, men hvorvidt den uttrykte teorien samsvarer med den anvendte teori kan variere fra person til person. Nettopp fordi et ønske ikke tilsier at det er dette som skjer i handling (anvendt teori) (Argyris, 2004). Empati er evnen til å kunne sette seg inn i den andres ståsted og lytte for å forstå den andres følelser og reaksjoner (Eide & Eide, 2008, s.22). Noe faktorene etterstreber i sitt ønske om å forstå den andre parten i konfliktsituasjoner. Rogers (1957) beskriver hvordan rådgivere må skape et trygt, tillitsvekkende og empatisk miljø i møte med klienten. Som en forutsetning for dette må man akseptere den andre, både de negative og positive sidene, samtidig som rådgiveren helt og holdent må være seg selv i møte med den andre. Rogers beskrivelser av rådgiver -klient -relasjonen, inneholder flere av elementene faktorene har med seg inn i konfliktsituasjoner, og preger dem, noe man kan tenke seg vil gjøre konfliktsituasjoner lettere for de som representerer faktorene, da det grunnleggende elementet er aksept av den andre. Dersom man aksepterer den andre helt og holdent vil risikoen ved å gå inn i en konfliktsituasjon også være mindre. På den måten kan man anta at konfliktsituasjonene antagelig ikke vil ha samme grad av negative virkninger, som blant annet mobbing, stereotypisering og en *den/de andre* mentalitet (Kaufmann & Kaufmann, 2009).

## 5.2 Empati vs. Sympati.

Kvalsund & Meyer (2005) beskriver viktigheten av at forskjellen hos det enkelte individ blir inkludert i relasjonen mellom dem. Hvis det ikke skjer kan empati fort gå over i sympati, noe jeg velger å trekke frem som et tema, da uttrykk for empati har kommet frem som et sentralt tema for alle faktorene. Utsagn 13 forteller at man er så opptatt av at uenigheten skal løses på en god måte, slik at man glemmer hva den egentlig omhandler. Dette tolker jeg som at man er opptatt av å forstå og finne en god løsning, fremfor å fokusere på selve konflikttemaet. Det er ikke rom for individenes forskjellighet i uenigheten, man retter heller oppmerksomheten mot noe annet, nemlig det å finne en løsning. Faktor 1 og 3 har plassert dette utsagnet ulikt; faktor 1 formidler at de ikke glemmer temaet for konflikten, det å finne en løsning på konfliktsituasjoner er ikke i fokus, mens faktor 3 i noe grad er enige i at de opplever at dette skjer. Det er altså forskjellige opplevelser av empati/sympati mellom de to faktorene, da faktor 3 kan ha tendenser til å gå over i sympatien. Dette underbygges av faktorens fokus på forståelse som et middel for å kunne komme frem til et kompromiss, noe som gjør at man kan miste forskjellen på *meg og deg*, mitt standpunkt og ditt standpunkt (Kvalsund & Meyer, 2005). Empatiens intensjon kan fort bli byttet ut med sympatiens reaksjon dersom forskjelligheten ikke blir inkludert i relasjonen. Sympatiske reaksjoner er gjerne preget av sentimentalitet og føleri (s.59), på den måten er sympatien lite konstruktiv dersom man søker å få frem sine egne synspunkter i en konfliktsituasjon. Mens faktor 3 kan miste empatien av syne, er faktor 1 opptatt av rom for forskjellighet mellom partene -og på den måten ser det ut til at faktoren holder seg i det empatiske fremfor det sympatiske området. Dette fører til at faktor 1 kan møte den andre parten i konflikter på en lyttende måte for å oppnå forståelse, uten å miste sine egne synspunkter eller standpunkt.

## 5.3 Forståelse og respekt som verdier.

Begrepene forståelse og respekt kan også bli forstått som verdier. Verdier kan ses på som fenomener som påvirker menneskers livsbetingelser og livsutfoldelse på en måte som gir rom for motivasjon og engasjement til læring og ressursutvikling hos den enkelte og i fellesskapet. Verdier er et gode, noe vi setter pris på og organiserer vår virkelighet rundt (Kvalsund & Meyer, 2005, s. 32). Dersom vi ser på faktorenes unisone vektlegging av utsagn som beskriver forståelse og respekt, handler om verdier, kan man muligens tenke seg at dette er internaliserte verdier som faktorene representanter har på sin arbeidsplass. Slik kan dette uttrykke atferd eller holdninger som de setter pris på og ønsker å ta vare på. Utsagn 5

beskriver blant annet at forståelse og respekt er en viktig verdi her hos oss. «Her hos oss» refererer her til arbeidsplassen, da p-utvalget ble bedt om å sortere ut ifra konfliktopplevelser på arbeidsplassen Eksperter i Team. Faktorene har noe ulike plasseringer av utsagnet, faktor 1 kjenner seg i noe grad igjen, mens faktor 2 og faktor 3 har tillagt utsagnet lav psykologisk signifikans. Med andre ord, ser det ut til at faktor 2 og 3 ikke er nevneverdig opptatt av at forståelse og respekt er en kollektiv verdi som er forankret i arbeidsplassens kultur, noe som gjør at man kan tenke seg at det her er snakk om individuelle, personlige verdier som ikke er koblet til arbeidsplassen, men til individet.

Faktor 1 har derimot gitt utsagnet mer verdi, dermed kan man anta at faktor 1 er av en noe annen oppfatning enn de to andre faktorene. Faktor 1 ser ut til å ha en oppfattelse av at forståelse og respekt til en viss grad er tilstede i form av verdier. Dette gjør at man kan anta at det er snakk om verdier forankret i arbeidsplassens kultur. Kaufmann & Kaufmann (2009) skriver at organisasjonskulturen blant annet inneholder verdier og virkelighetsoppfatninger som binder kollegaene sammen, noe man kan anta påvirker hvordan faktor 1 møter andre i konfliktsituasjoner på arbeidsplassen, i forhold til de to andre faktorene. Da faktor 1 antageligvis vil følge verdiene faktorsynet opplever, som en del av de kollektive verdiene til Eksperter i Team, vil de to andre ikke kjenne på den samme tilknytningen til forståelse og respekt som kollektive verdier, og vil da muligens også handle annerledes i konfliktsituasjoner. Denne ulike oppfattelsen av hvorvidt forståelse og respekt er en del av organisasjonens verdier og sånn sett også organisasjonskulturen, kan gi en indikasjon på en svak organisasjonskultur da det ikke er en fellesoppfattelse om hvorvidt forståelse og respekt er en del av de kollektive verdiene eller ikke, i motsetning til sterke organisasjonskulturer som ofte preges av en kollektiv oppfattelse av organisasjonens verdier (Kaufmann & Kaufmann, 2009).

#### 5.4 Fraværet av frykt.

Temaet frykt er også noe som kom frem under presentasjonen av fellestrekkene til faktorene. Faktorene er enige i utsagnene som beskriver opplevelsen eller følelsen frykt i konfliktsituasjoner har lav psykologisk signifikans, dog i noe ulik grad. Faktor 2 utmerker seg med størst fokus på hvor uenige de er i opplevelsen av denne følelsen. Med følelestemaet frykt teoretisk sett, menes opplevelsen av redsel, usikkerhet eller ubehag og kroppslige uttrykk for frykt som skjelvende hender eller stemme. Opplevelsen av frykt kan oppstå i personen selv eller utenfor personen. Det vil si at man kan være redd for sider ved seg selv,

sitt eget indre eller være redd for at noe/noen andre skal såre en, som igjen kan føre til et behov for å flykte fra situasjonen eller snu den (Solomon, 1993).

Som vi har sett, har faktor 2 tillagt utsagn som omhandler følelsen frykt høy psykologisk signifikans. Selv om følelsen frykt er en av de mest primitive følelsene, er faktor 2 sterkt uenig i at denne følelsen gjør seg gjeldende i konfliktsituasjoner på arbeidsplassen. Man er ikke redd for å bli såret og man er heller ikke redd for å såre den andre parten i konflikten. Dette kan ses opp imot faktorens vektlegging av forståelse og respekt. Siden faktoren opplever å vektlegge de momentene under en konfliktsituasjon, blir frykten for å såre andre eller bli såret selv unødig. Da forståelse og respekt, sett som uttrykk for empati innebærer et nivå av aksept for den andre (Kvalsund & Meyer, 2005). Som det som frem av postsamtalen med representanten for faktor 2, kan også fraværet av frykt i konfliktsituasjoner handle om hvor lenge man har vært ansatt i Eksperter i Team og i hvilken grad man er trygg på de andres reaksjoner og handlingsmønstre. Representanten fra faktor 2 vektla også trygghet i relasjonene, noe som kan influere hvorvidt man opplever rom for å uttrykke det man føler i konfliktsituasjonen. I relasjoner man opplever som trygge, kan «risikoen» for negative konsekvenser individet og/eller arbeidsmiljøet oppleves som mindre i konfliktsituasjoner (Kaufmann & Kaufmann, 2009). Frykt kan også ses opp imot faktorens plassering av utsagn som omhandler sinne, hvor utsagn 41 beskriver sinne som en naturlig del av alle relasjoner. Utsagnet er tillagt høy psykologisk signifikans, og som vi har sett i tolkningen har temaet sinne en sentral rolle hos faktor 2. *Kjemp- eller- flykt teorien* kan hjelpe oss til å se disse to følelsene i sammenheng. Når man opplever å være redd er de mest primitive iboende reaksjonene å konfrontere trusselen eller flykte fra den (Hargie, 2011). Dersom man velger å kjempe, kan følelsen av frykt bli erstattet av en følelse av sinne eller aggresjon, noe som kan føre til at en følelse av frykt ikke vil gjøre seg gjeldende i faktorens opplevelse av en konfliktsituasjon. Faktor 2 kan slik sies å representere en konfronterende strategi fremfor å kjenne på følelser av frykt og finne en flyktig utvei, noe vi kommer tilbake til senere.

Hos de to andre faktorene (1 og 3) er utsagn som omhandler frykt kommet mer i bakgrunnen og har lav psykologisk signifikans. Dette kan grunne i så mangt, hos faktor 1 kan blant annet behovet for trygghet i nære relasjoner spille inn som en variabel som gjør konfliktsituasjoner lettere å håndtere. Hos faktor 3 er fokuset på å finne en løsning viktig, og et kompromiss kan være en måte å gjøre situasjon mindre utrygg. Nettopp fordi fokuset på løsninger er så sentralt kan man kan skyve følelsene av selve ubehaget ved å stå i en konflikt til siden. Dette kan også ses opp mot Hjertøs (2013) beskrivelse av person og sakskonflikter, da sakskonflikter i større grad omhandler sak og arbeidsoppgaver, i motsetning til

personkonflikter som er preget av verdier og personligheter. Sakskonflikter kan man anta i mindre grad trigger følelser av frykt. Samtidig skal det gjøres klart at begge faktorene er opptatt av empati og på den måten også respekterer de(n) andre perspektiv, som også kan veie opp for en eventuell opplevelse av frykt. At temaet fryktfølelser danner bakteppet hos faktor 1 og 3 er med på å fremheve løsningsorientering og empatisk forståelse, som er i fokus hos faktorene, samtidig som det gir oss et tydeligere helhetsbilde.

### 5.5 Opplevelsen av å kjenne på sinne.

Faktor 2 er det faktorsynet som klarest formidler sin oppfattelse av følelsen sinne, de opplever sinne som en naturlig del av alle relasjoner. Følelser av sinne, aggresjon eller opplevelsen irritasjon og frustrasjon kan ses på som kulturelt uakseptabelt (Kvalsund & Meyer, 2005), noe faktor 2 ikke kjenner seg igjen i. Solomon (1993) beskriver at følelsen i seg selv er verken positiv eller negativ, det er flere variabler som gjør seg gjeldende som for eksempel kontekst, omstendigheter og individet. Med dette utgangspunktet legger faktor 2 til rette for at følelsene man kjenner på får komme til uttrykk i sin rette form. Kvalsund & Meyer (2005) beskriver at det blant annet er når erkjennelsen og anerkjennelsen av følelser som sinne og frustrasjon skjer, at vi har muligheter til dekonstruere bestående sannheter og skape noe nytt (s.65) Faktoren bryter på den måten også med den noe kulturelt betingede oppfattelsen av at uttrykk for sinne er uakseptabelt (Kvalsund & Meyer, 2005). Faktoren gir også uttrykk for at de kan oppleve mer sinne enn det som godt er og at det bobler på innsiden, samt å stå på sitt når de vet de har rett. Solomon (1993) beskriver opplevelsen av sinne som en ventilasjon, en reaksjon på krav og forventninger som bunner i normer og verdier, samtidig som det gjerne er den følelsen som får mest oppmerksomhet. Uttrykk av følelser kan være ubevisst og på den måten kan vi gi uttrykk for følelser uten egentlig å forstå hvorfor vi føler det slik (Solomon, 1993), som faktor 2 til en viss grad gir uttrykk for at de opplever, noe som kan påvirke atferd og opplevelsen av konfliktsituasjoner hos faktorsynet uten at en nødvendigvis forstår det selv. Man kan for eksempel tenke seg at dårlig samvittighet kan være et resultat dersom man uttrykker mer sinne enn man selv bevisst ønsker, samtidig som faktoren klart uttrykker at sinne er en naturlig del av konfliktsituasjoner. Det kan tyde på at faktoren gir rom for den relativt naturlige følelsen heller enn den bevisste normative reguleringen av følelsen, der en gjerne holder den tilbake fremfor å uttrykke den.

Faktor 1 har tillagt noen av utsagnene som beskriver uttrykk for følelsen sinne, høy psykologisk signifikans, i den forstand at faktoren ikke kjenner seg igjen i utsagnene.

Gjennom postsamtalen med person E ble det vektlagt at dette var en følelsestilstand representanten sjeldent opplevde, noe som kunne by på utfordringer når man hadde behov for å fortelle noen hvor «skapet skulle stå». Også dette kan ses oppimot sinne som kulturelt akseptert eller ikke. Dersom man opplever følelsestilstanden ikke er akseptert, så kan det tryggeste være å undertrykke denne formen for energi, på denne måten blir følelsestilstanden utilgjengelig for faktorsynet. Dette fører til at følelsene blir irrasjonelt styrt når det å uttrykke sinne ville vært rasjonelt. Kvalsund og Meyer (2005) trekker frem krenkelse av menneskeverdet som et eksempel på en situasjon hvor sinne ville vært en rasjonell følelse å oppleve.

Faktor 3 retter oppmerksomheten mot at faktorsynet er sterkt uenig i at sinnefølelsen de opplever er mer sinne enn det som godt er, på denne måten kan man si at faktoren tar avstand fra at de opplever mer sinne enn de selv er komfortable med. Dersom man går ut ifra at sinne kulturelt sett kan bli sett på som uakseptabelt, som beskrevet over, kan man anta at faktorsynet opplever at de er innenfor de kulturelle normene for hva som er akseptabelt. Det kan ses som en kontrast til faktor 1 og faktor 2. Da faktor 2 erkjenner at de i noen grad kjenner seg igjen i at de uttrykker mer sinne enn de selv er komfortable med, mens faktor 1 ikke opplever sinne i noen nevneverdig grad. Dersom man ser faktorene opp mot hver andre, så kan det her være snakk om å være «innenfor» eller «utenfor» det som er kulturelt akseptert. Faktor 3 er «innenfor» og faktor 2 er «utenfor», mens faktor 1 stiller seg på siden av dette kulturelt betingede dilemmaet. Åpenbart vil det kunne skape spenninger dersom faktorsynene kommer i en konflikt med hverandre, fordi en opplevelse av at egne verdier trues, kan være en kilde til konflikt i seg selv (Kvalsund & Meyer, 2005). På denne måten kan vi se at det er ulikheter i hvordan de forskjellige faktorene forholder seg til følelsen sinne. Denne ulikheten vil kunne utspille seg på forskjellige måter i hvordan de forholder seg til hverandre på i konfliktsituasjoner, da faktor 2 gir uttrykk for å kjenne fortere på følelsene av sinne og uttrykker dem, enn det faktor 1 og 3 gjør.

## 5.6 Betydningen av relasjoner i konfliktsituasjoner.

Som vi har sett i analysen og tolkningen, har opplevelsen av relasjoner til andre og seg selv forskjellig fokus hos faktorene. Faktor 1 er opptatt av støtte og trygghet fra andre, en følelse av trygghet er viktig. Dette kan ses opp imot avhengighetsrelasjonen, som er asymmetrisk. Hvor man for eksempel søker støtte og trygghet hos andre, man mottar omsorg og kan lene seg på andre (Kvalsund & Meyer, 2005). Faktorsynets representanter har også behov for å bli

sett og hørt, selv om de må stå i selve konflikten alene. Dette underbygger antagelsen om at elementer av avhengighetsrelasjoner er viktige for faktor 1 i konfliktsituasjoner. Dog er faktor 1 uenige i utsagn som portretterer at andres mening betyr alt, eller mine nærmeste mener (...). På den måten kan det se ut som om faktoren motsier seg selv i noe grad. Altså er støtte og trygghet verdsatt hos faktoren, mens råd og instruksjoner om hva faktorsynet skal eller bør gjøre ikke er verdsatt på samme måte. Dette kan ligge i faktorens erkjennelse av at faktoren må stå i selve konflikten alene. Tendensene vi ser til en avhengighetsrelasjon kan ses opp imot hvor lenge man har vært ansatt i bedriften og hvor modent faktorsynet er. Dog er det slik at dette ikke har blitt undersøkt i denne studien, men kunne vært en interessant variabel å undersøke for videre forskning. Avhengighetsrelasjoner preger gjerne relasjoner som er nye eller hvor den ene parten ikke er moden nok til å klare seg selv (Macmurray, 1961/1991). Men med tid og læring vil relasjonene utvikle og endre seg, og gi grunnlag for bevegelser over i de andre relasjonsdimensjonene, uavhengighet og gjensidighet (Kvalsund, 1998).

Kvalsund & Meyer (2005) skriver at et selvstendigjort individ har all mulighet og rett til å handle ut i fra egne tanker, følelser og behov. Noe som ser ut til å være fremtredende hos faktor 3, hvor det fremheves at andres mening ikke betyr alt, og at det å handle ut fra andres meninger ikke er verdsatt. Noe som kan tyde på et behov for selvstendighet eller uavhengighet. Uavhengighetsrelasjoner er gjerne preget av likeverdighet og symmetri hvis uavhengigheten er verdsatt og akseptert av begge parter (Kvalsund & Meyer, 2005). Samtidig som utsagnene som er plassert på -5 (faktor 3) beskriver en selvsikkerhet eller selvhevdelse faktoren ikke er enig i. Selvsikkerheten kan ofte være karakteriserende for uavhengighetsrelasjoner, individet vet selv best og trenger dermed ikke konferere med andre. Dermed kan man stille seg spørsmål ved hvorvidt det er elementer av negativ uavhengighet i relasjonene. På den måten kan man spørre seg om den andre parten i konflikten utøver makt over de som holder dette faktorsynet, og påvirker relasjonen slik at den blir asymmetrisk. Det kan forklares ut ifra at faktoren ikke står på sitt i møte med den andre, men heller trekker seg tilbake og setter andres behov over sine egne (Kvalsund & Meyer, 2005).

Også hos faktor 2 trer uavhengigheten frem, men på en litt annen måte. Faktor 2 har ikke det samme uttrykket for tilbaketrekning på minus siden som faktor 3 har. På den måten fremstår faktor 2 som en del av positiv uavhengighet fremfor enn negativ uavhengighet slik faktor 3 ser ut til å gi uttrykk for når det gjelder relasjonen til andre i konfliktsituasjoner. Den positive uavhengighet faktor 2 ser ut til å oppleve er i større grad preget av symmetri og aksept for hverandres uavhengighet (Kvalsund 2005; Kvalsund & Meyer, 2005). Dette kan også ses opp mot paradoks teori, som viser hvordan mennesker er komplekse og



motsetningsfylte, de er både og, ikke enten eller (Kvalsund & Meyer, 2014), noe man kan tenke seg at vil komme til uttrykk i samspillet mellom faktor 2 og 3. Der faktor 2 opplever en positiv uavhengighet, preget av selvstendighet, ser faktor 3 ut til å bli undertrykt i den negative uavhengigheten som preger relasjonene i konfliktsituasjoner på arbeidsplassen. Dog som Kvalsund og Meyer (2014) skriver handler det om å integrere paradoksene inn i helheten for å komme videre i utviklingen.

### 5.7 Mønstre og «monstre».

Flere av temaene som er drøftet over handler i stor grad om hvilke atferdsmønstre som faktorene bruker i møte med konfliktsituasjoner som helt klart er med å prege hvordan de opplever konfliktsituasjoner på sin arbeidsplass (eksperter i team). Ved å møte en konfliktsituasjon med forståelse og respekt, frykt eller sinne, kan det påvirke hvordan man som individ opplever en konflikt. Samtidig som det påvirker motivene man går inn i en konflikt med. Kvalsund og Meyer (2005) beskriver hvordan atferden og reaksjonene våre avgjør hvordan konfliktsituasjonen oppstår og arter seg videre. Som drøftet tidligere, kan påvirkning i konfliktsituasjoner muligens skje og endre seg for faktor 3 i det empatien går over i sympati, mens for faktor 1 er det forståelse og respekt som verdier forankret i kulturen som synes å påvirke konfliktene, og for faktor 2 er det opplevelsen av mer sinne enn de selv er komfortable med som påvirker. Det er en bevissthet rundt atferdsmønstrene som avgjør hvorvidt reaksjonene og atferden blir mønstre eller «monstre», da «monstre» er handlingsmønstre som ikke er gjennomtenkt eller hensiktsmessige i situasjonen. Dersom det er slik at faktorene alltid møter konfliktsituasjoner på en bestemt måte, uten å reflektere over hvorvidt det er hensiktsmessig eller ikke, kan man tenke seg at reaksjonsmønstret heller vil være et «monster» enn et konstruktivt mønster. «Monstrene» kan ses opp imot Argyris sin enkelkretslæring, hvor man kun korrigerer eller kun endrer det som blir oppfattet som feil, mens mønstre kan ses opp mot dobbelkretslæring. I den forstand at dobbelkretslæring er gjennomtenkt atferd som har blitt stilt grunnleggende spørsmål ved (Argyris, 2004). Atferd og reaksjon må tilpasses konfliktsituasjonen ut ifra hva som er hensiktsmessig og ønskelig. Det kan være situasjoner hvor alle de ovennevnte reaksjonene og handlingsmønstrene kan være hensiktsmessige, det er når man bruker en reaksjon uten at det er gjennomtenkt, at man går inn i et «monster»-mønster.



## 6 Avslutning.

I diskusjonsdelen av oppgaven har vi sett at det er mange elementer som preger faktorsynene, noe som gjør konfliktopplevelsen kompleks og mangfoldig. Videre diskuteres elementer som kunne vært interessant å se på i eventuell fremtidig forskning. Deretter settes et kritisk og evaluerende blikk på forskningsprosessen som har blitt gjort, hvor styrker så vel som svakheter ved oppgaven løftes. Før oppgaven avsluttes med delkapittelet: avsluttende kommentarer, hvor oppgavens tråder samles og oppsummeres.

### 6.1 Videre forskning.

Denne studien tar utgangspunkt i konfliktopplevelser på arbeidsplassen Ekspert i Team. Jeg har valgt et humanistisk eksistensialistisk rådgivningsperspektiv som grunnsyn for oppgavens form og innhold, med intensjon om å fange de elementer og tema som er sentrale for p-utvalgets subjektive opplevelse av konfliktsituasjoner. Samtidig som studien har gitt innblikk i de syn som eksisterer innenfor kommunikasjonsuniverset, kunne det ha vært interessant å undersøke videre ved å inkludere flere variabler i forskningen. Dersom samme p-utvalg ble benyttet ville jeg for eksempel inkludert alder og faglig bakgrunn, for å kunne fått innblikk i hvorvidt det har betydning for deres opplevelse. Videre kommer jeg til å trekke frem noen elementer jeg opplever kunne vært interessante for videre forskning på konfliktfeltet.

Under delkapittelet forskerrollen (3.13) har vi sett nærmere på og drøftet mine antagelser om at en bevissthet rundt temaet konflikt, ser ut til å påvirke p-utvalgets opplevelse av konfliktsituasjoner. Derfor hadde det vært interessant å foreta samme undersøkelse med et annet p-utvalg for å se hvordan/hvorvidt resultatene ville ha skilt seg fra de jeg fikk i denne studien. Jeg kan anta da at det er et flertall av arbeidsplasser som ikke har et faglig forhold til temaet konflikt og vurderer konfliktopplevelsene annerledes. Når det er sagt er de faktorsyn jeg har kommet frem til eksisterende i det kommunikasjonsuniverset jeg har undersøkt, selv om jeg også er klar over at det kan finnes andre syn enn de jeg har fått frem noe vi skal se nærmere på i neste delkapittel.

Personlig har jeg blitt ytterligere nysgjerrig på følelsetemaet sinne. Det kunne vært interessant å forske videre på hvordan dette temaet utspiller seg i konfliktsituasjoner på arbeidsplassen. Det fremstår for meg som at det kulturelle aspektet i stor grad er med på å prege hvilken plass denne følelsen får i relasjonene mellom oss (Kvalsund & Meyer, 2005) - og at det er en del betingelser som må være på plass før denne følelsen får komme til sitt rette uttrykk. Eksempler på slike betingelser er, kulturell aksept og trygghet i relasjonene. De

forskjellige oppfattelsene av denne følelsen, vil gi ulike konsekvenser for arbeidsplassens kultur og relasjonene mellom kollegaene (Kaufmann & Kaufmann, 2009). Hvordan preger fraværet og/eller nærværet av følelsen sinne organisasjonskulturen? Er et av de spørsmålene jeg finner interessante for videre forskning.

## 6.2 Kritikk og evaluering.

Videre kommer jeg til å gi et innblikk i de aspektene ved forskningsprosessen jeg kunne tenke meg å gjøre om igjen, dersom jeg ble fikk muligheten. Dette delkapittelet kommer til å omhandle hvordan jeg som forsker har preget kvaliteten på forskningen som har blitt gjort, gjennom mine valg og hvordan jeg nå ser noen mulige andre valg. Jeg kommer også til å fremheve noen av de valgene som har blitt gjort, og som vurderes fra mitt ståsted som styrker ved studien.

De positive aspektene og styrkene jeg ønsker å løfte frem ved oppgaven er hovedsakelig valg av metode ut fra forskningsspørsmålet. Q-metoden egner seg godt til utforskning av subjektivitet, noe som er førende for forskningsspørsmålet, har kompleksiteten ved den subjektive opplevelsen konfliktsituasjoner kommet frem. Andre elementer ved forskningsprosessen som jeg opplever som styrker ved oppgaven, er vektleggingen av åpenhet rundt egen forskerrolle, begrunnelse av valgene jeg har tatt underveis i forskningsprosessen og en åpenhet rundt oppgavens svakere sider.

Underveis i forskningsprosessen har jeg oppdaget at jeg med fordel kunne brukt mer tid på å utforme utsagnene. Flere av utsagnene opplever jeg selv i etterkant som forvirrende og tvetydige, noe som grunner i valget av *tanke versus handle* som effekt, med nivåene kongruens og inkongruens. Dog ser jeg også fordelene jeg kunne hatt av å ha funnet bedre formuleringer på disse setningene, for tydeligere få frem hva det enkelte utsagn beskriver, samt øke mulighetene for å få frem nyansene og perspektivene disse utsagnene kunne tilby. Som det har blitt beskrevet i metodekapittelet gjennomførte jeg postsamtaler med de individene som korrelerte høyest med sin faktor. Dog ble disse samtalene gjennomført en god stund etter at deltagerne gjennomførte q-sorteringene noe som kan medføre at det er vanskelig for deltagerne å sette seg inn temaet igjen, noe som kan svekke kvaliteten ved postintervjuene. Dette har også ført til at jeg har valgt å ikke vektlegge intervjuene i særlig grad. Dersom jeg kunne gjort disse valgene på nytt, ville jeg valgt å gjennomføre postsamtalene på et mye tidligere tidspunkt. En viktig feilkilde innen Q-metode er at man ikke har dekket kommunikasjonsuniverset, man har ikke funnet viktig fenomener innenfor det aktuelle temaet. På den måten kan man også miste mulige syn som eksisterer (Brown, 1993). Grunnen

til at jeg trekker frem dette er at jeg ønsker å løfte frem min bevissthet om at det er muligheter for at denne feilkilden eksisterer og at jeg ikke har klart å dekke kommunikasjonsuniverset tilstrekkelig. Noe som grunner i at jeg i dag muligens ville ha byttet ut effekten *tanke versus handle* i designen til fordel for en mer konfliktrelatert effekt, som for eksempel effekten: reaksjon med teoriene «fight or flight» og «tend- and -befriend». Kjemp eller flykt teorien, har blir blitt redegjort for tidligere i oppgaven. Mens «tend- and -befriend», kan oversettes til plei og bli venn (min oversettelse), som i korte trekk vil si å beskytte seg selv og sine nærmeste, samt bli venn med flere. Dette for å kunne være bedre beskyttet mot trusler, da flere sammen er sterkere enn én alene (Hargie, 2012). Samtidig vil jeg påpeke at jeg at opplever studien svarer på problemformuleringen gjennom økt bevissthet og kunnskap om hvordan den oppleves å være i konflikt i relasjon til andre på arbeidsplassen Ekspertes i Team.

### 6.3 Avsluttende kommentarer.

Intensjonen bak denne studien var å kunne øke bevisstheten til rådgivere som jobber med konfliktrelaterte temaer i forhold til klienter og/eller organisasjoner, samt kunne øke bevisstheten og stimulere til nye oppdagelser hos p-utvalget. Studien har som formål å undersøke den subjektive opplevelsen av å være i konflikt i relasjon til andre på arbeidsplassen Ekspertes i Team. Oppgavens problemformulering lyder som følgende, «*Hvordan oppleves konflikter i relasjon til andre?*» - en Q-metodisk undersøkelse av opplevelsen av konflikt på arbeidsplassen Ekspertes i Team. På bakgrunn av Q-sorteringene og studiens teoretiske grunnlag ble det gjort funn i analyse og tolkningen som senere ble diskutert.

Jeg opplever at studien har bidratt til å øke bevisstheten rundt temaet konflikt og opplevelsen av konflikt på arbeidsplassen. Flere faktorsyn har kommet frem, og flere temaer har blitt diskutert fra respekt og forståelse som empati, via empati versus sympati, til forståelse og respekt som verdier. Temaene frykt og sinne som følelser i konfliktsituasjoner har blitt diskutert fra flere perspektiver, i lys av p-utvalget forskjellige opplevelser av temaene. P-utvalgets opplevelse av hvilke betydninger relasjoner har for konfliktopplevelsen varierer og forskjellige aspekter av relasjoner ser ut til å blir verdsatt, sett i lys av relasjonsdimensjonene. Avslutningsvis valgte jeg å diskutere hvordan atferdsmønstre kan bli til monstre dersom man ikke har en bevissthet om hvilke atferdsmønstre som benyttes i konfliktsituasjoner, og som er hensiktsmessig. Jeg sitter igjen med en opplevelse og et inntrykk av at konfliktsituasjoner oppleves ulikt for p-utvalget med ulike intensjoner,

erfaringer, opplevelser og atferd som verdsettes. Likevel er den grunnleggende opplevelsen for faktorsynene at konfliktsituasjoner er ubehagelige, samtidig som de opplever å møte disse situasjonene med forståelse og respekt.

Studien viser at det er mulig å finne svar på problemformuleringen som ble formulert. Svarene er verken enkle eller entydige, men heller mangfoldige, tvetydige og kompliserte. Dette er også selvsagt nettopp fordi konfliktopplevelsen er subjektiv, noe som fremhever og ytterligere begrunner valget av metode. Da Q-metode er særlig egnet for å fange kompleksiteten og tvetydigheten i kommunikasjonen som preger subjektivitet. På grunnlag av dette opplever jeg å ha fått svar på så mye mer enn det problemformuleringen etterspurte. Dog vil jeg også fremheve at det ikke er oppgavens formål å finne ett svar, men heller flere mulige svar, noe jeg opplever å ha funnet.

## 7 Referanseliste.

- 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.) I kompendium: *VLR 3008, Fordypning I forskningsmetode knyttet til rådgivningsvitenskap og voksnes læring*. Trondheim: Kompendieforlaget.
- Allgood, E. & Kvalsund, R. (2003). *Personhood, Professionalism and the helping relation- dialogues and reflections*. Trondheim: Tapir akademiske forlag.
- Allgood, E & Kvalsund, R. (2005) *Learning and Discovery for Professional Educators: Guides, Counselors, Teachers. An interactive experiential approach to practice and research*. Trondheim: Tapir academic press.
- Allgood E, & Kvalsund, R (2010) Kommunikasjon som subjektivitet I en skoleorganisasjon kap. 4. (s. 47-81). I Allgood, E & Thoresen, A. *Q-metodologi. En velegnet måte å utforske subjektivitet*. Trondheim: Tapir akademiske forlag.
- Allgood, E & Svernungsen, H. (2008). Toward an articulation of trauma. Using the creative arts and Q-methodology: A single case study. *Human subjectivity vol 6* (1).
- Allgood, E & Thoresen, A. (2010). *Q-metodologi. En velegnet måte å utforske subjektivitet*. Trondheim: Tapir akademiske forlag.
- Argyris, C (2004). *Reasons and Rationalizations: The limits of organizational knowledge*. Great Britain: Oxford University Press.
- Brown, S (1980). *Political subjectivity: applications of Q methodology in political science*. New Haven: Yale University Press.
- Brown, S, R. (1993). Primer I. *Operant subjectivity, 1993, 16, 91-138*. (27.s)
- Carson, S. G., & Kosberg, N. (2011). *Etikk: teori og praksis*. Oslo: Cappelen Damm akademisk, (1.s)
- Eide, H & Eide, T. (1996) *Kommunikasjon i relasjoner Samhandling, konfliktløsning, etikk*. Oslo, Ad Notam Gyldendal AS.
- Eide, H & Eide, T. (2008). *Kommunikasjon i relasjoner samhandling, konfliktløsning, etik*. (2.utgave) Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Einarsen, S & Pedersen, H. (2007). *Håndtering av konflikter og trakassering i arbeidslivet*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Ekspert I Team (2013), hentet den 16, mars 2014 fra, [www.ntnu.no/eit](http://www.ntnu.no/eit)
- Exel, J & Graaf, G. (2005) Q methodology: A sneak preview. Lastet ned 03. Mars, 2014, hentet fra <http://qmethod.org/articles/vanExel.pdf>

- Forsyth, D. R. (1999). *Group Dynamics*. United States of America: Wadsworth Publishing Company A division of international Thomson Publishing Inc,
- Galtung, J. (2003). *Både og. En innføring i konfliktarbeid*. Oslo: Kagge Forlag AS.
- Hargie, O. (2011). *Skilled Interpersonal Communication Research, Theory and Practice* (5<sup>th</sup> ed). East Sussex: Routledge.
- Hjertø, K, J. (2013). *Team*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Ivey, A. E., D`Andrea, M., Ivey, M.B., & Simek-Morgan, L. (2012). *Theories of counselling & psychotherapy. A multicultural perspective* (7<sup>th</sup> ed). United States of America: SAGE Publications, Inc.
- Johnson, D.W & Johnson, F.P. (2009). *Joining together – Group theory and group skills*. (10<sup>th</sup> ed). Boston: Pearson International Edition.
- Kaufmann, A & Kaufmann, G (2009). *Psykologi i organisasjon og ledelse* (4.utgave). Bergen: fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Kvalsund, R. (1998). *A Theory of the Person: A discourse on personal reality and explication of personal knowledge through Q-methodology -with implications for counseling and education*. Doctorate in Education. Trondheim, NTNU.
- Kvalsund, R. (2003). *Growth as Self- actualization. A critical approach to the organismic metaphor in Carl Rogers` counseling theory*. Trondheim, Tapir Akademisk Forlag.
- Kvalsund, R. (2005). *COACHING, metode: prosess: relasjon*. Finland: Synergy Publishing.
- Kvalsund, R & Meyer, K. (2005). *Gruppeveiledning, læring og ressursutvikling*. Trondheim: Tapir akademisk forlag.
- Kvalsund, R (2006). *Oppmerksomhet og påvirkning I hjelperelasjoner. Viktige ferdigheter for coacher, rådgivere, veiledere og terapeuter*. Trondheim: tapir akademiske forlag.
- Kvalsund, R og Allgood, E (2009). *Subjektivitet rundt hjelpeforholdet –en Q- metodologisk studie av erfaringer med hjelpeforholdet*. I Karlsdottir, R & Kvalsund, R (red). *Mentoring og coaching i et læringsperspektiv*. Trondheim: Tapir akademiske forlag.
- Kvalsund, R & Meyer, K (2014). *Samarbeidets kunst i ledelse, veiledning og læring*. Oslo: Akademika forlag.
- Langdridge, D. (2006). *Psykologisk forskningsmetode*. Trondheim: Tapir Akademiske forlag.
- Lewin, K. (1947). *Frontiers in Group Dynamics:II. Channels of Group Life: Social Planning and Action Research*. Human Relations 1947 1:143
- Macmurray, J (1961/1991). *Persons in relation*. New York: Humanity Books.



- Macmurray, J (1957/1991). *Self as an agent*. New Jersey: Humanities Press.
- McClure, B. A. (2010). *Putting a new spin on groups- the science of chaos* (2. utgave). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- McKeown B & Thomas, B, D. (2013). *Q METODOLOGY (Second Edition) Series: Quantitative Applications in the Social Sciences*. USA: SAGE Publications, Inc.
- Miller, D, L. (2003). *The Stages of Group Development: A Retrospective Study of Dynamic Team Processes*. Canadian Journal of Administrative Sciences. 20(2), 121-134
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological Research Methods*. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc. (Kap.2, 25.s)
- Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste (2013). Lastet ned 5.desember 2013, hentet fra <http://www.nsd.uib.no/nsd/omnsd.html>
- Patton, Q, M. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc. (kap. 8-9, 138.
- Ruyter, K. W.(2003) *Forskningsetikk*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Rogers, C. R (1957). *The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change*. Journal of Consulting Psychology Vol. 21, No.2
- Rogers, R. S (1995). Q-methodology. In Harre, R., Langenhove, L.V. & Smith, J.A (Ed) *Rethinking methods in psychology*. London: Sage. (14s.). I kompendium: VLR3008 *Fordypning i forskningsmetode knyttet til rådgivningsvitenskap og voksnes læring*. Trondheim: Kompendieforlaget.
- Schmolck, P (2012). The Q Method Page / PQMethod 2.33. Lastet ned 4.mars 2014, hentet fra <http://schmolck.userweb.mwn.de/qmethod/#PQMethod>
- Solomon, R. C (1993). *The passions : emotions and the meaning of life*. Indianapolis, Hackett.
- Stephenson, W (1953). *The study of behavior : q-technique and its methodology*. U.S.A: The University of Chicago Press.
- Stephenson, W (1980). *Newtons`s Fifth Rule and Q Metdology Application to Educational Psycholohy*. AMERICAN PSYCHOLOGIST. Vol.35, No 10, 882-889.
- Thagaard, Tove. (2013). *Systematikk og innlevelse. EN INNFØRING I KVALITATIV MEOTDE*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Thomas, G. (2010). *Doing Case Study: Abduction Not Induction, Phronesis Not Theory*. Qualitative Inquiry, 16 (7) 575-582. London: SAGE (7s.).

Watts, S & Stenner, P. (2012). *Doing Q Methodological Research Theory, Method and Interpretation*. London: SAGE Publications Ltd.

## 1 Vedlegg: Design og utsagn.

<b>EFFEKTER</b>	<b>NIVÅER</b>			<b>CELLER</b>
RELASJON	a) Avhengig	b) Uavhengig	c) Gjensidig avhengig	3
TANKE VS HANDLE	d) Kongruens		e) Inkongruens	2
FØLELSER	f) frykt	g) sinne	h) empati/ømheter	3
SUM				18

### **ADF –avhengig, kongruens og frykt.**

23. Kjente og kjære er gode å ha når det stormer som verst, der vet jeg det er trygt.
31. Når noen hever stemmen til meg, blir jeg litt satt ut og unnskylder meg.
34. Jeg trekker meg unna situasjonen og spør kollegaer om råd, da jeg vil nødig si eller gjøre noe galt.

### **ADG- avhengig, kongruens og sinne.**

25. Jeg blir frustrert når andre tar avgjørelser som angår meg uten at jeg vet om det.
44. I en konfliktsituasjon opplever jeg å bli irritert. Derfor spør jeg alltid andre om råd.
30. Når andre også mener det er riktig av meg å bli sint, blir jeg det.

### **ADH- avhengig, kongruens og empati.**

37. Det er nødvendig at den andre parten forklarer meg hvordan det føles for at jeg skal forstå.
11. Andres meninger betyr alt for meg, og på bakgrunn av det klarer jeg å gjøre det rette.
16. Etter å ha satt meg skikkelig inn i de andres synspunkter, skjønner jeg ikke hva jeg tenkte i utgangspunktet som gjør at jeg endrer atferd.

### **AEF- avhengig, inkongruens og frykt.**

4. Stemmen skjelver, men jeg stoler på at mine nærmeste vet hva jeg skal gjøre.

50. Det er viktig for meg at noen lytter til meg og forstår hva jeg går igjennom, selv om jeg til syvende og sist må gjøre dette alene.

3. Når de nære meg forteller hva jeg bør gjøre, er jeg enig. Men jeg er usikker på om jeg får det til.

### **AEG- avhengig, inkongruens og sinne.**

12. Når det ikke går som mine nærmeste sa, blir jeg veldig irritert. Selv om jeg ikke har noen grunn til det.

27. Jeg uttrykker mer sinne enn jeg har lyst til. Verken jeg eller mine nærmeste skjønner hvorfor, noe som gjør meg enda mer frustrert.

7. Jeg blir fort frustrert, men mine nærmeste mener det ikke er så lurt å vise det.

### **AEH- avhengig, inkongruens og empati.**

5. Forståelse og respekt er en viktig verdi hos oss. Jeg forholder meg til det, men inni meg er jeg en smule irritert.

19. Samtaler med andre har minnet meg på at åpenhet og forståelse er veien å gå, selv om jeg føler på ubehag i situasjonen.

21. Selv om jeg har lyst til å være respektfull og imøtekommende syns jeg det er vanskelig fordi alle rundt meg mener jeg bør stå på mitt.

### **BDF- uavhengig, kongruens og frykt.**

39. Jeg vil ikke at noen skal bli tråkket på, så jeg prøver å trekke meg unna situasjonen.

38. Jeg syns det er vanskelig å vite hva jeg skal gjøre.

42. Jeg sier ikke noe, fordi jeg vil ikke at noen skal såre meg.

**BDG- uavhengig, kongruens og sinne.**

35. Når jeg vet jeg har rett, står jeg på mitt uansett.

10. Hvis de andre nekter å innse at de tar feil påpeker jeg det gjerne.

46. Når noen ikke innser sine feil hjelper det å gi klart uttrykk for det jeg føler.

**BDH- uavhengig, kongruens og empati.**

18. Jeg tenker at kompromiss er en god løsning som best oppnås ved forståelse.

54. Det å gi hverandre rom gull verdt.

45. Det beste jeg kan gjøre er å lytte til den andres synspunkter og møte dem med respekt.

**BEF- uavhengig, inkongruens og frykt.**

1. Jeg prøver å holde meg rolig, men tankene flyr og jeg syns det vanskelig.

8. Håper ingen av de andre legger merke til at jeg skjelver i stemmen.

28. Jeg vet selv best, selv om jeg er usikker på utfallet.

**BEG- uavhengig, inkongruens og sinne.**

9. Jeg kjenner gåten presse på, noe som hindrer meg i å uttrykke irritasjonen jeg egentlig føler.

36. Hendene mine begynner å dirre, men jeg holder stemmen rolig og klar for å formidle mitt budskap.

40. Selv om jeg kjenner det boble inni meg tjener det ingen at jeg gir uttrykk for det.

**BEH- uavhengig, inkongruens og empati.**

47. I situasjonen kan jeg fort bli irritert, men jeg biter det i meg og lytter forståelsesfullt.

51. Jeg prøver så godt jeg kan for å forstå, men det går ikke alltid.

53. Hendene mine begynner å dirre men jeg stiller utdypende spørsmål og lytter aktivt.

#### **CDF- gjensidig, kongruens og frykt.**

33. Vi forstår hverandre og alle kan fortelle hverandre om usikkerheten sin. Det er føles godt.

6. Alle ser frykten i hvitøyet, så vi går forsiktig frem så ingen blir såret unødig.

49. Etter å ha snakket om våre usikkerheter blir prosessen lettere for oss alle.

#### **CDG- gjensidig, kongruens og sinne.**

20. Vi er alle sinte på hverandre, det koker.

41. Sinne er naturlig del av alle relasjoner, vi kommer til å klare dette også.

14. Irritasjon er en del av prosessen for alle parter.

#### **CDH- gjensidig, kongruens og empati.**

17. Alle parter forstår at dette er en prosess vi må igjennom på godt og vondt.

13. Vi er så opptatt av at uenigheten skal løses på en god måte at vi har glemt hva den egentlig handlet om.

15. Dette er en komplisert prosess som går opp og ned noe vi alle forstår og handler ut ifra.

#### **CEF- gjensidig, inkongruens og frykt.**

24. Alle parter er usikre på hvor dette bringer oss. Men vi prøver å være rasjonelle og ikke vise hvor usikre vi er.

43. Vi forholder oss rolige og rasjonelle, men ingen ser de andre i øynene når man snakker.

26. Det er en nervøs stemning i rommet, men ingen snakker om den.

**CEG- gjensidig, inkongruens og sinne.**

48. De andre ser like irritert ut som jeg føler meg, men vi snakker ikke om det.

52. Vi er alle forbannet, jeg kan kjenne det på stemningen men det hjelper oss ikke å uttrykke det.

2. Vi er alle frustrerte over situasjonen, men vi klarer ikke å legge ballen død.

**CEH- gjensidig, inkongruens og empati.**

29. Jeg ser at de andre har medfølelse for meg slik jeg har for dem, men det har gått så langt at ingen vil gi seg.

22. Kunne ønske at forståelse og respekt var nok for å løse problemene våre, men det er det ikke.

32. Jeg opplever at alle parter lytter empatisk til hverandre, men jeg er allikevel frustrert over situasjonen.

2 Vedlegg: informasjonsskriv.

## **Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet**

### **” Hvordan opplever du en konflikt? ”**

#### **Bakgrunn og formål**

Denne studien har som mål å undersøke den subjektive opplevelsen av konflikt. Studiens problemformulering lyder som følger «hvordan oppleves konflikt i relasjon til andre». Undersøkelsen gjennomføres i forbindelse med en masteroppgave, ved Norges teknisk vitenskapelige universitet.

Bakgrunnen for at din deltakelse i studien er ønsket, er din ansettelse i Ekspert i Team, ved NTNU. Hvor min oppfattelse er at konflikter og konflikt håndtering er en del av arbeidshverdagen i møte med studenter og/eller andre ansatte.

#### **Hva innebærer deltakelse i studien?**

Studien gjennomføres ved bruk av q-metode. Q-metode er en aktiv prosess hvor deltakerne i studien sorterer utsagn med utgangspunkt i hvorvidt utsagnene er «lik meg» eller «ulik meg». Eksempler på utsagn kan være «irritasjon er en naturlig del av prosessen for alle parter» og/eller «når jeg vet jeg har rett, står jeg på mitt» Det er deltakernes sortering av utsagnene som samles inn og danner grunnlaget for studien. Dataene registreres igjennom sorteringene og vil bli overført til analyse programmet PQ-method hvor dataene vil bli behandlet.

#### **Hva skjer med informasjonen om deg?**

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. Det vil kun være meg og min veileder Ragnvald Kvalsund som har tilgang til personopplysningene som samles inn i forbindelse med studien. Det vil bli benyttet en koblingsnøkkel, noe som vil si at det uten denne nøkkelen ikke vil være å koble navn og datamateriale sammen. Navnene og epost adressene som samles inn vil oppbevares separat fra de øvrige dataene i et låst skap for å ivareta konfidensialiteten på best mulig måte.

Deltakerne i studien vil ikke kunne gjenkjennes i en publikasjon.

Prosjektet skal etter planen avsluttes 15 mai 2014. Ved prosjekt slutt vil personopplysninger anonymiseres. Med andre ord vil det ikke være mulig å identifisere noen av deltakerne på dette punktet. Navn og epost- listen vil bli makulert.

#### **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 trekker deg, vil alle opplysninger om deg bli anonymisert. Dersom du ønsker å delta eller har spørsmål til studien, ta kontakt med Elisabeth Haugen Dalbak på telefon 90147198, eventuelt professor Ragnvald Kvalsund (veileder) på telefon 73591999.



Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS.

## **Samtykke til deltakelse i studien**

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

---

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

### 3 Vedlegg: Instruksjonsbetingelse.

## Instruksjonsbetingelse.

Q-sortering: Struktur for gjennomføring (54 utsagn)

Takk for at du er interessert i å delta i mitt masterprosjektet, som har som formål å undersøke individets subjektive opplevelse av å være i konflikt med andre. Jeg har valgt q-metode som forskningsmetode, for å kunne måle subjektiviteten. Resultatene av Q-sorteringene vil bli brukt i min masteroppgave, og vil i den forbindelse gjøres tilgjengelig for andre. All data vil bli anonymisert og du som sortere vil ikke kunne identifiseres i oppgaven.

Jeg håper at du vil ta deg tid å hjelpe meg med å sortere de vedlagte utsagnene etter instruksjonen nedenfor. Du kan selv velge om du ønsker å oppgi navn og e-post eller være anonym.

1. Når du sorterer vil jeg at du tenker på din opplevelse av en typisk konflikt på arbeidsplassen og at du har denne konflikten i bakhodet når du sorterer.
2. Les først all utsagnene for å få en oversikt over hele innholdet.
3. Del så utsagnene i 3 noenlunde like grupperinger i samsvar med de betingelser som ligger i instruksjonen.

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 midten)

4. Du skal nå gjøre mer detaljerte fordelinger, der du skal velge ut tallverdier på hvert utsagn fra en skala på +5 til -5.

5. Først legg ut all utsagnene i gruppe a) de som er lik deg - les så gjennom dem igjen og velg ut to utsagn som er mest lik deg. Plasser utsagnet lengst til høyre på bordet foran deg, +5 i pakt med skjemaets mønster (se vedlagt mønster).

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

7. 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, +4.

8. Gjør nå tilsvarende for den andre gruppen b) velg 3 utsagn og plasser dem på siden av utsagnet som du plasserte lengst til venstre,- 4.

9. Når du kommer til +3 kolonnen, plasser 5 utsagn først under +3 så 5 under -3. Videre for +-2, 1 og 0 rubrikkene er det de små nyansene som avgjør i hvilken kolonne du plasserer utsagnene. Vær nøye og bruk god tid til å være så nyansert som råd, pass på at du plasserer riktig antall utsagn i hver rubrikk. Plasserer 6 utsagn under + og - 2, så 7 utsagn under +1, -1 og 8 utsagn på 0.

10. Når du nå har fullført fordelingen for plasseringen, se over den på nytt og avgjør om du er enig med deg selv, hvis det fortsatt er noe du er misfornøyd med, juster plasseringene slik at du blir fornøyd.

11. Skriv inn utsagnenes nummer på skjemaet.

Takk for at du deltar - Lykke til!

Navn

-----

E-post

-----

## 4 Vedlegg: Gjennomsnittssorteringene.

### Faktor 1.

Mest ulik meg		MØNSTER										Mest lik meg	
-5	-4	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	+4	+5			
13	11	12	6	9	1	34	33	25	23	51			
40	7	27	22	10	17	15	18	19	37	50			
	52	21	31	26	24	35	3	5	49				
		43	30	29	28	36	14	45					
		42	2	20	8	38	32	54					
			4	48	16	41	47						
				46	39	44							
					53								

### Faktor 2.

Mest ulik meg		MØNSTER										Mest lik meg	
-5	-4	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	+4	+5			
39	4	8	20	7	21	22	23	25	35	51			
42	9	34	12	11	31	10	18	19	41	49			
	53	26	3	17	14	5	30	40	45				
		6	32	33	29	2	15	38					
		36	43	24	13	16	27	50					
			52	46	37	1	54						
				47	44	28							
					48								

□

### Faktor 3.

	MØNSTER										
	Mest ulik meg									Mest lik meg	
	-5	-4	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	+4	+5
⊕	35	27	7	29	8	34	5	2	1	15	18
	28	30	6	21	25	24	10	13	17	49	19
		11	12	20	26	16	23	32	37	45	
			42	3	22	43	33	38	50		
			52	4	36	41	14	54	51		
				9	44	46	31	47			
					39	48	40				
						53					

□

## 5 Vedlegg: Konsensusutsagn.

4*	Stemmen min skjelver, men jeg stoler på at mine nærmeste vet hva jeg skal gjøre.	-2	-4	-2
5*	Forståelse og respekt er en viktig verdi hos oss. Jeg forholder meg til det, men inni meg er jeg en smule irritert.	+3	+1	+1
6*	Alle ser frykten i hvitøyet, så vi går forsiktig frem så ingen blir såret unødig.	-2	-3	-1
8*	Håper ingen av de andre legger merke til at jeg skjelver i stemmen.	0	-3	-1
10	Hvis de andre nekter å innse at de tar feil påpeker jeg det gjerne.	-1	+1	+1
12*	Når det ikke går som mine nærmeste sa, blir jeg veldig irritert. Selv om jeg ikke har noen grunn til det.	-3	-2	-3
14	Irritasjon er en del av prosessen for alle parter.	2	0	1
16*	Etter å ha satt meg skikkelig inn i de andres synspunkter, skjønner jeg ikke hva jeg tenkte i utgangspunktet som gjør at jeg endrer atferd.	0	1	0
19	Samtaler med andre har minnet meg på at åpenhet og forståelse er veien å gå, selv om jeg føler på ubehag i situasjonen	3	3	5
20*	Vi er alle sinte på hverandre, det koker	-1	-2	-2
24*	Alle parter er usikre på hvor dette bringer oss. Men vi prøver å være rasjonelle og ikke vise hvor usikre vi er.	0	-1	0
26*	Det er en nervøs stemning i rommet, men ingen snakker om den.	-1	-3	-1
29*	Jeg ser at de andre har medfølelse for meg slik jeg har for dem, men det har gått så langt at ingen vil gi seg.	-1	0	-2
38	Jeg synes det er vanskelig å vite hva jeg skal gjøre.	1	3	2
45*	Det beste jeg kan gjøre er å lytte til den andres synspunkter og møte dem med respekt.	3	4	4
46	Når noen ikke innser sine feil hjelper det å gi klart uttrykk for det jeg føler.	-1	-1	0
48*	De andre ser like irritert ut som jeg føler meg, men vi snakker ikke om det.	-1	0	0
49*	Etter å ha snakket om våre usikkerheter blir prosessen lettere for oss alle.	4	5	4
50	Det er viktig for meg at noen lytter til meg og forstår hva jeg går igjennom, selv om jeg til syvende og sist må gjøre dette alene.	5	3	3
51	Jeg prøver så godt jeg kan for å forstå, men det går ikke alltid.	5	5	3
54*	Det å gi hverandre rom er gull verdt.	3	2	2

## 6 Vedlegg: Diskriminerende utsagn for alle faktorene.

### Faktor 1.

23 *	Kjente og kjære er gode å ha når det stormer som verst, der er det trygt.	+4
3 *	Når de nære meg forteller hva jeg bør gjøre er jeg enig, men jeg er usikker på om jeg får det til.	+2
35 *	Når jeg vet jeg har rett, står jeg på mitt uansett.	+1
36	Hendene mine begynner å dirre, men jeg holder stemmen rolig og klarer å formidle mitt budskap.	+1
31	Når noen hever stemmen til meg, blir jeg litt satt ut og unnskylder meg.	-2
2*	Vi er alle frustrerte over situasjonen, men vi klarer ikke å legge ballen død.	-2
30	Når andre også mener det er riktig av meg å bli sint, blir jeg det.	-2
52*	Vi er alle forbannet, jeg kan kjenne det på stemningen men det hjelper oss ikke å uttrykke det.	-4
13*	Vi er så opptatt av at uenigheten skal løses på en god måte at vi har glemt hva den egentlig handler om	-5
40*	Selv om jeg kjenner det boble inni meg tjener det ingen at jeg gir uttrykk for det	-5

### Faktor 2.

41*	Sinne er en naturlig del av alle relasjoner, vi kommer til å klare dette også	+4
35*	Når jeg vet jeg har rett, står jeg på mitt	+4
40*	Selv om jeg kjenner det boble inni meg tjener det ingen at jeg gir uttrykk for det.	+3
30*	Når andre også mener det er riktig av meg å bli sint, blir jeg det.	+2
27*	Jeg uttrykker mer sinne enn jeg har lyst til. Verken jeg eller mine nærmeste skjønner hvorfor, noe som gjør meg enda mer frustrert.	+2
22*	Kunne ønske at forståelse og respekt var nok for å løse problemene våre, men det er det ikke.	+1
2	Vi er alle frustrerte over situasjonen, men vi klarer ikke å legge ballen død.	+1
37*	Det er nødvendig at den andre parten forklarer meg hvordan det føles for at jeg skal forstå.	0
21	Selv om jeg har lyst til å være respektfull og imøtekommende synes jeg det er vanskelig fordi alle rundt meg mener jeg bør stå på mitt	0
13*	Vi er så opptatt av at uenigheten skal løses på en god måte at vi har glemt hva den egentlig handlet om.	0
47	I situasjonen kan jeg fort bli irritert, men jeg biter det i meg og lytter forståelsesfullt.	-1
7*	Jeg blir fort frustrert, men mine nærmeste mener det ikke er så lurt å vise det.	-1
11*	Andres meninger betyr alt for meg, og på bakgrunn av det klarer jeg å gjøre det rette.	-1
32*	Jeg opplever at alle parter lytter empatisk til hverandre, men jeg er allikevel frustrert over situasjonen.	-2

34*	Jeg trekker meg unna situasjonen og spør kollegaer om råd, da jeg vil nødig si eller gjøre noe galt.	-3
36	Hendene mine begynner å dirre, men jeg holder stemmen rolig og klarer for å formidle mitt budskap.	-3
53*	Hendene mine begynner å dirre men jeg stiller utdypende spørsmål og lytter aktivt.	-4
9*	Jeg kjenner gråten presse på, noe som hindrer meg i å uttrykke irritasjonen jeg egentlig føler.	-4
39*	Jeg vil ikke at noen skal bli tråkket på så jeg trekker meg unna situasjonen	-5
42*	Jeg sier ikke noe, fordi jeg ikke vil at noen skal såre meg	-5

### Faktor 3.

18*	Jeg tenker at kompromiss er en god løsning som best oppnås ved forståelse.	+5
15	Dette er en komplisert prosess som går opp og ned noe vi alle forstår og handler ut ifra.	+4
1	Jeg prøver å holde meg rolig, men tankene flyr og jeg synes det vanskelig.	+3
51	Jeg prøver så godt jeg kan for å forstå, men det går ikke alltid.	+3
17*	Alle parter forstår at dette er en prosess vi må igjennom på godt og vondt.	+3
2	Vi er alle frustrerte over situasjonen, men vi klarer ikke å legge ballen død.	+2
13*	Vi er så opptatt av at uenigheten skal løses på en god måte at vi har glemt hva den egentlig handlet om.	+2
40*	Selv om jeg kjenner det boble inni meg tjener det ingen at jeg gir uttrykk for det.	+1
25*	Jeg blir frustrert når andre tar avgjørelser som angår meg uten at jeg vet om det.	-1
36	Hendene mine begynner å dirre, men jeg holder stemmen rolig og klarer for å formidle mitt budskap.	-1
30	Når andre også mener det er riktig av meg å bli sint gjør jeg det.	-4
28*	Jeg vet selv best, selv om jeg er usikker på utfallet.	-5
35*	Når jeg et jeg har rett, står jeg på mitt.	-5