

Sammendrag

Denne avhandlingen setter fokus på hvordan rådgivere innenfor helse, miljø og sikkerhet opplever håndtering av konflikter i arbeidslivet. Gjennom intervju med tre rådgivere får en et innblikk i hva de opplever som essensielt for at de klarer å håndtere konflikten. Å ivareta seg selv, ansvarliggjøre de involverte i konflikten, samt utvikle seg selv som rådgiver framstår som særdeles viktig. På bakgrunn av dette fremstår mestring, som essensielt ved håndteringen. Disse temaene berører ulike psykologiske behov, som relateres til samfunnsmessige, samt teoretiske oppfatninger. I tilknytning til dette blir utbrenthet drøftet som en konsekvens av ikke å mestre. Dette drøftes videre i forhold til å ivareta seg selv, ansvarliggjøre de involverte i konflikten, og utvikle seg selv.

Forord

Først vil jeg takke alle som har hjulpet meg med å fullføre avhandlingen. Jeg ønsker å takke min veileder Ragnvald Kvalsund for gode råd, teoretiske refleksjoner og korrektur. Takk til Tove Gjelset som hjalp meg med å finne informanter og for faglig innspill. Ikke minst takk til mine informanter. Det har vært interessant å ta del i deres erfaringer og opplevelser. Til slutt vil jeg spesielt takke Henrik Karlstrøm og min medstudent Linn Cecilie Felle for gode innspill og tilbakemeldinger.

Trondheim, mai 2010.

Christina Værnes Grønnesby

Innholdsfortegnelse

1. Innledning.....	1
1.2 Bakgrunn for valg av tema.....	2
1.3 Oppbygging av oppgaven.....	3
1.4 Begrepsavklaring.....	4
1.4.1 Helse, miljø og sikkerhet & Bedriftshelsetjeneste	4
1.4.2 Konflikt	4
1.4.3 Håndtering av konflikt	5
2. Teori	5
2.1 Innledning.....	5
2.3 Humanistisk- eksistensialistisk rådgivning	6
2.3.1 Behovspyramiden.....	7
2.3.2 Gestaltrådgivning	8
2.4 Mestring	9
2.5 Indre motivasjon.....	11
2.6 Utbrenthet.....	12
2.7 Oppsummering	14
3. Metode.....	14
3.1 Innledning.....	14
3.2 Kvalitativ forskningstilnærming	14
3.3 Fenomenologi som metode	15
3.4 Valg av informanter	16
3.5 Innsamling av data	16
3.6 Analyse.....	18
3.7 Forskerrollen	19
3.8 Kvalitet i forskningen.....	21
3.9 Etske betraktninger.....	22
4. Funn fra analysen	23
4.1 Tidlige funn av kategorier	24
4.2 Hovedkategori 1: Ivaretagelse av seg selv	24
4.2.1 Subkategori 1: Å være uredd.....	26
4.3 Hovedkategori 2: Ansvar	27
4.4 Hovedkategori 3: Utvikling.....	29
4.4.1 Erfaring.....	29
4.4.2 Subkategori 1: Læring.....	30
4.4.3 Evaluering	31
4.5 Oppsummering	33
5. Drøfting	33
5.1 Hovedkategori 1: Ivaretagelse av seg selv	34
5.1.2 Subkategori 1: Væremåte	37
5.2 Hovedkategori 2: Ansvar	38
5.3 Hovedkategori 3: Utvikling.....	40
5.3.1 Erfaring.....	40
5.3.2 Læring gjennom utvikling.....	41
5.3.3 Subkategori: Evaluering.....	43
5.4 Indre motivasjon.....	44
5.5 Oppsummering	45
6. Avslutning	46
7. Referanser.....	

1. Innledning

Denne avhandlingen omhandler håndtering av konflikter i arbeidslivet og har som formål å rette fokus på rådgivere sin opplevelse og erfaring med konfliktarbeid. Avhandlingen har dermed ikke fokus på metoder rådgivere anvender for å håndtere konflikter. Konflikter oppfattes ofte som noe negativt og avhandlingen tar utgangspunkt i et moderne syn som blant annet legger vekt på at konflikter er uunngåelige i menneskelige relasjoner (Einarsen & Pedersen, 2007; McClure, 2005).

Problemstillingen er som følger: *«Hva opplever rådgivere innenfor helse, miljø og sikkerhet som essensielt ved håndtering av konflikter i arbeidslivet?»*. Gjennom en fenomenologisk studie som søker forståelse av fenomenet ut ifra individer sine opplevelser, ble det foretatt intervju av tre rådgivere hvorav to jobber i en bedriftshelsetjeneste (BHT) i tilknytning til helse, miljø og sikkerhet, og en informant i en ren BHT. Informantene definerte selv hva de legger i konflikt. Å påpeke forskjeller mellom ulike konflikter, som for eksempel konflikter mellom ektefeller eller land, og håndteringen av disse er ikke vesentlig for avhandlingen. Det vesentlige er å komme frem til en felles essens av håndtering av konflikter informantene foretar i arbeidslivet, som befatter seg med personalkonflikter i mellommenneskelige relasjoner, og som da er grunnlaget for denne oppgaven. Funnene som er essensielle for informantene tar utgangspunkt i deres ord, og danner videre et grunnlag for drøfting sett i en rådgivningssammenheng. Dette innebærer at funnene drøftes i relasjon til eksisterende teori på feltet, som redegjøres for i teorikapittelet.

Sørensen (2002) viser i en arbeidskraftsundersøkelse fra 1996 til 1998 en økning av opplevd mestring på grunnlag av økt selvbestemmelse og økt medvirkning. Mestring gir mulighet til faglig utvikling, arbeidsglede, jobbtilfredshet og positiv holdning til arbeidsmiljøet. Funnene fra denne forskningen viser at informantene sine opplevelser kan relateres til mestring. Avhandlingen synliggjør derfor viktigheten av mestring i et rådgivningsperspektiv.

Jeg ønsker at funnene fra avhandlingen kan danne refleksjoner over og forståelse av rådgivere sin opplevelse av håndtering av konflikter i arbeidslivet, samt skape faglige diskusjoner, som setter fokus på tema.

1.2 Bakgrunn for valg av tema

Jeg kan alltid huske å ha vært opptatt av konflikter. Kanskje fordi jeg har opplevd noen gjennom mine leveår, og fordi jeg synes det er så interessant å se hvordan involverte i konflikten oppfører seg både verbalt og non-verbalt, samt hvordan de forholder seg til hverandre.

I de senere årene som student ved NTNU har jeg derfor ønsket å lære mer om årsaker bak og ulike former for konflikter. Da jeg startet på masterstudiet i rådgivning, ble jeg derfor mer opptatt av hvordan konflikter håndteres. Spesielt ble dette mer framtrødende når jeg lærte mer om menneskelige relasjoner og rådgivningsteorier. Etter min praksis tilknyttet helse, miljø og sikkerhet ble det avgjort at jeg ønsket å skrive om temaet.

Gjennom mine to år som masterstudent leste jeg mange avhandlinger tilknyttet temaet, som blant annet omhandlet kommunikasjon i konflikter, konflikter i grupper og håndtering av uenigheter i beslutninger. Avhandlingene hadde fokus på opplevelsen av å være i en konflikt. Derfor ønsket jeg å innhente et annet perspektiv på konflikter ved å fokusere på hvordan de blir håndtert. I begynnelsen ønsket jeg å fokusere på ulike metoder i en håndtering, og så at dette hadde blitt skrevet før, for eksempel i forhold til løsningsfokusert utviklingsarbeid (LØFT). Jeg var interessert i å finne andre tilnærminger til en håndtering, og ønsket derfor å finne ut av rådgivere sin opplevelse i håndteringen og hva de anså som viktig i forhold til metoder. På bakgrunn av dette ønsket jeg å observere en pågående konflikt.

Konflikter kan være et svært sensitivt tema og observasjon av en pågående konflikt mellom de involverte kan gi betraktelige etiske dilemmaer og vurderinger, som kan være vanskelig både for meg som forsker og for de involverte i konflikten. Observering kan bidra til å forstyrre de involverte og hindre deres utfoldelse, som kan skape mangelfull informasjon. Det kan også være lite ønskelig for de involverte, ansatte og sjefer at forskere er til stede i pågående konflikter. Å observere en pågående konflikt kan ta lang tid, og det kan også hende at ingen konflikter pågår ved ønsket forskningstidspunkt. Dermed ble observasjon som hovedmetode utelukket, og sammen med min veileder ble det klart at informasjonen kunne innhentes ved å intervjuere rådgivere innenfor helse, miljø og sikkerhet om deres opplevelser med fenomenet.

Etter formulering av problemstilling og videre tanker rundt forskningen ble fokuset på rådgiveren fremhevet i den forstand at jeg ville ha kjennskap til deres tanker, følelser og kroppslige reaksjoner tilknyttet konfliktarbeid. Denne fokuseringen mener jeg kan gi innsyn i rådgiveren sin opplevelse og hvordan en håndtering kan foregå i praksis, som jeg tror kan være nyttig i forhold til eget arbeid i fremtiden.

Arbeidslivet i dag består av mye tverrfaglig teamarbeid og kan dermed uttrykke et nytt behov, som en bør tilegne seg kunnskap om. Da mange i dag ikke får eller har fått opplæring i dette, kan arbeid med konflikter være utfordrende, og samarbeid kan oppleves som utfordrende og kan skape uenigheter og konflikter. En kan spørre seg hvorfor ansatte og ledere ikke får direkte opplæring i konfliktarbeid og håndtering av konflikter, da de er naturlige i dagens arbeidsliv (Einarsen & Pedersen, 2007). Slik det fremstår for meg, oppstår kunnskap om konflikter først når den har eskalert og ledere eller en tredje part med fordypet kompetanse innblandes.

Å ha kunnskap om håndtering av konflikter tror jeg for min del kan være berikende senere i livet, både som rådgiver og som person. Jeg tror også at tema for denne avhandlingen blant annet kan være gjeldende for andre områder konflikter forekommer, da avhandlingen gir fokus på hvordan en selv kan opptre i konflikten.

1.3 Oppbygging av oppgaven

Avhandlingen er inndelt i seks kapitler. I innledningen går jeg inn på problemstillingen, formålet med avhandlingen, bakgrunn for valg av tema og begrepsavklaringer. Det teoretiske rammeverket for avhandlingen redegjøres for i kapittel 2. Kapittel 3 omhandler valg av forskningstilnærming, forskningsmetode, informanter, innsamling av data, analyse, forskerrollen, kvalitet ved forskningen, samt etiske betraktninger. I kapittel 4 presenteres funnene fra forskningen og i kapittel 5 drøftes disse inngående. Avhandlingen avsluttes i kapittel 6 med oppsummerende kommentarer og forslag til videre forskning.

1.4 Begrepsavklaring

1.4.1 Helse, miljø og sikkerhet & Bedriftshelsetjeneste

I arbeidslivet er det ulike aktører som kan bistå ansatte ved konflikter. I følge Einarsen og Pedersen (2007) er samlebetegnelsen på disse helse, miljø og sikkerhet (HMS). HMS jobber i hovedsak med det overordnede systemet i forhold til utvikling og vedlikehold gjennom for eksempel årsrapporter til øverste leder av virksomheten, og herunder oppfølging av lover og forskrifter (NTNU, 2011; Skoledata, 2011).

Bedriftshelsetjeneste (BHT) har en fri og uavhengig stilling i arbeidsspørsmål. Dette innebærer at rådgivere i BHT kan bevege seg gjennom alle kanalene, som vil si både arbeidsgiver, arbeidstaker og andre HMS-aktører når jobbsituasjonen oppfattes som belastende. BHT er derfor en utenforstående og nøytral tredjepart (Einarsen et al., 2007). BHT jobber i hovedsak med relasjoner hvor samtaler og menneskelig kontakt er en del av det daglige arbeidsområdet. Arbeidsoppgavene kan bestå av oppfølging, dialog-møte og utarbeidelse (Einarsen & Pedersen 2007). Fagkompetansen innen BHT kan være organisatorisk og psykososialt arbeidsmiljø hvor informantene fra denne forskningen befinner seg innenfor, yrkeshygiene, ergonomi og arbeidsmedisin, samt arbeidshelse (NTNU, 2011). BHT er hjemlet i § 3-3 (Lovdata, 2011).

1.4.2 Konflikt

Store deler av den norske befolkningen tilbringer mye tid på arbeidsplassen, et sted hvor både personlig utvikling og læring foregår. Arbeidstakerne er ofte tverrfaglig sammensatt, hvor motsetninger kan forekomme (Roness & Matthiesen, 2002). Einarsen & Pedersen (2007) hevder derfor at konflikter vil være en del av hverdagen for både arbeidsgiver og arbeidstaker, og at konfliktfrie relasjoner mellom mennesker ikke eksisterer i virkeligheten. Det finnes flere ulike former for konflikter. Jeg har valgt å fokusere på mellommenneskelige konflikter.

Konflikt kommer av det Latinske ordet «conflictus» som betyr *kraft av sammenstøt* (Johnson & Johnson, 2009, min oversettelse). I litteraturen er det utallige definisjoner på konflikt og denne avhandlingen tar utgangspunkt i en definisjon fra Einarsen & Pedersen (2007), samt en definisjon på bakgrunn av ulike referanser. Førstnevnte definerer konflikt som en prosess av motsetninger, spenninger eller frustrasjoner som endres underveis, hvor mobbing og

trakassering er det verst tenkelige utfall. Konflikter kan videre defineres slik: Konflikt er tilfeller hvor motsetninger mellom mennesker forekommer, og som kan true menneskelige behov som tap av tilhørighet, trygghet og selvrespekt (Einarsen & Pedersen, 2007; Johnson & Johnson, 2009; Roness & Matthiesen, 2002).

1.4.3 Håndtering av konflikt

Det tradisjonelle synet på konflikt er at de er ikke-eksisterende eller uønsket hvor situasjoner med konflikter bortforklares eller undertrykkes. I et slikt syn kan ønsket om enigheter overskygge motsetninger og uenigheter, som blant annet kan bidra til redsel og uthenging, som igjen kan føre til sykemeldinger og helseproblemer (Einarsen & Pedersen 2007; Kvalsund & Meyer, 2005). Et moderne syn vektlegger konflikter som naturlige og nødvendige for å bidra til endring, utvikling, nytenkning og ny forståelse. Moderne håndtering av konflikter legger videre vekt på at partene kan slå seg til ro og leve sammen, selv om personer har ulike oppfatninger (Johnson & Johnson, 2009; Einarsen & Pedersen, 2007). En moderne håndtering legger videre vekt på et godt arbeidsmiljø og samarbeid som ikke kjennetegnes med fravær av konflikter, men hvordan motsetninger blir håndtert. I følge Einarsen & Pedersen (2007) vitner dette om et avslappet syn på konflikter, som kan virke nytt for mange, da konflikt ofte forbindes som noe negativt.

2. Teori

2.1 Innledning

Dette kapittelet redegjør for det teoretiske rammeverket, som gir grunnlag for drøfting av funnene fra forskningen. Det finnes utallige teorier og perspektiver som kan være aktuelle for denne forskningen. Jeg har derfor tatt et utvalg av teorier som jeg mener belyser problemstillingen på best mulig måte, som videre kan danne en helhet og forståelse i drøftingen.

Kapittelet redegjør først for teorier innenfor en humanistisk- eksistensialistisk rådgivning og herunder behovspyramiden og gestalt rådgivning. Deretter redegjøres det for mestring, selvattribusjon og indre motivasjon. Til slutt presenteres teorier om utbrenthet da det kan være en risiko for rådgivere som har en utfordrende arbeidstilværelse.

2.3 Humanistisk- eksistensialistisk rådgivning

Humanistisk- eksistensialistisk rådgivning har som grunnsyn å myndiggjøre individet.

Myndiggjøring er en vanlig oversettelse av ”empowerment” og termen anvendes derfor i denne avhandlingen. Myndiggjøring kan defineres som å styrke individet og legge til rette for utvikling (Lassen, 2003) Videre søker myndiggjøring å se betydningen av at individet er i relasjon til kontekst (Lassen, 2003; Ivey, D`Andrea, Ivey & Simek- Morgan, 2009).

Myndiggjøring legger også vekt på at individet har hovedansvar for eget liv (Lassen, 2003). I følge Lassen (2003) og Ivey et al., (2009) kan myndiggjøring i rådgivning være en form for selvhjelp hvor personer sine valg blir anerkjent og opplevelsen av kontroll over eget liv er i fokus. Ved at individet velger selv og kjenner på egen vilje og verdier, blir det autonomt.

Humanistisk- eksistensialistisk rådgivning legger i tillegg vekt på at gjennom personlig vekst, selvrealisering, frihet og egne valg, danner individet mening i sin tilværelse (Holzknecht, 2007). Denne rådgivningen legger også vekt på at alle mennesker har et utviklingspotensial og muligheter til endring (Holzknecht, 2007; Ivey et al., 2009).

Humanistisk- eksistensialistisk rådgivning legger videre vekt på å ansvarliggjøre individet for egne valg og konsekvensene de kan medføre (Johannessen, Kokkersvold og Vedeler, 2010). Dermed har hver enkel ansvar for å gi innhold, struktur og betydning til verden, ved å erfare virkeligheten selv (Ivey et al., 2009). Dette innebærer at rådgiveren skaper refleksjon hos rådsøkeren slik at han eller hun kan handle riktig i forhold til egne holdninger. Med dette har individet makt over eget liv og kjenner på at det eksisterer her og nå (Nyeng, 2003). Dette «innebærer å leve i samsvar med sine hensikter, i det man ser forventninger og ønsker i sammenheng» (Johannessen et al., 2010, s. 68).

Mennesket kan utvikles fra avhengighet til uavhengighet. Avhengighet kan være et paradigme i hjelperelasjonen, som kan komme til uttrykk i den forstand at rådsøker er avhengig av rådgiver sin kompetanse for å løse egne problem. Uavhengighet i hjelperelasjonen kan være at rådsøker ikke har behov for hjelp fra rådgiver og klarer seg utmerket alene (Allgood & Kvalsund, 2003). Paradigmet, i følge Allgood & Kvalsund (2003), har vært at rådsøkeren skal bli uavhengig. Å være uavhengig vil si at personer kan ta egne valg og dermed være selvstendig. Kvalsund & Meyer (2005) påpeker at en person alltid vil være i relasjon til andre. Gjensidig avhengighet er derfor et nytt paradigme som tar utgangspunkt i dette. I en slik relasjon er det en gjensidighet mellom partene hvor makten mellom rådsøker og rådgiver er positiv. Rådgiveren sitter med ekspertisen og hvis han eller hun klarer å overføre denne til

rådsøker, blir relasjonen likeverdig og gjensidig. En slik relasjon vil bidra til vekst hos begge parter og vil kun være mulig gjennom erfaring fra både avhengighets- og uavhengighetsrelasjonen. De tre relasjonsparadigmene oppstår og beveger seg i kontinuerlig vekslning gjennom hele livet (Allgood & Kvalsund, 2003).

I følge Kvalsund & Meyer (2005) fører en slik relasjon til læring og utvikling. I relasjonen blir mennesket kjent med seg selv - og rådgiveren sin oppgave vil være å gjøre rådsøkeren bevisst og erkjenne seg selv som et selvstendig velgende menneske.

2.3.1 Behovspyramiden

Abraham Maslow er mest kjent for "Maslows behovspyramide" (se vedlegg: 5), og hans utgangspunkt er at mennesket har fri vilje - og at mennesket er aktivt og handlende (Skaalvik & Skaalvik, 2007). Dette innebærer at individet kjenner på egne behov, for å vite hva en trenger til enhver tid. Individet er derfor selvbevisst (Holzknecht, 2007).

I Maslows behovspyramide er selvaktualisering på toppen (Holzknecht, 2007) (se vedlegg: 5). «Selvaktualisering er det psykologiske behovet for vekst, utvikling og utnyttelse av potensial» for å aktualisere seg selv (Maslow, 1954 i Johnson & Johnson, 2009, min oversettelse). For å oppnå dette må de forgående behovene i pyramiden være tilfredsstillt. De grunnleggende behovene er ikke mangler, selv om de ofte omtales som mangelbehov, men ressurser som bidrar til å realisere egne mål (Lassen, 2003). Pyramiden viser at noen av behovene er mer fundamentale enn andre. Når et behov er dekket, kan individet bevege seg oppover i pyramiden. De lavere behovene er alltid tilstede i bevisstheden og gjennom hele livet (Holzknecht, 2007). Behovspyramiden danner et holistisk konsept av individet sin personlighet, atferd, kognisjon, emosjon og motivasjon, og sentrerer seg rundt hva som er den enkelte sitt viktigste behov (Holzknecht, 2007).

Nederst i pyramiden er de fysiologiske behov, som for eksempel drikke, mat, søvn og varme. Disse må møtes for å kunne overleve. Deretter kommer behovet for trygghet og sikkerhet, som kan være husly. Mennesket på dette nivået ønsker en forutsigbar tilværelse gjennom orden og struktur. Det tredje behovet er kjærlighet og tilhørighet. Her er mennesket akseptert som en del av en gruppe eller verdsatt som individ hvor hun eller han blir tatt vare på og erverver en følelse av å være uerstattelig. Mennesket er sosialt og vi har behov for å omgås andre ved å være i relasjon til andre. Det fjerde nivået er selvtillit. Selvtillit kan foregå både eksternt, som ved å føle status, og internt, som er behov som driver individet. Dette kan for

eksempel være å føle seg kompetent og respektere seg selv for å klare å holde på vennskap, samt være kreativ. Maslow sier at hvis individet ikke klarer å fokusere på de høyere behov som respekt, selvtillit og kreativitet, så kan det undergrave ens fysiske helse (Holzknecht, 2007). Selvaktualisering er det femte og øverste behovet i pyramiden og forekommer når en klarer å oppnå selvtillit. Individet er selvaktualisert når han eller hun klarer å følge de mål eller ting som gir han eller hun mening. Det generaliserer mennesket sitt behov for å aktualisere egne ønsker og verdier, å være den beste en kan være. Selvaktualisering er videre tilstede når en klarer å fokusere på verden rundt seg og ikke bare på seg selv. Dermed er selvaktualisering å utvikle sitt fulle menneskelige potensial (Ivey et al., 2009).

Behovspyramiden er inndelt i to behov; mangelbehov og vekstbehov (Skaalvik & Skaalvik, 2007). Mangelbehovene forekommer for å ivareta seg selv. Disse behovene er behov som individet trenger for seg selv og som derfor er selvorienterte behov. Eksempler på disse behovene kan være følelsen av å være trygg, føle kjærlighet, behov som gir følelsen av selvtillit, og ting som gjør at mennesket overlever, som for eksempel mat og husly. Manglebehov er nødvendige for alle mennesker for å oppnå psykisk og fysisk velvære. De er dermed grunnleggende behov, og disse befinner seg nederst i pyramiden (Holzknecht, 2007).

Vekstbehovene er behov individet har for andre, for verden, og for å danne mening i livet. Disse behovene er orientert utover og forekommer når de foregående behovene er tilfredsstillt. Vekstbehovene kan aldri tilfredsstilles fullt ut (Skaalvik & Skaalvik, 2007). Sheldon, Ryan, Rawsthorne, & Illardi (1997, i Deci & Ryan, 2000) påpeker at en følelse av ikke å få tilfredsstillt behov, kan føre til inkongruens. Inkongruens forekommer når det ikke er samsvar mellom en person sin opplevelse og måten han eller hun uttrykker den på (Andersen, 2004).

2.3.2 Gestaltrådgivning

Som nevnt legger humanistisk- eksistensialistisk rådgivning vekt på at mennesket er autonomt på den måten at det er fritt til å ta egne valg. Gjennom å være autonomt må individet vise ansvar og være bevisst hva valgene kan medføre (Johannessen et al., 2010). Gestaltrådgivning er en retning innen humanistisk- eksistensialistisk rådgivning (Ivey et al., 2009). Denne rådgivningen omtales også som gestaltterapeutisk teori (Hostrup, 2010). Avhandlingen anvender derfor begge begrepene. Fritz Perls er grunnleggeren av gestaltterapien, og hans utgangspunkt er at individet opplever å bli mer autentisk og målrettet gjennom å være tilstede

i nuet (Ivey et al., 2009). Jeg har valgt å presentere denne teorien da den kan gi dybde i drøftingen av funnene.

Intensjonene i gestaltterapeutisk teori omhandler ansvarlighet, vilje og valg hvor fremtiden skapes gjennom fokus på her og nå perspektiver (Hostrup, 2002). Dette gir en opplevelse av tilstedeværelse og ansvar for det personen erkjenner som meningsfullt og meningsløst, som gjør personen autentisk og selvbevisst (Ivey et al., 2009). Gestaltterapeutisk teori legger vekt på at hele mennesket er i gjensidig kontakt med omgivelsene kontinuerlig gjennom hele livet. Dette innebærer personlig vekst og utvikling med fokus på helheten, som kan være integrasjon av individet sine tanker, følelser og kroppslige reaksjoner. På denne måten har mennesket mulighet for selvregulering og tilpasning til nye forhold, som danner en forutsetning for dets psykiske og fysiske tilstand (Hostrup, 2002). Selvregulering betyr å sette grenser for seg selv, som gjør at individet er bevegelig og dynamisk. Dette fører til at individet kan tilpasse seg nye omstendigheter, slik at han eller hun ikke blir mistilpasset. Selvregulering balanserer ulike menneskelige behov (Dyrkorn & Dyrkorn, 2010). Gestaltrådgivning setter fokus på hva en egentlig trenger, behøver eller ønsker for å nærme seg selvregulering i et helhetlig perspektiv (Johannessen et al., 2010).

2.4 Mestring

Mestring handler om hvordan individet takler situasjoner en møter (Johannessen et al., 2010). Det kan videre forklares som noe en trenger for å møte utfordringer (Sørensen, 2002) Mestringstro er kjernebegrepet i sosial-kognitiv teori og ble utviklet av Albert Bandura (Ivey et al., 2009; Pajares, 2002). Mestringstro refererer til subjektive vurderinger av ens evner til å organisere og gjennomføre handlinger for å nå mål en har satt seg (Bandura, 2006). Dette innebærer ingen vurdering av gjennomføringen, men rett og slett troen på om individet klarer eller ikke klarer det, uavhengig av den objektive sannhet (Bandura, 1989; Skaalvik & Skaalvik, 2007; Pajares, 2002). Å ha egen tro på mestring påvirker hvilke utfordringer individet påtar seg, hvor mye innsats de legger i handlingen, og hvor lenge de ønsker å være i vanskeligheter, og hvor motstandsdyktig de er ved påkjenninger (Bandura, 1989; Pajares, 2002). Mestringstro legger grunnlaget for motivasjon, velvære og prestasjoner. Kjernen i mestringstro er at mennesket har tro på å foreta endringer gjennom handlinger. Mestringstro påvirker derfor egne mål og muligheter, som mennesket erverver (Bandura, 1989; Pajares, 2002).

Mestringstro legger vekt på at mennesket er autonomt gjennom selvregulering og selvrefleksjon, og dermed erverver kontroll over egne tankeprosesser, motivasjon og handlinger i interaksjon med omgivelsene og ulike erfaringer (Bandura, 1989). Selvrefleksjon er mening ut fra egne erfaringer, utforskning av egne kognisjoner, og tro på seg selv (Pajares, 2002). Selvregulering kan videre forklares som vurderinger av egne valg, handlinger og attribusjoner (Pajares, 2002). Attribusjoner kan forklare hvordan personer årsaksforklarer resultatet av handlinger, som kan påvirke ens mestringstro. En kan skille mellom indre og ytre attribusjon. I den indre attribusjonen tilegner personen årsaksforklaringer til seg selv, hvor for eksempel resultatet av handlingen tillegges evner og innsats. I ekstern attribusjon tillegges personen årsaker til resultatene utenfor seg selv, som er utenforliggende faktorer. For eksempel andre mennesker eller tilfeldigheter. Intern og ekstern attribusjon er videre inndelt i kontrollerbarhet. I forhold til intern attribusjon oppfattes evner som ikke kontrollerbare, mens innsats regnes som kontrollerbar. En ikke kontrollerbar attribusjon kan være helsemessige faktorer som dagsform eller sykdom. Den mest heldige attribusjonen anses for å være intern kontrollerbar, da en kan se at sin egen innsats nytter (Skaalvik & Skaalvik, 2007).

Mestringstro legger vekt på en interaksjon mellom omgivelsene og personlige faktorer, som kognitive, følelsesmessige og biologiske faktorer, og atferd samt omgivelser, som defineres som ”reciprocal” eller gjensidig determinisme (Pajares, 2002). Å ha mestringstro om seg selv fører til at mennesket kan kontrollere tanker, følelser og handlinger (Bandura, 1989). På denne måten kan mestringstro skape evne til kontroll over egen bevissthet. De som innehar denne kontrollen kan i motsetning til de som ikke har det ha høyere terskler for stress og angst ved aspekter som kan virke truende for selvet (Bandura, 1989).

I følge Pajares (2002) er det fire kilder til mestringstro. Den første kilden er *tidligere prestasjoner*, som forekommer gjennom å se på resultatene av sine handlinger og dermed utvikle tro på sin egen evne til å mestre. Den andre kilden til mestringstro er *vikariert læring*, som vil si å observere andres utførelse av oppgaver eller prestasjoner, og slik få tilgang til gode modeller. Mestringstro øker hvis andre gjør ting på en enda bedre måte, og minker hvis de utfører oppgavene veldig annerledes enn de selv gjør. Mestringstro er derfor både individuell og kollektiv, da den er både personlig og sosialt konstruert. Individuelt gjennom *tidligere prestasjoner*, og sosialt konstruert gjennom *vikariert læring* (Pajares, 2002), som videre kan forekomme gjennom blant annet tilbakemelding og evaluering sammen med andre (Pajares & Urdan, 2006). I boken «feedback» av Guro Øiestad (2004) legges det vekt på at

tilbakemeldinger kan bidra til personlig utvikling. Tilbakemelding er ”å anerkjenne sider ved en annen [...] å bli bekreftet og gitt mulighet til å vokse” (Øiestad, 2004, s. 19). Øiestad (2004) viser til Joharivinduet (se vedlegg: 6), som en modell der tilbakemeldinger kan fremheve ulike sider ved individet. Vinduet legger vekt på at mennesket innehar fire sider ved seg selv; et åpent selv, som er kjente sider for både for oss selv og andre; et skjult selv, som er sider vi kjenner i oss selv, men som vi ikke gjør kjent for andre; et blindt selv, som er sider andre ser, men som en selv ikke ser; og et ukjent selv, som er ukjente sider både for selvet og andre.

Sosiale overbevisninger er den tredje kilden til mestringstro. Overbevisninger bearbeider folks tro på egne evner, samtidig som de forsikrer om at suksessen de ser for seg er oppnåelig. Positive overbevisninger kan føre til oppmuntring, mens negative overbevisninger kan svekke individet sin mestringstro (Pajares, 2002). Den fjerde og siste kilden til mestringstro er det *emosjonelle aspektet*, som stress, angst, depresjon og sårbarhet. Mestringstro påvirker motivasjon, sosial-kognitiv funksjon, emosjonelt velvære og prestasjoner. Å styrke fysisk og emosjonelt velvære kan være med på å øke mestringstro og redusere negative emosjoner, og skape bedre utholdenhet, samt bedre prestasjoner (Bandura, 2006).

Mennesker med lav mestringstro tenderer til å se vanskeligheter og gir fort opp, noe som svekker mestringstroen (Bandura, 1989; Pajares, 2002). For å øke mestringstroen må en forbedre både fysisk og emosjonelt velvære og redusere negative emosjoner, som nevnt ovenfor. Høy mestringstro gjør at mennesket klarer å sette høyere mål for seg selv og visualiserer suksess, som skaper positive prestasjoner. Videre gjør høy mestringstro at individet står sterkt ved vanskeligheter og ser disse som selv-utviklende (Bandura, 2006, Pajares, 2002).

2.5 Indre motivasjon

Indre motivasjon i følge Deci og Ryan (2000) ligger i individet sine medfødte psykologiske behov, og er en livslang psykologisk vekstfunksjon. De medfødte psykologiske behovene er *autonomi, tilhørighet og kompetanse*. De tre behovene danner grunnlaget for psykologisk vekst, integritet og velvære slik at individet kan fungere optimalt. De legger vekt på at motivasjon ikke bør forekomme i de utenforliggende faktorene som belønning eller straff. Dersom dette er tilfellet, vil atferden til individet oppleves som kontrollert av de ytre faktorene. Dette kan hindre kreativitet, kognitiv fleksibilitet, minske selvtilliten og føre til

negative emosjoner (Deci & Ryan, 2002; Pajares, 2002). Faktorer, som for eksempel valg, støtter individet sin *autonomi* og kan føre til opplevd selvbestemmelse, samt opplevelse av egen fri vilje (Pajares, 2002). Autonomi kan danne positiv selvaktualisering, selvtillit og velvære (Deci & Ryan, 2000).

Indre motivasjon legger vekt på at individet ikke er avhengig av utenforliggende faktorer, fordi å være helt tilstede i og oppslukt av en aktivitet er belønning i seg selv, som kan føre til personlig vekst. Atferd som forekommer av indre motivasjon, avhenger av hvor lenge individet opprettholder en aktivitet og sannsynligheten for at aktiviteten vil forekomme ved et senere tidspunkt. Ved at individet har en indre motivasjon oppleves aktiviteten som mer meningsfull (Deci & Ryan, 2002; Bandura, 1989). Å mestre en aktivitet og erfare at aktiviteten i seg selv er tilfredsstillende, og fører til opplevelse av autonomi og kompetanse.

For at indre motivasjon skal fungere optimalt forutsettes støtte fra sosiale omgivelser (Deci & Ryan, 2000). De legger derfor vekt på at indre motivasjon videre kan forekomme gjennom *tilhørighet*. Tilhørighet skaper tilfredsstillende av psykologisk behov og danner positive psykologiske utfall. En trygg tilhørighet kan støtte indre motivasjon, og danne fundament for personlig vekst. Gjennom positive tilbakemeldinger fra andre kan indre motivasjon øke og dermed tilfredsstillende behovet for *kompetanse*. Indre motivasjon og opplevelse av kompetanse kan minke ved negative tilbakemeldinger. Behovet for kompetanse legger vekt på at individet ønsker å mestre.

Deci og Ryan (2000) sitt syn på mennesket er at det er aktivt, samt vekstorientert, og at det ønsker og nå sitt fulle potensial, slik som i den humanistiske- eksistensialistiske rådgivning (Ivey et al., 2009).

2.6 Utbrenthet

For å belyse håndtering av konflikter i arbeidslivet ønsker jeg å ta for meg utbrenthet da det kan ses i relasjon til funnene fra forskningen. Utbrenthet er også av betydning for dagens samfunn (Roness & Matthiesen, 2002). Utbrenthet forbindes gjerne med et hverdagsbegrep, men i de senere tiår er begrepet anvendt i vitenskapelige undersøkelser. Maslach, Schaufeli og Leiter (2001) beskriver utbrenthet som kronisk emosjonelt stress forekommet av jobbsituasjonen, som innebærer kynisme, utmattelse og en følelse av ikke å mestre.

Roness (1998) skriver at hver tredje arbeidssøker blir utbrent i løpet av sin karriere. Han definerer utbrenthet som fysisk og psykisk utmattelse forårsaket av forhold i jobben. Det legges vekt på at utbrenthet kan forekomme gjennom tre dimensjoner. Disse er emosjonell utmattelse, emosjonell distanse og redusert selvfølelse hvorav førstnevnte er den primære dimensjonen (Maslach, et al., 2001; Roness & Matthiesen, 2002). Utbrenthet kan derfor kjennetegnes ved blant annet, søvnproblemer, dårlig fordøyelse, spente muskler og håpløshet. Emosjonelle aspekt kan aktiveres, som angst og tap av kontroll. Kognitiv hjelpeløshet, skyldfølelse, somatiske- og atferdsmessige symptomer, som hyperaktivitet og redusert empati, vil også kjennetegne utbrenthet. Videre motivasjonsmessige symptomer, som skuffelse og kjedsomhet (Roness, 1998; Maslach et al., 2001).

Utbrenthet er dokumentert i forhold til vansker ved mestring. Utbrenthet oppstår ofte i yrker hvor en skal yte bistand til andre uten å få så mye igjen, som kan være tilfelle for informantene i denne forskningen. Utbrenthet kan påvirkes av høye forventninger og mål en setter for seg selv, engasjement, sosial støtte, attribusjon, kontroll, handlefrihet og autonomi. Opplevelse av mestring kan forebygge utbrenthet gjennom økt selvbestemmelse og økt medvirkning. Mestring gir mulighet til faglig utvikling, arbeidsglede, jobbtilfredshet og positiv holdning til arbeidsmiljøet (Sørensen, 2002; Roness, 1998; Roness & Matthiesen, 2002).

Utbrenthet avhenger både av jobben og personlighet, og den enkelte må derfor ta ansvar for ikke å bli utbrent. Er personen introvert og innehar nevrotisisme og lav planmessighet kan det være større sannsynlighet for at han eller hun blir utbrent da de lettere kan gi opp eller flykte fra problemer som forekommer. En ekstrovert og konfronterende person som også er følelsesmessig stabil har større sannsynlighet for ikke å bli utbrent da de ser problemene og forøker å håndtere dem, samt aksepterer det de ikke får gjort noe med. Utbrenthet er videre avhengig av hvordan personene attribuerer hendelser. Personer som attribuerer hendelser internt har mindre sannsynlighet for å bli utbrent. Faktorer som alder, utdanning og sivilstand kan også påvirke om en person blir utbrent eller ikke (Roness, 1998; Roness & Matthiesen, 2002; Matthiesen, 2002; Maslach, et al., 2001).

I et samfunn som stadig er i omstilling kan utbrenthet forekomme hyppigere. Utbrenthet kan være et produkt av samfunnet, arbeidsstrukturen eller kvaliteten på de mellommenneskelige relasjoner. Markedsliberalismen skaper store krav til prestasjoner og danner eller fremmer egoisme gjennom konkurranse som kan true de eksistensielle helsebetingelser, som tillit og

trygghet. Arbeidslivet krever effektivitet, tidspress og nedbemanning, som kan skape uforutsigbarhet og føre til krav om større fleksibilitet, hastighet og målorientering (Sørensen, 2002; Wahl, 2002). Dette kan føre til utbrenthet da det kan ha innvirkning på individet sin mestring og mening, som krever stabilitet (Sørensen, 2002).

De som rammes av utbrenthet individualiserer problemet og opplever at de ikke mestrer arbeidslivet sine krav. I følge Whal (2002) pågår dette på grunn av arbeidsgiverne som utarbeider individuelle mestringsstrategier, som for eksempel hyppig omskolering, fysisk trening i arbeidstiden og reduserte trykdeytelser. Utbrenthet er i følge Whal (2002) et resultat av samfunnsmessig kontroll, som hindrer individet sine evner, behov, ønsker og drømmer. Han mener det pågår et kollektivt forsøk på å idealisere individuell mestring, som bidrar til at ingen ønsker å bevege seg mot kjernen av problemet.

2.7 Oppsummering

Teorien omhandler humanistisk eksistensialistisk rådgivning og herunder gestaltrådgivning, hvor sentrale begreper som blant annet myndiggjøring, autonomi, ansvar og gjensidig avhengighet har blitt redegjort for. Videre har teorien tatt for seg behovspyramiden, mestring og indre motivasjon. Til slutt har kapittelet redegjort for utbrenthet. Teoriene brukes for å belyse og forstå viktige tema fra funnene i drøftingsdelen.

3. Metode

3.1 Innledning

Dette kapittelet tar for seg de metodiske aspektene ved min forskning og herunder begrunnelse av valgene jeg har tatt. Først gjør jeg rede for forskningstilnærmingen jeg har valgt å ha i min masteravhandling, før jeg drøfter hvilken metode som er ønskelig for forskningen og hvorfor. Kapittelet presenterer også utvalget i forskningen, og videre hvordan innsamling av data ble foretatt. Deretter redegjør jeg for kvaliteten i forskningen. Til slutt fremstilles betydningen av forskerrollen og etiske betraktninger knyttet til forskningen.

3.2 Kvalitativ forskningstilnærming

Jeg har valgt kvalitativ forskning da det gir innblikk i informantene sine følelser, emosjoner og tanker, som kan være vanskelig å innhente ved bruk av andre forskningstilnærminger

(Strauss & Corbin, 1998). Å få innblikk i det ovennevnte er en av kjernene i rådgivning (Ivey et al., 2009), og er derfor interessant for denne forskningen. Innen denne tilnærmingen fremstilles data gjennom tykke og fyldige beskrivelser. Tykke beskrivelser kan være beskrivelser og tolkning av fyldige og innholdsrike uttalelser (Dalen, 2008; Thagaard, 2009). Derfor mener jeg dette er den best egnede tilnærmingen for denne avhandlingen.

3.3 Fenomenologi som metode

Edmund H. Husserl er grunnleggeren av fenomenologi, som kan ses på som både en filosofi, et paradigme eller en kvalitativ metode (Patton, 1990). I denne avhandlingen bruker jeg det som metode i forskningen.

Jeg har valgt å anvende fenomenologi da metoden belyser subjektene opplevelse og søker forståelse av en dypere mening i deres erfaringer om et fenomen (Kvale & Brinkmann, 2009; Moustakas, 1990; Postholm, 2005; Thagaard, 2009). Opplevelse er bevissthet om virkeligheten (Hostrup, 2002), og et av målene er å komme fram til en felles essens av informantene sine opplevelser og erfaringer om fenomenet (Moustakas, 1994). Essens kan defineres som meningskjerner i felles opplevde erfaringer (Patton, 1990). Jeg har derfor valgt å bruke fenomenologi for å finne ut av hvordan rådgivere beskriver, forklarer og tolker håndtering av konflikter. Informantene sin forståelse av erfaringen skapes i relasjon til konteksten de befinner seg i. Forståelsen vil derfor være preget av subjektivitet og ikke være mulig som en ren objektiv realitet for mennesker (Patton, 1990). Jeg som forsker må derfor forsøke å legge til rette for å fortolke informasjonen fra informantene på en fordomsfri måte. For meg ble det derfor viktig å opprettholde ”bracketing” hvor jeg setter min forsørståelse i parentes (Moustakas, 1994; Hostrup, 2002; Postholm, 2005). Dette ble også foretatt ved at jeg ikke leste omfattende litteratur om emnet før innsamling av data var overstått.

Fenomenologi legger videre vekt på at det er informantene sin verden som skal forstås, slik de erfarer den. Dette innebærer en fenomenologisk reduksjon, som vil si at den ytre verden kommer i bakgrunnen for subjektene opplevelse (Moustakas, 1994). Videre innebærer dette ”epoche”, som vil si å legge til side sine fordommer og vanetenkning. På den måten fremtrer og kommer fenomenet i forgrunnen som det er, heller enn slik det burde være. Begrepet kan dermed forklares med å holde tilbake sine vurderinger, fordommer og være tilstede i

opplevelsen, slik den er og beskrives, her og nå (Hostrup, 2002; Moustakas, 1994; Postholm, 2005).

Strauss & Corbin (1998) legger vekt på en interaksjon mellom forsker og empiri. På denne måten kan ”epoche” umulig være fullstendig. Dermed må jeg som forsker være bevisst mine fordommer og hvordan jeg kan påvirke informasjonen fra informantene. Gjennom avhandlingen understreker jeg at ”epoche” er et ideal jeg streber i mot.

3.4 Valg av informanter

I følge Postholm (2005) kan en fenomenologisk metode ha tre til ti informante for å kunne gå i dybden i data. På grunn av omfanget av masteravhandlingen valgte jeg å intervju tre rådgivere, som jobber innenfor HMS. Kriteriene for utvalget var at informantene aktivt jobber med konflikter og håndtering av disse i sitt daglige virke. Einarsen & Pedersen (2007) skriver at for å kunne håndtere konflikter er det viktig å vite hvorfor de oppstår, hvordan de foregår, hva som kommer etterpå, samt forstå de juridiske spillereglene. Det ble derfor viktig for meg at informantene har erfaring og kunnskap innen konfliktarbeid. Dette kan kjennetegne et strategisk utvalg, som vil si at informantene har et forhold til undersøkelsen i form av sine kvalifikasjoner (Thagaard, 2009). Jeg kontaktet den første informanten ut fra et såkalt bekvemmelighetsutvalg, som i følge Kvale & Brinkmann (2009) er informanter som er lettest tilgjengelige. At jeg hadde kjennskap til denne informanten førte til at hun var mer åpen under intervjuet og var behjelpelig både før og under forskningen. De andre informantene ble kontaktet av den første informanten, som kjennetegner et snøballutvalg (Thagaard, 2009).

Informantene er homogene i så måte at de alle sammen er kvinner, har tilnærmet lik utdanning og stillingstittel. Konsekvensene av dette kan føre til at variasjonene og kompleksiteten i datamaterialet blir mindre.

3.5 Innsamling av data

Jeg brukte intervju for å innhente data fra informantene sine opplevelser med fenomenet. ”Intervju betyr utveksling av synspunkter mellom to personer i samtale om et tema som opptar dem begge” (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 22). Ved bruk av intervju kan informantene sine opplevelser og erfaringer forstås på best mulig måte av forskeren da intervju kan fange

opp variasjoner og kompleksiteten i den menneskelige verden (Kvale & Brinkmann, 2009). Gjennom intervju med informantene kan jeg som forsker dermed forsøke å forstå meningen bak deres opplevelser (Patton, 1990).

I denne avhandlingen anvendte jeg et halvstrukturert intervju, som gjerne kjennetegner fenomenologisk metode (Postholm, 2005). Ved utforming av intervjuguiden ble det viktig for meg å fokusere på helheten i mennesket, slik gestaltterapeutisk teori legger til rette for (Johannessen et al., 2010). Dermed ønsket jeg å åpne opp for informantene sine følelser, tanker og kroppslige reaksjoner i mine spørsmål (se vedlegg: 3). Et halvstrukturert intervju har på forhånd utarbeidet noen spørsmål hvor en også er åpen for å innta nye perspektiver. Dette kan vise at jeg innehar en deduktiv tilnærming da jeg på forhånd har utarbeidet noen tema. I et strukturert intervju er alle spørsmålene på forhånd utarbeidet og er ikke åpent for å innta nye perspektiver. Å kunne forholde meg til en viss grad av struktur med noen formulerte spørsmål, gav meg trygghet. Ved at jeg var åpen for nye perspektiver og stilte oppfølgingsspørsmål, samt ba informantene utdype noe av det de sa, gjorde at intervjuet fikk komplekse og varierte svar. På denne måten fikk informantene mulighet til refleksjon, som førte til ny forståelse både for meg selv og for informanten. Dette bidro til at informantene sine perspektiver, det såkalt emiske perspektivet, er i fokus for forskningen (Hostrup, 2002; Moustakas, 1994; Postholm, 2005). Videre førte dette til at intervjuene fikk en annen retning enn det jeg på forhånd hadde tenkt. På grunn av mitt ideal om "epoche" førte dette til at jeg ble imøtekommende for kategorier eller vinklinger jeg på forhånd ikke hadde tenkt over. Dette viser også at jeg innehar en induktiv tilnærming da alle temaene ikke er utarbeidet på forhånd av forskningen, som kan føre til at nye antagelser innbringes i forskningsresultatene, som et resultat av her-og-nå-utvekslingen i dialogen (Postholm, 2005; Thagaard, 2009).

For å få en struktur i intervjuet valgte jeg å dele inn intervjuet i ulike tema (se vedlegg: 3). Jeg ønsket å begynne intervjuet med innledende spørsmål som gir informasjon om informantene sine bakgrunner og erfaringer for å bli kjent med informantene og skape trygghet. Etter de innledende spørsmålene gikk jeg over i ulike opplevelser informantene hadde med håndtering av konflikt. På slutten av intervjuet gav jeg informantene tid til å komme med innvendinger. Her åpnet jeg opp for at informantene kunne stille spørsmål, tilføye noe de følte ikke ble tatt opp eller ønsket å fortelle mer om. Både informantene og jeg oppsummerte det som ble sagt under intervjuet. Dette ble foretatt for å sjekke ut om informantene kjenner seg igjen i de

beskrivelsene og tolkningene jeg gjorde, som relateres til ”member checking” (Lincoln & Guba, 1985).

Å notere under et intervju kan for informanten virke forstyrrende (Postholm, 2005). For min del følte jeg notering kunne distansere meg fra informantene. Derfor valgte jeg å benytte meg av båndopptaker. Enkelte umiddelbare tanker og refleksjoner noterte jeg i stikkordsform og bearbeidet de like etter intervjuet var over. Etter intervjuet sendte jeg ut utfyllende spørsmål til to av informantene. Innsamling av data forekommer også igjennom disse.

3.6 Analyse

Analysen pågår gjennom hele forskningsprosessen fra begynnelse til slutt (Postholm, 2005). Transkribering ble første fase i analysen for meg og ble foretatt kontinuerlig etter at hvert intervju var over. Alle uttalelser fra intervjuene ble gjentatt ordrett, heriblant også non-verbale uttrykk som nikking og latter. Disse ble videre oversatt til bokmål for å ivareta informantene sin anonymitet. Dette ble også foretatt for å gjøre teksten leservennlig.

I den andre fasen av analysearbeidet valgte jeg å bruke «Den konstant komparative analysemetoden», som er hentet fra Grounded Theory. Denne analysemetoden kan i følge Postholm (2005) være til nytte i en fenomenologisk metode da den hjelper forskeren med å strukturere fenomenet en studerer inn i forståelige meningsenheter og kategorier. «Den konstant komparative analysemetoden» er utviklet av Barney Glaser og Anselm Strauss (Strauss & Corbin, 1998), og de legger vekt på en induktiv tilnærming hvor idealet er ”epoche”, som samsvarer med mine intensjoner i forskningen.

«Den konstant komparative analysemetoden» er en dynamisk prosess hvor målet er å bryte ned data for å forstå logikken bak uttalelsene (Strauss & Corbin, 1998). Analysen er inndelt i tre kodingsfaser; åpen koding, aksial koding og selektiv koding. Hele analysetenkningen i Grounded Theory blir ikke fulgt slavisk i mitt arbeid, da jeg bruker metoden mest som inspirasjon i analyseringen.

I åpen koding identifiseres og gis det navn til hovedkategorier. Å tilegne kategoriene navn gjøres for å få en felles betegnelse av klassifiseringen. Hovedkategoriene er sentrale ideer som kommer frem av å sammenligne data mellom informantene. Her fremlegges hva som kjennetegner kategorien og gjennom utsagn fra informantene tilegnes de mening.

Hovedkategoriene jeg kom fram til er *ivaretagelse av seg selv, ansvar og utvikling*. Under hovedkategoriene dannes subkategorier som på ulike måter beskriver nyansene i hovedkategorien, og som har til formål å spesifisere hovedkategorien. Herunder vises det til når og hvor kategoriene dukker opp. Gjennom dette kan en begynne å se mønster som fremkommer av data (Strauss & Corbin, 1998).

«Aksial koding relaterer kategoriene til deres subkategorier» (Min oversettelse: Strauss & Corbin, 1998 s. 123). Denne kodingen viser variasjonene som forekommer rundt en kategori, og frembringer kompleksiteten av data (Strauss & Corbin, 1998). Dermed skaper kodingen dybde og struktur i analyseprosessen og gir en utdypet forståelse for kategoriene. Dette fordi ulike utsagn som beskriver det samme, viser variasjon av kompleksiteten. Dokumentasjon på kategoriene forekommer gjennom sitater fra informantene.

Selektiv koding danner en helhet for analysen gjennom å integrere kategoriene hvor de organiseres inn i et konsept, som former den sentrale ideen av data. Disse blir omtalt av Strauss (1987), som kjerne kategorier. I denne avhandlingen tar jeg utgangspunkt i en kjerne kategori og drøfter denne inngående i drøftingsdelen. Siden jeg anvender en fenomenologisk metode vil kjerne kategorien drøftes i relasjon til eksisterende teori. I følge Strauss & Corbin (1998) skal kjerne kategorien være gjenkjennbar for informantene. Dette forsikret jeg meg gjennom ”member checking” hvor informantene foretok gjennomlesning av funnkapittelet før jeg gikk over på drøftingsdelen. ”Member checking” kan gi grunnlag for at informantene ikke kjenner seg igjen i utsagnene, som kan føre til mye etterarbeid i form av redigering eller utarbeiding av nye utsagn. I verste fall, etter min mening, kan informantene da lettere trekke seg fra forskningen, da de trolig vil kunne føle manglende tillit til meg som forsker.

3.7 Forskerrollen

Det er viktig at forskeren er klar over sin forforståelse og bakgrunn før han eller hun inntre i forskningen. Dermed bør forskeren blant annet være bevisst sine antagelser, meninger, erfaringer og kunnskap som han eller hun har om fenomenet (Dalen, 2008; Kvale & Brinkmann, 2009). På grunnlag av dette reflekterte jeg derfor over mine erfaringer, opplevelser med, og kunnskap om konflikter for at de ikke skulle fortolke informantene sitt perspektiv, og for å møte forskningen med åpenhet og nysgjerrighet. For å ivareta en induktiv

tilnærming, samt idealet om ”epoche” ønsket jeg som nevnt ikke å ha en omfattende lesing om konflikter og håndtering av disse på forhånd av intervjuene. Det ble spesielt viktig for meg å reflektere over min bakgrunn da jeg på forhånd hadde kjennskap til en av informantene.

Under intervjuet ble det i tillegg viktig for meg å gi rom for pauser og opprette tillit. Tillit kan oppnås ved at jeg er avslappet og tillater ulike meninger og følelsesladede temaer. På denne måten kan informanten føle at ingen begrensninger blir tillagt henne, noe som kan bidra til at informanten kan føle for å uttrykke det hun ønsker (Kvale & Brinkmann, 2009). I etterkant ser jeg at jeg ble noe påvirket av de andre informantene da jeg sammenlignet det informantene fortalte under intervjuet, som førte til at jeg ble overrasket over informasjonen som var forskjellig mellom dem. Dette førte til at jeg ikke helt klarte å legge til sides min forforståelse, som viser at ”epoche” for mitt vedkommende ikke er fullstendig oppnåelig. Spørsmålet som omhandler opplevelse av motstand (se vedlegg: 3), kan ha blitt spesielt preget av min nysgjerrighet, som igjen viser at ”epoche” ikke er fullstendig oppnåelig for meg. På den andre siden kan dette ha bidratt til at informantene og jeg oppnådde en felles forståelse av fenomenet, og at informantene oppfattet spørsmålene om motstand som relevante (Dalen, 2008; Kvale & Brinkmann, 2009; Patton, 1990). For ved at jeg innehar noen tanker og informasjon i forhold til konflikter og håndtering av disse, kan jeg nærme meg informantene mine, som viser til at all forståelse bygger på forforståelse (Dalen, 2008). Vi kan på denne måten utvikle en felles forståelse for hverandre, som viser til at det ikke er mulig å gjennomføre en objektiv forskning (Kvale & Brinkmann, 2009; Patton, 1990).

I følge Thagaard (2009) kjennetegnes et godt intervju av at forskeren kommer med oppfølgings spørsmål og oppmuntrer informantene til å fortelle mer om deres konkrete meninger og erfaringer. Videre er det viktig at forskeren er følsom og lytter til hvordan ting blir sagt og hva som ikke blir sagt. Å være lyttende og oppmerksom bidrar til at jeg kan huske det som har blitt sagt og gjennom oppfølgings spørsmål kan informantene få utdypet viktige uttalelser (Kvalsund, 2005), som kan gi tilgang til tykke beskrivelser.

De ovennevnte egenskapene som forsker kan bidra til at jeg viser empati, engasjement og oppriktighet, som igjen kan bidra til integritet slik at innhenting av kunnskap oppnås (Kvale & Brinkmann, 2009). Det kan videre bidra til å skape et godt fenomenologisk intervju og skape

en etisk positiv situasjon for informantene, som blant annet kan forekomme ved at jeg gir informantene tid til å uttrykke seg, som kan bidra til at informanten ikke får et følelsesmessig overtramp (Kvale & Brinkmann, 2009).

3.8 Kvalitet i forskningen

Å ivareta reliabilitet, validitet, overførbarhet og etterprøvbarhet er viktig for kvaliteten i forskningen (Kvale & Brinkmann, 2009; Postholm, 2005; Thagaard, 2009). Reliabilitet kan forstås som pålitelighet (Kvale & Brinkmann, 2009; Thagaard, 2009). I forskningen ivaretar jeg dette ved å forholde meg til formålet med intervjuet. Under intervjuene benyttet jeg meg av å sjekke ut hva informantene hadde sagt for å finne ut om vi fikk en felles forståelse. Videre benyttet jeg meg av oppsummering under intervjuene for å kontrollere informantene sine svar, som kan også sammenlignes med ”member checking”. Etter intervjuet gav jeg informantene mulighet til å tilføye noe, som for eksempel å oppklare eventuelle misforståelser eller komme med tilleggsinformasjon.

Validitet kan forstås som å undersøke det en ønsker å undersøke og at forskeren er reflekterende i forhold til fenomenet, samt temaene som fremgår i forskningen. Videre kan validitet si noe om gyldigheten av forskningsresultatene (Kvale & Brinkmann, 2009). Derfor ønsker jeg at funnene som offentliggjøres av masteravhandlingen i størst mulig grad samsvarer med informantene sine svar (jf ”member checking”), samt tar utgangspunkt i deres ord og uttrykk, såkalte in-vivo kategorier, slik at de representerer deres opplevelser og erfaringer av fenomenet (Postholm, 2005). Jeg ønsker å understreke at forskerens erfaringer og måter å tolke og forstå, varierer fra person til person (Patton, 1990).

Overførbarhet vil si at forskningen kan rekontekstualiseres slik at teoretisk forståelse kan videreføres i andre sammenhenger (Thagaard, 2009). Det understrekes at min forskning er kvalitativ og dermed ikke søker å kvantifisere og generalisere kunnskapen slik som ved kvantitativ forskningstilnærming (Ringdal, 2009). Kvalitativ forskning, derimot kan overføre kunnskapen fra en situasjon til en lignende situasjon. Det blir derfor viktig for meg at forskningen blir beskrevet detaljert for å skape en kompleks helhet for at leseren kan oppdage likheter med sin egen kontekst (Kvale & Brinkmann, 2009; Postholm, 2005; Thagaard, 2009). Overførbarheten avgjøres av leseren selv gjennom at de kjenner seg igjen i funnene (Kvale & Brinkmann, 2009; Postholm, 2005; Thagaard, 2009).

Etterprøbarhet kan forstås ved at forskningen kan gi et grunnlag for å kunne reproduseres (Kvale & Brinkmann, 2009). Derfor vil det være svært viktig at jeg som forsker redegjør for fremgangsmåtene under forskningen og at min inspirasjon forholder seg til «Den konstant komparative analysemetoden». I analysekapittelet blir det derfor viktig for meg å redegjøre for hva som er primærdata, informantenes uttrykk, og hva som er min tolkning slik at en teoretisk kan etterprøve forskningen (Kvale & Brinkmann, 2009; Thagaard, 2009).

3.9 Etiske betraktninger

På grunn av den nære interaksjonen forskeren og informanten har, er det utarbeidet særskilte etiske retningslinjer, av ”De nasjonale forskningsetiske komiteer” (NESH, 2006). Disse er opprettet for å sikre rettighetene til informantene (Postholm, 2005; Thagaard, 2009). I forhold til avhandlingen sitt omfang utdypes kun de retningslinjene i NESH (2006) som jeg mener er viktigst i min forskning.

Under forskningen er jeg ikke i direkte kontakt med involverte i konflikter, men personopplysninger av de involverte kan forekomme under intervju med informantene da de opptrer som en tredje part. På grunn av disse omstendighetene sendte jeg derfor inn mitt forskningsprosjekt til ”Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste” (NSD), som godkjente prosjektet som kvalitetssikret (se vedlegg: 4).

Jeg anser informert samtykke fra informantene som høyst nødvendig (se vedlegg: 2). Ut ifra det ovennevnte informerte jeg informantene om forskningen sitt formål, hovedtrekk i avhandlingen, konsekvenser og fordeler med å delta, samt hva de vil få igjen for deltagelsen. Jeg informerte også om at deltagelsen er frivillig og at de når som helst under forskningsprosessen kunne trekke seg (NESH, 2006) (se vedlegg: 1).

Videre informerte jeg om hvem som har tilgang til innsamlet data, hvordan jeg oppbevarte den og informantene sin anonymitet (NESH, 2006) (se vedlegg: 1). Med tanke på anonymitet ble det viktig for meg å skille privat informasjon fra informasjon som er relevant for forskningen. Herunder ble det også naturlig å foreslå pseudonymer for mine informanter og fortelle dem hva som vil skje etter at forskningen er over (NESH, 2006).

Å gi for mye informasjon kan påvirke informantene. Med dette menes at de oppfører seg på en måte som de tror vil være av interesse for meg, og på denne måten ikke gi informasjon som kan være ønskelig og dermed ødelegge for forskningen (Postholm, 2005). For min forskning kan dette innebære at informantene uttaler seg om ønskesituasjoner som kan skape et gap mellom det en sier og det en gjør, som kan bidra til at reliabiliteten svekkes og som igjen kan skape svakheter i et intervju. Jeg var derfor påpasselig med hvilke opplysninger informantene fikk på forhånd av intervjuene.

Til slutt ønsker jeg å presisere at forskningen ikke ønsker å sette informantene i et dårlig lys. Opplysningene jeg får under forskningen blir tilintetgjort når sensur på masteravhandlingen er gitt (NESH, 2006).

4. Funn fra analysen

I denne delen presenteres resultatene fra «Den konstant komparative analysemetoden». Data er som nevnt hentet fra intervjuene av informantene, samt fra svar på utfyllende spørsmål i etterkant av intervjuet. Alle intervjuene ble foretatt ved informantene sin arbeidsplass da det var ønskelig fra deres side. I samråd med informantene har jeg valgt å anonymisere dem som informant 1, informant 2 og informant 3. Sitatene og utsagnene ifra informantene er som nevnt oversatt til bokmål for å ivareta deres anonymitet, samt redigert med den hensikt å gjøre teksten lettere forståelig for leseren.

Først presenteres hovedkategoriene jeg mener er essensielle for informantene. Herunder presenteres også eventuelle subkategorier. Til slutt samles alle kategoriene til en kjernekategori, som danner en helhet for oppgaven. Kjernekategorien blir deretter utdypet og undersøkt i drøftingsdelen. De essensielle begrepene tar som nevnt utgangspunkt i informantene sine ord og uttrykk, som i denne sammenhengen danner kategorier. Med dette inntar jeg en induktiv tilnærming da jeg leser hele datamaterialet og ser etter hvilke mønstre som finnes uten forutinntatte perspektiver så langt det lar seg gjøre.

4.1 Tidlige funn av kategorier

Etter transkribering og gjennomlesning merket jeg meg at informantene hadde nokså like oppfatninger av hva som var essensielt i håndtering av konflikter. Å møte forskningen med en induktiv tilnærming og ideal om å ha et åpent sinn i møte med informantene førte til at jeg stadig ble nysgjerrig på hva de kom til å svare. Dermed dukket det opp kategorier jeg på forhånd ikke hadde tenkt over. Hovedkategoriene som ble framtreddende ut i fra transkriberingen er: *Ivaretagelse av seg selv, ansvar og utvikling.*

4.2 Hovedkategori 1: Ivaretagelse av seg selv

Det jeg legger i denne hovedkategorien er hvordan informantene kjenner på egne følelser og behov, samt forsøker å tydeliggjøre sin rolle som rådgiver. Informant 1 oppsummerer kort hva jeg forsøker å skissere: *«Jeg tenker ikke mer etter at jeg har vært inn i saken fordi det er ikke meg det handler om»*. Dette innebærer at hun framstiller seg som ikke å være en del av konflikten, da deres rolle er å være en nøytral og uavhengig part.

Informant 2 forteller i spørsmålet som omhandler spesielle opplevelser eller spesielle situasjoner at: *«Jeg prøver å være profesjonell på den måten at jeg faktisk ikke er en del av konflikten»*. Dermed tydeliggjør informanten at hennes arbeid ikke innebærer å være en del av konflikten.

Informant 1 forteller at hun har fått noen tilbakemeldinger på at noen håndtering ikke har hatt noen hensikt. Hun sier: *«Nei da kan ikke jeg gå inn å gjøre noe mer. Jeg har jobbet så lenge med det at det blir ikke mitt»*. Igjen legges det vekt på at hun som rådgiveren ikke er en del av konflikten. Utsagnet kan i tillegg fortelle at hun kjenner på egen innsats og begrensninger for å få innsyn i at hun har gjort sin del av håndteringen.

Informant 1 forteller når hun håndterer konflikter at: *«Jeg prøver å ikke legge så mye følelser i det»*. I en håndtering av konflikter blir det derfor viktig for å skille ut sine følelser, og at hennes egne følelser ikke er ønskelige i en håndtering. Hun forteller hva konsekvensene kan føre til hvis hun blir en del av konflikten:

«Det er viktig å skille ut hva som er mitt og hva som er den andres. For hvis jeg ikke kan skille ut hva som er mitt og hva som er den andres, så kan jeg ikke jobbe med folk fordi da blir jeg en karbonadedeig ut av det».

Karbonadedeig kan bety og blande egne og rådsøker sine følelser, tanker og ord. For at dette ikke skal forekomme holder hun oversikt over hva som er hennes følelser, rolle og ord, og hva som er rådsøker sitt.

Da jeg spør hvilke følelser informant 1 får i håndteringen av konflikter sier hun: *«Jeg må kjenne min egen begrensning og det er viktig i forhold til meg selv at jeg ikke går inn i noe som jeg ikke tror at jeg kommer meg ut av»*. Sitatet kan fortelle at det er viktig å kjenne på egen kompetanse og herunder begrensninger. Ved å kjenne til dette kan informantene ivareta seg selv, og komme seg ut av håndteringen. På denne måten kan hun unngå følelsesmessig overtramp slik at håndteringen ikke oppleves som belastende, skadelig eller truende for henne.

Informant 2 forteller om følelsene hun har til sine ressurser at: *«Jeg har sett så mye at jeg greier på en måte ikke å bli fanget i det her»*. Gjennom erfaringer fra ulike håndteringer har hun sett mye. Dette har ført til at hun har lært å komme seg ut av håndteringer og ikke blir fanget, som igjen kan føre til belastninger, skadeligheter eller trusler for selvet.

Da jeg spør: «Hvilke følelser oppstår når du befinner deg i håndteringer som er utfordrende» svarer informant 3:

«Det er noe med hvor mye tid og krefter jeg skal investere i det også. Fordi jeg setter ned foten og sier nå er nok nok. Nå er det noen andre som skal overta for meg, nå har vi prøvd. Eller dere får finne ut av det selv».

Informant 3 kjenner på sine behov og tiden hun bruker på en håndtering for ikke å bruke opp sine krefter. Hun setter ned foten når hun har gjort en innsats fordi hennes krefter ikke lenger strekker til. Dermed kan hun overlate håndteringen til de involverte eller andre i HMS-systemet.

Når alle informantene føler at de ikke klarer mer, hender det at de avlyser møter og tar seg en dag fri. Informant 1 forteller at å gjøre andre ting og komme seg litt bort fører til at hun blir et nytt menneske igjen.

Oppsummert viser ivaretagelse av seg selv at informantene ikke ønsker å være en del av konflikten. Det blir spesielt viktig å ikke legge egne følelser i håndteringen og kjenne på egne

begrensninger og behov. Dette synliggjør deres rolle og på denne måten kan informantene ivaretar seg selv.

4.2.1 Subkategori 1: Å være uredd

I løpet av intervjuet kommer informantene inn på deres egenskaper som rådgiver, og hvilke verdier de verdsetter i møte med involverte i konflikten. Jeg har derfor valgt å gå mer inngående inn i en av væremåtenen; *å være uredd*, da jeg bemerket meg at det ble uttrykt opptil flere ganger i hvert intervju. Væremåten kan videre være en forutsetning for ivaretagelse av seg selv og på denne måten ser jeg variasjonen i hovedkategorien.

Under spørsmålet om egne ressurser forteller informant 1 følgende: *«Jeg kan si at en av mine ressurser er at jeg er uredd»*. Denne egenskapen gjør at hun tør å være i konflikten –og videre hjelper dette å fullføre sakene hun er inn i. Hun sier videre: *«For jeg er veldig konfronterende, og jeg er uredd, og jeg gir meg ikke før vi er ferdig»*. Dermed fører væremåten å være uredd til at håndteringen ikke er ferdig før hun føler den er det.

Tankene informant 2 har om sine ressurser tar også for seg begrepet uredd. Hun forteller: *«Jeg kan ikke være redd for å gå inn i ting heller»*. Sammen med sine kollegaer får hun støtte og som person opplever hun ikke redsel.

Informant 3 forteller i spørsmålet som omhandler egne ressurser at hun ikke er redd i situasjoner som omhandler konflikter. Hun sier: *«Jeg tror det [...] er kjempeviktig at en ikke er redd. Hvis en er redd, så blir det en kompliserende faktor – og det handler litt om å skape den trygge atmosfæren»*. Å være uredd kan derfor være en væremåte for å kunne tilrettelegge for trygghet i håndteringen.

Ut fra spørsmålet «Hva opplever du som sentralt i rådgivningssammenheng for at de involverte i konflikten klarer å håndtere konflikten», forteller informant 3: *«Jeg tror at du må være litt uredd. Du må være litt modig tenker jeg i alle fall da, for å gå inn i slike situasjoner»*. Dermed kan det å være uredd vise til modighet, som kan være essensielt for å håndtere konflikter.

Kort oppsummert kan denne væremåten være avgjørende i konflikttarbeid da den legger til rette for å fullføre en håndtering og holde ut, samt gi en følelse av trygghet.

4.3 Hovedkategori 2: Ansvar

Ved flere av mine spørsmål brukte informantene ordet ansvar for å fortelle om sitt arbeid med håndtering av konflikter. Det jeg legger i begrepet er hvordan det er å håndtere ansvar. Videre hvordan informantene legger til rette for at de involverte i konfliktene skal ta egne valg og er klar over følgende av disse valgene. Ansvar beskriver i tillegg eierforholdet i konflikten. I det følgende utsagn fra spørsmålet om opplevelse av motstand, beskriver informant 2 kategorien *ansvar* da hun sier:

«Å ansvarliggjøre den enkelte er jo kjempeviktig. For hvis at det er noen som vegrer seg for å gå inn og ta opp saken, så må en være bevisst på hva det her valget medfører fordi den som er inn i konflikten kan ikke ta valget på deres vegne. Det er jo da jeg tenker at det er viktig for meg å vite, at jeg ikke kan gjøre noe mer i denne saken her».

Her forteller hun at som rådgiver kan hun ikke ta valg for involverte i konflikter. Det blir derfor viktig for henne i håndteringen å bevisstgjøre hva den involverte sitt valg vil føre til i en håndtering av konflikt. Etter at hun har gjort dette, blir det viktig for henne å kjenne på at hun har gjort det hun kan gjøre.

I de innledende spørsmålene forteller informant 1 at eierforholdet til konflikten må være tydeliggjort før hun går inn i håndteringen. Hun sier: *«Ved et oppklaringsmøte med alle sammen, må det være lederen som vil eie det. Det er viktig at eierforholdet er veldig tydelig når jeg går inn i hva som helst».*

Eierforholdet i en håndtering er derfor ønskelige å være avklart på forhånd og tydelig for alle parter, som deltar i håndteringen. Informant 1 forteller videre i spørsmålet som omhandler utfordringer at:

«Jeg må jobbe veldig mye med å få lederen til å skjønne at det er hans ansvar eller hennes ansvar og ikke mitt. Jeg synes det er en kjempeutfordring å få den enkelte leder til å skjønne deres ansvar og at det ikke er mitt ansvar. Det er ikke bedriftshelsetjenesten sitt ansvar – vi skal bistå, så min utfordring det er å gi opplæring til alle, også ansatte, fordi at de alle sammen har en medvirkningsplikt».

Det legges dermed vekt på hvem som har ansvaret i en håndtering av konflikt og at dette er av utfordring for informantene. Deres rolle er å bistå ved at de har ansvaret for selve håndteringen, men ikke av gjennomføringen. Videre ønsker informantene og informere om dette ved å henvise alle ansatte til medvirkningsplikten.

Når jeg spør informant 2 om hva hun opplever som vesentlig i møte mellom henne som rådgiver og den eller de involverte i konflikten, kommer også hun inn på områder som omhandler ansvar. Hun forteller at ledere ofte vil at de skal overta saken for å bli kvitt den. Hun sier: *«Det å få lederne til å forstå at det er deres ansvar å håndtere konflikten og at vi kan bistå dem, det er jo en utfordring»*. Igjen legges det vekt på at hovedansvaret for konflikten ikke er opp til rådgiverne, men at den nærmeste leder og kollega må ansvarliggjøres og eie håndteringen. Det legges vekt på at deres ansvar og rolle er å *bistå* dem og ikke ta over deres plikter og ansvar. For som hun sier videre: *«Vi må hele tiden sørge for at den det gjelder eier. Vi kan bare komme med innspill ut i fra fagligheten vår»*. Informantene hjelper dermed de involverte med å forstå hvem som eier ansvaret gjennom samtalene de har med personen.

I spørsmålet som omhandler kroppslige reaksjoner i forhold til egne ressurser forteller informant 2: *«Jeg må passe meg for ikke å ta over ansvaret for noen. Jeg må greie å legge det til sides og det er ikke enkelt, selv om jeg prøver å være bevisst på det»*. Utsagnet forteller om bevissthet i forhold til å passe seg for å ta ansvar og legge det til sides. Informant 1 forteller under spørsmålet om hva hun kjenner i kroppen når hun møter håndtering av konflikter, at hun engang påtok seg ansvaret i en konflikt. Dette gjorde hun ved å fortelle lederen hva han burde gjøre for å håndtere konflikten. Lederen gjorde slik hun sa – og det førte til at det ikke ble akkurat slik som informant 1 fortalte ham. Konflikten ble dermed enda verre og informant 1 fikk skylden for konsekvensene. Informant 1 forteller også under intervjuet at: *«Når noen forteller at de ikke er psykolog, så blir det veldig lett at det blir andre som må håndtere konflikten. Og da vil konflikten ofte eskalere, og da blir det veldig vanskelig å få gjort noe»*. Det informantene mener ut i fra utsagnet er at når involverte i konflikten ikke vil påta seg ansvar i en konflikt, har hun opplevd at noen sier at de ikke er en psykolog. Med dette mener de at psykologer skal hjelpe involverte og at det ikke er deres ansvar. Når involverte dermed ikke påtar seg ansvar, eskalerer ofte konflikten og selve håndteringen blir vanskeligere å gjennomføre for henne. For å gjennomføre en håndtering må derfor eierforholdet og ansvaret til hver involvert i konflikten være tydeliggjort.

I spørsmålet som omhandler håndtering av konflikter forteller informant 2:

«Det er så lett å tenke at rådgivere skal ta ansvaret, og det må en som rådgiver være veldig oppmerksom på, at du kun er rådgiver og at lederen har ansvaret for å håndtere den konflikten og bli kjent med den».

Igjen legges det vekt på å kjenne til sin rolle som rådgiver og at ansvaret for konflikten ikke er deres.

Oppsummert har hovedkategorien ansvar beskrevet deres rolle som rådgiver i BHT, som er å bistå i en konflikt. Dette innebærer at informantene tydeliggjør eierforholdet ovenfor de involverte og hvem som har ansvaret i en konflikt. At informantene påtar seg ansvaret i en håndtering, har vist seg å være en utfordring og at dette ikke er ønskelig da det gir negative konsekvenser i form av kroppslige reaksjoner.

4.4 Hovedkategori 3: Utvikling

Ved nærmere gjennomlesning av de transkriberte intervjuene ble det framtrædende at informantene uttrykte behov for *utvikling*. Informantene brukte ulike ord og begreper rundt utvikling, som blant annet kunnskap og livslang læring - og på bakgrunn av dette ble utvikling det overordna begrepet for hovedkategorien. Det jeg legger i begrepet *utvikling* er personlig vekst. Under utvikling kommer det tre subkategorier, som jeg mener beskriver variasjonen av hovedkategorien. Disse er *erfaring*, *læring* og *evaluering*.

Følgende utsagn fra informant 2 kan beskrive hovedkategorien: «*Når du jobber i en slik enhet som meg, så er vi alle på søken etter å utvikle oss*». Hun forteller at utvikling er grunnleggende for personer som jobber innenfor HMS-virksomhet.

4.4.1 Erfaring

Informantene forteller at de føler seg kompetente og profesjonelle, men likevel ønsker å oppnå mer erfaring. I spørsmålet som omhandler opplevelser av egne ressurser, forteller informant 3 viktigheten av erfaring. Hun sier følgende:

«[...] ferdighetstrening. Du må inn i de rommene der. Du må begynne å erfare og du må begynne å prøve ut og kjenne på hvordan du greier å ta den situasjonen der. Da føler du på egne ferdigheter og på hvordan du kan strekke dem..».

Hun forteller at hun føler seg kompetent, men at trening også er ønskelig for henne. Det handler om å kjenne på hvordan en takler håndteringer i ulike situasjoner, med fokus på å utvikle disse.

Under spørsmålet om hva informant 3 føler behov for å ha mer av forteller hun:

«Det som jeg synes vil være viktigst, det er vel å trene mer. Inn i flere konflikter. Erfare mer. Jeg tror at jeg har mye av den kompetansen som trengs [...] også en eller annen gang drar jeg på et eller annet for å få noe påfyll, og komme sammen med andre som har samme arbeidsfelt for å få erfaringsutveksling».

Utsagnet kan fortelle at hun legger vekt på å erfare og trene mer gjennom å håndtere ulike konflikter selv om hun har kompetanse. Videre kan utsagnet fortelle at utvikling også kan forekomme gjennom utveksling av erfaring sammen med andre som jobber med håndtering av konflikter.

4.4.2 Subkategori 1: Læring

Denne subkategorien samsvarer i stor grad med subkategorien erfaring. Likevel ser jeg det som hensiktsmessig å presentere denne som en egen subkategori, da selve læringen vektlegges i større grad. I forhold til opplevelser av egne ressurser kom alle informantene innpå at de aldri føler at læring er fullendt. Da jeg spurte informant 2 om hvilke følelser som oppstår når hun sier at hun aldri blir utlært, svarte hun følgende:

«Jeg tror at det er et utviklingspotensial selv om jeg kan mye på det og det området, for samtidig så skjer det jo nye ting. Det er ny forskning så jeg tenker at jeg kan strekke meg etter ny kunnskap innenfor de områdene jeg jobber på».

Jeg forstår dette som at det er viktig for informant 2 at hun aktivt følger med, oppdaterer seg på ny forskning og tilegner seg ny kunnskap. Når jeg spør informant 1 om hvilke ressurser hun føler for å utvikle hos seg selv, støtter hun opp om synet på læring:

«For meg er det viktig å kunne være oppdatert. Lære hele tiden. Det er derfor jeg tar en metode, som skal brukes i forhold til mobbing og trakassering i konflikthåndtering, så det er nødvendig for meg og hele tiden sette meg inn i det som er det siste av metoder også».

Dermed kan en lese at læring forekommer gjennom tilegning av ny kunnskap, som foretas ved å få kunnskap om nye metoder i tilknytning til konfliktarbeid. Denne kunnskapen fører også til at de holder seg oppdatert innenfor fagområdet.

Informant 2 forteller i spørsmålet som omhandler utfordring: *«Det er ikke alltid at en får til ting som en tenker seg, men det å utvikle seg».* For informant 2 er det dermed viktig å utvikle seg for å nå de mål som hun har satt seg. Informant 1 forteller også at kunnskap er en

utfordring for henne. *«Min utfordring det går kanskje på egen kunnskap. Jeg skulle ha kunnet så mye mer. Om masse. For jeg opplever at det er så mye jeg skulle ha lært»*. Dermed er det en utfordring for informantene å oppleve at de i håndteringen ikke får til alt som de tenker seg, og at de derfor kjenner på at de ønsker å utvikle seg ved å lære enda mer hva gjelder kunnskap i konflikthandling. Når jeg stiller spørsmål om hvilke ressurser informant 1 føler behov for å utvikle eller ha mer av, svarer hun videre at: *«Jeg synes det er viktig og hele tiden oppdatere seg. Jeg synes det er kjempeviktig for meg å hele tiden holde kurs»*. Å tilegne seg ny kunnskap og oppdatere seg skjer derfor også i samspill med andre. Informant 1 er også aktiv i denne tilegnelsen – og det foregår dermed en interaksjon av utvikling gjennom å delta på blant annet metoder og holde kurs for andre. Informantene understreker også viktigheten av at kollegaer går på kurs slik at hele avdelingen blir oppdatert og informert.

Informant 3 forteller om sitt syn på læringen og hvordan læringen kan forekomme.

«Jeg ønsker alltid mer utvikling og påfyll av kompetanse. Jeg ser for meg en sånn livslang læring, så jeg bruker jo det aktivt i arbeidet mitt. Jeg går til veiledning selv og jeg har en organisasjonspsykolog som jeg snakker med og jobber tett sammen med, så jeg prøver liksom å benytte meg av det jeg kan få av påfyll».

Hun viser til at læring er kontinuerlig og at hun deltar aktivt for å tilegne seg læring. Hun forteller at hun også benytter seg av andre – og at læring dermed skjer i samspill med andre.

4.4.3 Evaluering

Denne subkategorien forteller noe om utvikling i forhold til informantene sine behov og ønsker for evaluering, samarbeid og samhandling med sine kollegaer og andre med tilknytning til deres arbeidsområde.

Innledningsvis forteller informantene at de jobber i tverrfaglige team. Disse teamene kan bestå av sykepleiere, sosionomer, fysioterapeuter og psykologer. Ved håndtering av konflikter jobber derfor informantene ofte i team med sine kollegaer.

Når jeg spør hvilke tanker informant 2 har om sine ressurser forteller hun: *«[..]jeg kan utvikle meg og vi diskuterer jo case nede til oss, vi fagpersonene. Vi tar opp vanskelige problemstillinger vi er inne i, og om andre har erfaringer vi kan ta med oss inn i det. Jeg trenger det»*. Hun sier at utviklingen forekommer gjennom å diskutere saker med kollegaer.

Utsagnet kan dermed vise til at opplevelsen av egne ressurser er i relasjon til sosialt samspill med andre og hvor en kan lære av hvordan andre har gjort det (jf Pajares, 2002).

Neste utsagn viser videre at å arbeide i tverrfaglige team og evaluere er en del av arbeidsområdet. Informant 2 forteller: *«Det er faktisk å tørre å gå inn, evaluere og reflektere over egen praksis, å få tilbakemeldinger i fra dem som har vært med»*. Gjennom evaluering og tverrfaglig arbeid forekommer det tilbakemeldinger over egen praksis. Og gjennom dette opplever informant 2 å utvikle seg selv.

Informant 2 viser også til at evaluering foregår internt, i en selv: *«Jeg evaluerer meg selv veldig strengt. Det kan være både underveis og etterpå»*. Evalueringen kan derfor både foregå internt, i en selv, og eksternt, sammen med andre. Dette kan videre vise til at informantene har et fokus på seg selv. Følgende utsagn som kommer fram under spørsmålet om ressurser, kan fortelle at evaluering kan skape refleksjoner, som igjen bidrar til ønsket om stadig å være i utvikling.

«Nei, altså det er vel mer en refleksjon tror jeg etterpå, i forhold til om jeg ikke har gjort ting godt nok. Å evaluere prosessene i ettertid det har vi ikke vært flink nok til tror jeg, fordi mange ganger når man bare slipper en sak, så går vi igjennom hva vi kunne ha gjort annerledes sammen med den lederen. Det er noe som vi kan utvikle, tenker jeg».

Utsagnet forteller også at informantene ønsker å bli flinkere til å evaluere i etterkant av håndteringen, og at dette kan utvikles.

Videre sier informant 2 under utfyllende spørsmål: *«..evaluering for å lære»*. Med dette så mener informantene at læring og utvikling kan forekomme gjennom evaluering med kollegaer. De andre informantene forteller også om læring og flere understreker viktigheten ved å lære gjennom erfaring, som kan relateres til den første subkategorien.

For å oppsummere hovedkategorien har informantene kommet med flere utsagn som uttrykker et ønske og behov om å utvikle seg. Informantene legger vekt på at en slik utvikling er nødvendig i konfliktarbeid. Videre legger de vekt på at utvikling kan forekomme gjennom erfaring av nye konflikter og håndtering av disse, og ved evaluering sammen med kollegaer kan de lære ulike ferdigheter. Informantene forteller også at utvikling kan skje ved at de tilegner seg ny kunnskap og læring gjennom å delta på kurs, holde kurs og ta ulike metoder tilknyttet konfliktarbeid.

4.5 Oppsummering

Funnene fra forskningen har vist at å *ivareta seg selv, ansvarliggjøre* involverte i konflikten og *utvikle seg* er essensielt for rådgiverne i en håndtering av konflikt. Å ivareta seg selv innebærer å kjenne på egne behov. I drøftingen vil blant annet konsekvensen av ikke å kjenne på behov som rådgiver bli drøftet inngående. Ansvarliggjøringen kan også relateres til behov og videre følelser da rådgiverne ønsker å unngå å få skylden for noe som ikke er deres eierforhold. Ved at informantene ønsker å tilegne seg ny læring og erfaring kan deres behov for kompetanse øke.

Funnene kan i første omgang oppleves som å omhandle eksistensielle behov, men etter grundigere refleksjon mener jeg at håndtering i tillegg kan gjelde mestring da håndtering kan handle om å takle situasjoner og utfordring en møter (Johannessen et al., 2010; Sørensen, 2002). Videre kan mestring føre til at informantene kontinuerlig opplever at de klarer å yte bistand ved konflikter. Mestring danner derfor en kjernekategori for funnene; *ivaretagelse av seg selv, ansvar og utvikling*, og blir understøttet, samt drøftet inngående i drøftingsdelen.

5. Drøfting

I dette kapittelet vil jeg drøfte funnene, som jeg fant på bakgrunn av innsamling av data fra informantene. Å *ivareta seg selv, ansvarliggjøring* og å være i *utvikling* fremgår for meg som relevant i forhold til problemstillingen: «*Hva opplever HMS-rådgivere som essensielt ved håndtering av konflikter i arbeidslivet*», da funnene har fokus på rådgiver. Min opplevelse av funnene er at de er meget komplekse og berører ulike aspekter i en rådgivningssammenheng. På grunn av omfanget av avhandlingen er det ikke mulig å belyse alle aspektene ved funnene. Jeg har derfor valgt å drøfte det som fremstår mest sentralt for hver hovedkategori, opp mot teoriene presentert i teorikapittelet.

Drøftingen inndeles i kronologisk rekkefølge av funnene. Først drøftes hovedkategorien, *ivaretagelse av seg selv*. Deretter ansvar, og videre utvikling. I drøftingen legges det vekt på å relatere funnene om Bandura sine kilder til mestringstro, som er *tidligere prestasjoner, vikariert læring, sosiale overbevisninger og emosjonelle aspekt* (Pajares, 2002). Hver hovedkategori blir drøftet inngående, og parafrasering av informantene sine utsagn fra funnkapittelet er brukt til å understøtte synet om *mestring*. For å belyse kompleksiteten i funnene og forankre synet på mestring, vil jeg videre drøfte de opp mot ulike teorier

presentert i teorikapittelet. Gjennomgående for drøftingen blir utbrenthet et viktig begrep og fenomen å se nærmere på for å forstå funnene fra forskningen. Utbrenthet kan videre belyse konsekvensen av ikke å mestre i håndteringen. Jeg ser dette som hensiktsmessig for å danne en helhet i avhandlingen, samt svare på problemstillingen innenfor en rådgivningssammenheng. Jeg ser det videre som vesentlig å drøfte hvordan mestring kan gi implikasjoner for rådgiveren, samt rette fokus mot hvordan samfunnet kan påvirke informantene sin opplevelse av funnene. Før kapittelet avrundes med en oppsummering blir indre motivasjon drøftet, da det kan understreke viktigheten av å mestre.

5.1 Hovedkategori 1: Ivaretagelse av seg selv

På grunnlag av ivaretagelse av seg selv, har jeg sett en indikasjon på at informantene har utviklet forsvarsstrategier for å beskytte seg selv som rådgiver. I følge Maslows behovspyramide kan kjærlighet og tilhørighet beskrive det eksistensielle behovet for ivaretagelse av seg selv, samt knyttes til mangelbehov (Holzknecht, 2007). Informantene kan på denne måten ivareta seg selv ved å akseptere og verdsette seg selv som individ. Dette kan innebære å kjenne på sine behov til enhver tid. I følge Roness (1998) tar individet vare på seg selv for ikke å bruke opp seg selv og bli utbrent. Informantene fra denne undersøkelsen kan vise at de klarer å ivareta seg selv da de blant annet forteller at de setter ned foten når det går utover deres tid og krefter, samt ikke ønsker å være en del av konflikten. I følge Roness (2002) blir det å ivareta seg selv ofte mer fremtredende etter at en selv har opplevd utbrenthet.

Ved å sette ned foten og overlate ansvaret til noen andre, så de selv har muligheten til å bestemme hvor lenge de ønsker å håndtere konflikten, kan også ses på som en måte å ta vare på seg selv gjennom ervervelse av autonomi. Avgjørelser, kontroll og handlefrihet oppstår når en selv bestemmer seg for at *nok er nok*, og avslutter håndteringen eller lar andre fagpersoner håndtere konflikten. Roness (1998) viser at ansatte som ikke får handlefrihet i sitt yrke ofte blir mer utbrente enn andre. Informantene i denne forskningen har en fri og uavhengig stilling med stor handlefrihet og autonomi.

Å avslutte håndteringen eller la andre fagpersoner overta håndteringen kan kjennetegne lært hjelpløshet, da de kan oppleve å ikke mestre i forhold til en bestemt type konflikt. Lært hjelpløshet kan også forekomme hvis informantene har lav mestringstro og ikke forventer å lykkes (Johnson & Johnson, 2009). Kanskje kjenner informantene på at de ikke klarer å mestre håndteringen lenger og føler for å trekke seg tilbake, da de kjenner at de ikke klarer å

fullføre håndteringen og målet for denne. Konflikten kan derfor oppleves som ekstern og ukontrollerbar, slik at informantene sine evner og innsats ikke kommer i fokus. Denne mestringstroen kan påvirke deres utholdenhet i enkelte håndteringer slik at mestringstroen minker. Informantene kan videre oppleve håpløshet, som kan føre til at de gir opp håndteringen (Skaalvik & Skaalvik, 2007).

I tillegg kan en si at informantene er autonome, da de selv bestemmer når de ønsker å trekke seg fra håndteringen, samt ta seg fri fra jobben når de kjenner på belastningene fra konfliktarbeid. Å kjenne på hva de trenger og ønsker i nuet og tar konsekvensen av det åpner også opp for selvregulering (Hostrup, 2002; Dyrkorn & Dyrkorn, 2010). Bandura (1989) legger vekt på at et autonomt individ, som innehar selvregulering, opplever kontroll og erverver mestring. Å ta fri fra jobben kan være akseptert av de *sosiale overbevisningene* informantene er en del av gjennom evaluering med kollegaer. De har dermed kontroll over arbeidet, de tar vare på seg selv og blir ikke belastet av for eksempel stress (Deci & Ryan, 2000). Dermed er det også mindre sannsynlighet for å bli utbrent.

Roness (1998) forteller at å stille for høye krav til seg selv kan føre til utbrenthet. Mitt inntrykk av informantene var at de var realistiske på den måten at de kjente i seg selv hva de klarte og ikke klarte i håndteringen og satte ned foten hvis det ble for mye for dem. Informantene trakk seg derfor ut av håndteringen når de så at deres krav ikke var realiserbare og at det forekom begrensninger. Andersen (2004 s. 356) skriver: «For å komme videre i positiv utvikling av veilederrollen kreves det evne til å tåle frustrasjon og depresjon, og evne til realisme med hensyn til hva som er mulig, og hva som ikke er mulig når det gjelder veiledningen». Dermed kan informantene sin realisme føre til utvikling.

Jeg opplever at informantene er engasjerte i håndteringen, samtidig som de klarer å distansere seg ved at de legger vekt på at konflikten ikke er en del av dem. Kvalsund & Meyer (2005, s. 143) skriver: «behovet i vår tid er økologisk balanse mellom interne deler i psyken og deres relasjoner til samfunn og natur for øvrig». Dermed kan det hende at informantene klarer å finne en god nok balanse, selv om de ikke greier å distansere seg fullstendig fra konfliktarbeidet. På denne måten kan de forebygge utbrenthet uten å distansere seg helt (Roness, 1998).

I arbeidet med denne forskningsprosessen har jeg oppdaget at denne distansen og beskyttelsen av seg selv, kan påvirke forholdet mellom rådgiveren og de involverte da det kan skape en

avstand mellom dem, som kan føre til at rådgiverne ikke er til stede og lever seg inn i håndteringen. En slik avstand kan oppfattes av råde søker og føre til at han eller hun ikke opplever tillitt til rådgiveren. Dette kan føre til at råde søker ikke ønsker å fortelle om sine følelser eller tanker, som i neste omgang kan føre til at formålet med rådgivningen ikke blir oppnåelig.

Klarer informantene å unngå *emosjonelle aspekt* som, angst og sårbarhet, kan de lettere oppnå en høy mestringstro og emosjonell velvære, samt unngå utbrenthet (Bandura, 1989; Pajares, 2002; Roness, 1998, 2002). Å distansere seg fra håndteringen ved å ta fri og unngå påkjenninger der og da kan bidra til å dempe disse *emosjonelle aspektene*. Restitusjon kan i følge Sørensen (2002) føre til at individet beskytter seg selv mot påkjenninger og utvikler seg. På denne måten kan informantene kjenne på og tilfredsstillende egne behov, og bevege seg oppover i behovspyramiden.

Det å unngå å legge følelser i håndteringen kan også fortelle at å ivareta seg selv er viktig for det *emosjonelle aspektet*. Konflikter kan, som tidligere nevnt i teorikapittelet, berøre behov og følelser. Dette kan føre til at informantene opplever egne behov og følelser som essensielt i håndteringen av konflikter. Informantene kan ha erfart følgene gjennom erfaringer og forventninger, som danner forutsetninger og begrensninger for ny læring (Skaalvik & Skaalvik, 2007). På denne måten kan informantene ha blitt bevisste sine egne behov og følelser når dette for eksempel påpekes av involverte i konflikten. Dette kan vise til at opplevelsen av å ivareta seg selv, kan ha forekommet gjennom erfaring.

Videre forteller informant 2 at hun ikke blir fanget i håndteringen. Å bli fanget tolker jeg som å føle seg maktesløs. I følge Johnson & Johnson (2009) kan dette skape frustrasjon og angst, som igjen kan minke mestringstro da emosjonene er negative (Bandura, 2006). Å bli fanget kan oppleves som truende for selvet i form av å bruke opp seg selv, som kan relateres til Roness (1998) sin definisjon av utbrenthet. Når informanten sier hun ikke blir ”fanget”, opplever jeg igjen at de kan distansere seg fra konflikten. Dette kan som nevnt føre til en svekkelse av tillitt mellom rådgiver og råde søker. *Tidligere prestasjoner* av å bli fanget i en håndtering, kan ha gitt et negativt utfall, som de ønsker å endre slik at problemet ikke oppstår ved en senere håndtering. *Tidligere prestasjoner* kan dermed ha gitt informantene lærdom, samt et ønske om forandring. Dette kan føre til en opplevelse av suksess og positive emosjonelle aspekt, som videre kan øke deres mestringstro (Bandura, 2002; Pajares, 2002). Igjen kan dette ses i sammenheng med at informantene ønsker å beskytte seg selv i den grad

at de ikke ønsker negative emosjoner (Pajares, 2002). Ved at de erkjenner og er bevisste ulike behov, kan de oppleve mestring gjennom positive emosjoner som igjen kan gi informantene økt mestringstro (Pajares, 2002). De opplever kanskje derfor å komme seg trygt og sikkert ut av vanskelige konflikter.

5.1.2 Subkategori 1: Væremåte

Å være uredd er for informantene essensielt, og kan være et uttrykk for at trygghet er et tilfredsstilt behov. Ved å tilfredsstille mangelbehovet sikkerhet og trygghet kan informantene bevege seg oppover i behovspyramiden og nå vekstbehovene, som kan føre til mestring og mestringstro (Holzknecht, 2007).

Roness & Matthiesen (2002) forteller at utbrenthet avhenger av personlighet i forhold til om personen er ekstrovert eller introvert. Mitt inntrykk av å være uredd er at informantene er ekstroverte da de er aktive og konfronterende. Denne væremåten gjør at de ikke er redde for å være i konflikter. Å være uredd kan dermed skape en trygghet som fører til at informantene opplever å mestre håndteringen og gjennomføre den. Dette kan videre påvirke de *emosjonelle aspektene* da for eksempel angst kan bli mindre tilstedeværende, som kan skape velvære og prestasjon, og føre til økt mestringstro (Pajares, 2002). Væremåten kan dermed skape en opplevelse av profesjonalitet og øke mestringstroen da de klarer å prestere i håndteringen. *Tidligere prestasjoner* kan også ha gitt informantene erfaring i at denne væremåten er essensiell i en håndtering, som videre bidrar til suksess og opplevd mestringstro (Pajares, 2002).

Ved at informantene uttrykker å være uredd i selve håndteringen kan dette oppdages av de involverte i konflikten. Dette kan føre til at informantene sin væremåte kan ha en overføringsverdi for de involverte. På denne måten kan de involverte gjennom vikariert læring speile informantene sin oppførsel i håndteringen. Dette kan føre til at informantene er kongruente hva det gjelder sine opplevelser av det som er viktig og hvordan dette kommer til uttrykk i håndteringen. Væremåten kan videre gi uttrykk for at informantene er trygge i håndteringen, som kan føre til at de involverte får tillitt til deres kompetanse. Dette kan igjen føre til at de involverte selv føler seg trygge i håndteringen.

5.2 Hovedkategori 2: Ansvar

En av verdiene til informantene er å ansvarliggjøre involverte i konflikten. Ved å gjøre de involverte bevisst hva valgene medfører, kan rådgiverne danne grunnlag for myndiggjøring i håndteringen (Ivey et al., 2009; Lassen, 2003), og hjelpe de involverte til å oppnå selvstendige tanker og følelser (Kvalsund & Meyer, 2005). Andersen (2004) skriver at å påta seg ansvar for egne refleksjoner kan bidra til å løse konflikten og gjøre seg selv myndiggjort.

Humanistisk- eksistensialistisk rådgivning legger vekt på at individet har ansvar for eget liv (Lassen, 2003). Å utøve konfliktarbeid ut fra verdien ansvar og ansvarliggjøring kan for informantene dermed forekomme gjennom *sosiale overbevisninger*. Ansvar for informantene kan derfor være av teoretisk verdi i håndteringen, som gjør at de uttrykker dette i håndteringen. Dette kan vise kongruens på den måten at det er samsvar mellom opplevelsen og uttrykket av verdien ansvar i håndteringen (Andersen, 2004). På grunn av de utenforliggende faktorene, som *sosiale overbevisninger*, kan det også føre til at mestring minker da de kan oppleve ekstern kontroll og tilfeldigheter, som de ikke har innflytelse over (Pajares, 2002). Ansvar kan videre danne grunnlag for selvaktualisering da informantene kan utøve den som en egenverdi for å skape et bedre samfunn (Holzknecht, 2007). Å utøve sin kompetanse ut fra en egen verdi om å ta ansvar kan også føre til en opplevelse av mestring (Deci & Ryan, 2000).

Informant 1 forteller at hun engang påtok seg ansvaret for en leder i en konflikt. Dette førte til at hun opplevde mindre kontroll og innflytelse, som kan ha svekket hennes mestringstro (Bandura, 1989, 2006). Hun opplevde situasjonene som stressende og kaotisk da hun fikk skylden for andres ansvar. Dette førte videre til at hennes *emosjonelle aspekt* som sårbarhet ble fremtredende. Erfaring fra *tidligere prestasjoner* førte til en ny lærdom hvor hun innså viktigheten av å ikke være en del av konflikten i form av å påta seg andres ansvar. Dette førte til at hun derfor alltid ønsker å klargjøre rollene i konfliktarbeid, slik at ansvaret blir opptil de involverte i konflikten, slik at hun muligens ikke bruker seg opp og bli utbrent.

På grunnlag av at informant 2 uttrykte utfordringer ved opplevelse av ansvar under kroppslige reaksjoner, føler jeg utbrenthet kan være relevant, da det inneholder fysisk aspekt ved utmattelse. Informanten sier *passer seg*, noe som jeg oppfatter som en trussel. Når trusselen avtar, blir påkjenningene mindre (Sørensen, 2002), og dermed kan mestringstroen øke, da negative emosjoner minker (Pajares, 2002). I verste fall kan utmatelse føre til menneskelige

reaksjoner som apati eller opprør (Kvalsund & Meyer, 2005). Konsekvensene av en slik apati eller opprør kan være at rådgiver ikke klarer å utøve empati og tilstedeværelse ovenfor råde søker. Dette kan føre til at råde søker ikke føler seg sett og hørt, som igjen kan svekke formålet med rådgivning (Ivey et al., 2009).

Jeg finner det interessant at informantene uttrykker ansvar som en utfordring. Humanistisk-eksistensialistisk rådgivning og herunder gestaltterapeutisk teori legger vekt på at individet må ta ansvar for sin frihet og valgene som en foretar seg (Ivey et al, 2009; Lassen, 2003). Ansvar kan derfor virke som en gitt sannhet da det kan oppleves som allment å ta ansvar for eget liv. Likevel opplever informantene at involverte i konflikten ikke påtar seg ansvar i konflikten, og det kan derfor se ut som at denne ansvarliggjøringen ikke bestandig er gjennomførbar i praksis. Det kan videre virke som at de involverte ønsker at rådgiveren skal opptre som eksperten. Hvis rådgiverne påtar på seg en slik rolle, kan dette føre til at gjensidig avhengighet blir svekket og at de involverte blir avhengige av dem. Informantene fra denne forskningen viser imidlertid til at det ikke er ønskelig fra deres side å overta ansvaret i håndteringen. Tvert imot vil de overdra ansvar til den nærmeste leder eller involverte i konflikten. De bruker masse krefter på at overtakelse av ansvar ikke skal forekomme, samt prøver å passe seg og være bevisst dette.

Kan et humanistisk- eksistensialistisk perspektiv om gjensidig avhengighet i hjelperelasjonen (Allgood & Kvalsund, 2003) dermed føre til en forekomst av opprør, i den forstand at mennesket i dag ikke vil påta seg ansvar? I boken «Utbrenthet, krevende jobber- gode liv?» tar Roness & Matthiesen (2002) blant annet for seg hvordan samfunnet i dag stadig stiller krav til mennesket, både i form av omstilling og en jeg-orientering og individuelt ansvar, som kan føre til utbrenthet. Kan det være slik at dette presset og kravene fra samfunnet fører til at mennesket i dag ikke klarer å påta seg et fullstendig ansvar i mellommenneskelige konflikter?

Ansvarliggjøring kan videre oppleves som negativt hos råde søker og kan være et uttrykk for at rådgivningen ikke tilfredsstillr råde søkerens ønsker og slik skaper forventninger om at rådgiver skal overta ansvaret. Ved at informantene skiller mellom hva som er deres og hva som er den andres klarer de også å skille hvem som har ansvar for hva. Dermed redegjør de for eierforholdet i relasjonen til involverte i konflikter.

Kan rådgiverne som en tredje part mestre håndteringen på grunnlag av at de har en kompetanse som de involverte ikke har? Kan denne kompetansen gi rådgiveren ufrivillig

makt da ansvarliggjøring og gjensidig avhengighet i relasjonen kan bli utopisk? I følge utsagnet: «*Vi må hele tiden sørge for at den det gjelder eier. Vi kan bare komme med innspill ut i fra fagligheten vår*», får jeg inntrykk av at gjensidig avhengighet blir ivaretatt, og at de involverte ikke blir avhengig av informantene, som dermed kan ivareta en maktbalanse i hjelperelasjonen (Allgood & Kvalsund, 2003). Håndteringen informantene foretar seg kan videre uttrykke gjensidig avhengighet da involverte er avhengig av kompetansen til informantene, og videre når informantene uttrykker bevisstgjørelse av de involverte sine valg, som kan ses i sammenheng med myndiggjøring.

5.3 Hovedkategori 3: Utvikling

5.3.1 Erfaring

Informantene uttrykker at de kan mye, men likevel ønsker å utvikle seg gjennom å tilegne seg ny kunnskap, noe som kan innebære et behov for selvrealisering (Holzknecht, 2007).

Informantene forteller at de har lang arbeidserfaring og utdanning, samt videreutdanning og føler seg kompetente. Dermed har de en forutsetning for å mestre jobben og sliter seg ikke ut på samme måte som de med lite utdanning og erfaring (Roness, 1998). De har innflytelse i jobben og får bruke sin faglige kompetanse gjennom autonomi i form av videreutdanning.

Ved at informantene har mulighet til å delta på kurs og tilegne seg ny kunnskap fører dette til at de får pause fra jobben, som også kan føre til at de innhenter seg selv og dermed ikke bli utbrent (Roness, 1998; Sørensen, 2002).

Å inneha erfaring og kompetanse i dette fagområdet kan videre føre til at informantene attribuerer håndteringen internt, i seg selv, som kan føre til at deres innsats og kompetanse gir høye mestringsforventninger (Skaalvik & Skaalvik, 2007; Roness & Matthiesen, 2002). Hvis deres opplevelse av vanskelige konflikter tolkes som eksternt, for eksempel de involverte, vil ikke dette påvirke deres interne attribusjon. Dette kan føre til at videre håndtering av konflikter ikke vil påvirke deres mestringsforventning negativt (Skaalvik & Skaalvik, 2007), og dermed kan dette øke sjansene for at informantene kontinuerlig velger å håndtere nye konflikter. I følge Bandura (1989) og Pajares (2002) setter en større pris på aktiviteter en tror en vil oppnå suksess med. Dermed kan informantene i større grad kanskje prioritere håndteringer som de opplever har et håp om suksess i motsetning til håndteringer som oppleves som lite sannsynlig å oppnå suksess med. Kontinuerlig velging av nye håndteringer kan også ses i sammenheng med at de ønsker å oppnå mer erfaring. Bandura (Pajares, 2002)

viser til at en kilde til mestringstro kan oppstå på bakgrunn av *tidligere prestasjoner* og resultatene av disse. *Tidligere prestasjoner* kan dermed ha resultert i at informantene stadig ønsker å lære nye områder i håndteringen, som kan skape økt mestringstro (Pajares, 2002). Det kan derfor være essensielt for informantene stadig å reflektere over og skape erfaringer for å kjenne på egen mestring i forhold til om de klarer å håndtere konflikten eller ikke.

Informantene snakker også om ulike situasjoner de har vært i. De forteller at de ikke sier nei til å gå inn i hvilken som helst konflikt, og at ulike strategier må være tilrettelagt på forhånd slik som avklaring av roller og ansvar. Dermed kan informantene ha mange positive forventninger som skaper mestringstro i ulike håndteringer, som gjør at de velger å fortsette med sin bistand og blir utholden.

Alle informantene uttrykte som nevnt at de har lang erfaring innenfor arbeid med konflikter. Den lange erfaringen har kunnet gitt informantene en sikkerhet og trygghet, og tilfredsstillelse av disse behovene kan bidra til at de føler mestring (Holzknecht, 2007). Å være trygg og kompetent kan gi mestring under emosjonelle og fysiske påkjenninger og føre til at de kan nå sine resultater (Hellesøy, 2002). Opplevelsen av kompetanse kan som nevnt også ha forekommet gjennom erfaringer på bakgrunn av *tidligere prestasjoner*, som kan ha ført til høy mestringstro (Pajares, 2002; Bandura, 2006).

5.3.2 Læring gjennom utvikling

Innledningsvis i intervjuet uttrykte alle informantene at de har et positivt menneskesyn med utgangspunkt i at alle individ har et utviklingspotensial. Dette synet er også et utgangspunkt for den humanistisk- eksistensialistiske rådgivning, og for et samfunnsperspektiv i den sammenheng, der en ser på mennesker som ressurser med et utviklingspotensial (Ivey et al., 2009; Hostrup, 2002; Roness 2002). At alle informantene uttrykker et behov for å være i utvikling og i livslang læring, kan vise til at deres mangelbehov er dekt og at de ønsker å aktualisere seg selv gjennom å lære mer, bruke sine ressurser, og ta til seg mer kunnskap, ferdigheter og erfaring.

Å være i utvikling kan ha sammenheng med at vi lever i et omstillingssamfunn bestående av krav til endring. Mennesker må hele tiden oppdatere seg fordi det kommer så mye ny kunnskap. Det oppstår derfor en interaksjon mellom informanten og omgivelsene hvor tilegning av kunnskap er essensielt både for dem og for samfunnet. Informantene kan inneha et grunnleggende menneskesyn om at mennesket er i forandring og ønsker å nå sitt fulle

utviklingspotensial, slik som i humanistisk- eksistensialistisk rådgivning, og de kjenner trolig i tillegg på press og krav om å være på høyde med samfunns- og organisjonsutviklingen, som skjer generelt (Ivey et al., 2009; Roness & Matthiesen, 2002). Utvikling kan derfor være et grunnlag for å lære mer, som fører til opplevelse av mestring ved nye områder i en håndtering.

Kravet om stadig å være i forandring tror jeg også kan føre til at en mister seg selv, da en kan glemme sine verdier og behov i stadig søken etter ny kunnskap og forandring. I denne forskningen får jeg inntrykk av at informantene vet å kjenne på sine behov. Hva gjelder verdier, føler jeg disse kommer til uttrykk ved blant annet ansvarliggjøring og utvikling i form av en humanistisk- eksistensialistisk rådgivning. Dette viser at informantene sine verdier kan være i sammenheng med samfunnets oppfatninger, som kan forsterke deres verdier, samt tilfredsstillende behovet for tilhørighet. Informantene er selvregulerende da de selv kan balansere egne behov, som gjør at de kan tilpasse seg omstendighetene (Hostrup, 2010; Dyrkorn & Dyrkorn, 2010). Informantene er også autonome da de selv kjenner på at dette behovet er ønskelig å forandre.

Utvikling kan også inneha negative konsekvenser da informantene kan oppleve stress og press i forhold til stadig å tilegne seg ny kunnskap. Det kan kreve mye investering og krefter, som kan ta mye tid. Informantene kan bli slitne og utslitt da de alltid ønsker å være oppdatert. På den annen side kan dette føre til styrke i form av økt kompetanse, som kan gi trygghet. Denne tryggheten kan føre til at de opplever å håndtere ulike konflikter. Trygghet som befinner seg i behovspyramiden, kan dermed danne grunnlag for mestring (Holzknecht, 2007). På grunn av kompetanse, kan utvikling føre til makt i den forstand at de ikke fremstår som underlegne på grunnlag av at de mestrer. Dette kan føre til at personer uten et slikt behov og syn på utvikling, ikke er med på samfunnsendringer i like stor grad som andre. Det kan derfor oppstå en skjev maktbalanse, og utvikling kan dermed oppleves som ukontrollerbar gjennom innsats og evner, som kan medføre en følelse av håpløshet da de ikke erverver kontroll over hendelsene. Dette kan føre til at de attribuerer hendelsene eksternt, som kan føre til utbrenthet og lav mestringstro (Roness, 2002; Skaalvik & Skaalvik, 2007). På denne måten kan personer uten et utviklingssyn ha vanskeligheter med å tilpasse seg arbeidet og samfunnet for øvrig. Dette kan videre føre til at de ikke klarer å være selvregulerende, som kan oppleves som krenkende for vedkommende.

Å tilpasse seg samfunnsendringene som oppstår, kan også tolkes som at informantene ønsker å beskytte seg mot stadige omstillinger, som kan vise til at de ønsker stabilitet (Sørensen, 2002). På denne måten kan de ivareta seg selv gjennom å kjenne på behovet for sikkerhet og trygghet.

5.3.3 Subkategori: Evaluering

Kvalsund og Meyer (2005) understreker at læring og utvikling skjer gjennom relasjon med andre. Gjennom evaluering sammen med kollegaer får informantene tilbakemeldinger, som kan føre til at de opplever anerkjennelse og tilhørighet (Øiestad, 2004). Behov for anerkjennelse befinner seg i tredje nivå i behovspyramiden, som viser til at behovene alltid er tilstede gjennom bevisstheten til informantene (Holzknecht, 2007). Tilbakemeldingene kan derfor forekomme gjennom *vikariert læring* og *sosiale overbevisninger*, som kan påvirke mestringstroen (Pajares, 2002). Tilbakemeldingene kan gjøre informantene kjent med sider som ikke er så kjente for dem, slik at de blir mer bevisste på seg selv. Joharivinduet kan beskrive denne prosessen med en gjensidig utveksling mellom åpenhet og tilbakemelding på en illustrerende måte. Tilbakemeldingene kan føre til at de sidene andre ser, som en er blind for selv, blir mer åpenbare. Informantene vil på denne måten utvide det åpne vinduet slik at en kan se sine ressurser og muligheter, som igjen kan føre til at mestringstroen øker (Pajares, 2002; Øiestad, 2004). Videre kan evalueringen forsikre informantene sin tro og evner på suksess i håndteringen, som i tillegg bidrar til økt utholdenhet (Pajares, 2002). Dette kan i følge Johnson & Johnson (2009), skape forståelse av en selv og danne nye grunnlag av tidligere erfaringer, som kan påvirke deres mestringstro.

Mestringstroen kan minke og skape motstand mot utvikling ved å få en tilbakemelding som er veldig annerledes enn deres egen oppfatning om håndteringen. Mitt inntrykk av evalueringene på informantene sitt arbeidssted er at det skaper nærhet og trygghet i arbeidshverdagen, og gjør at fellesskapet styrkes, som kan danne byggesteiner i mestringstroen. På denne måten kan evaluering forebygge konflikter på deres arbeidssted (Einarsen & Pedersen, 2007).

Øiestad (2004) skriver at anerkjennelse fører til at mennesket føler for å utvikle seg. Hun legger vekt på at tilbakemelding er et eksistensielt behov av å bli sett og bekreftet. Evaluering kan videre bidra til at individet blir selvstendig og selvrealisert (Øiestad, 2004) Deres mestringstro kan støttes gjennom tilbakemelding og erfaring, som nevnt viser at mestringstro ligger nært opp til *sosiale overbevisninger* og *vikariert læring*. Einarsen & Pedersen (2007)

skriver: «For å kunne utføre sitt arbeid og dermed kunne oppleve mestring og trivsel, er også den enkelte selv avhengig av en rekke andre mennesker og deres oppførsel og innsats» (s. 21). Stålsett (2009) skriver at kollegaveiledning er viktig for å utvikle seg selv som veileder.

Evaluering og tilbakemelding kan bidra til refleksjon over *tidligere prestasjoner* og *emosjonelle aspekter* i arbeidet, som kan påvirke informantene sin mestringstro (Pajares, 2002). Dette kan videre bidra til å forebygge utbrenthet da de får igjen for sin innsats gjennom samtale med kollegaer. Roness (1998) viser at et godt arbeidsmiljø hvor en får veiledning, støtte og oppmuntring fører til at en klarer et større arbeidspress. Dette kan også ses i sammenheng med Bandura (1989) sin oppfatning om økt utholdenhet.

5.4 Indre motivasjon

Både Bandura sin teori om mestringstro, samt behovspyramiden av Maslow legger vekt på at individet er motivert for å oppnå noe (Bandura, 1989, 2006; Holzknacht, 2007). Deci & Ryan (2000) hevder at denne motivasjonen er indre medfødte behov, som forekommer gjennom *kompetanse*, *autonomi* og *tilhørighet*. Tolkningen jeg har foretatt ut i fra funnene viser interessant nok at informantene innehar alle komponentene.

Gjennom utvikling og herunder læring, evaluering og erfaring, innhenter informantene kunnskap, som gjør at de mestrer og føler seg kompetente, samt trygge i håndteringen. *Kompetanse* kan dermed legge til rette for indre motivasjon, som gjør at informantene ønsker å fortsette ulike håndteringer vedrørende konflikter. Den indre motivasjonen kan føre til at informantene blir utholden, selv om de ikke alltid får til det som de tenker seg. Dette kan vise til at informantene opplever håndteringen som belønning i seg selv, som skaper personlig vekst, som i denne sammenheng er utvikling. Forekommer dette kan informantene oppleve velvære, som igjen bidrar til å forebygge utbrenthet (Bandura, 1989, 2006; Pajares, 2002; Roness, 1998, 2002). På denne måten blir ikke deres indre motivasjon svekket selv om de ikke alltid klarer å håndtere en konflikt fullt ut. Dermed kan indre motivasjon danne et grunnlag for økt mestringstro i håndteringen.

Informantene er også *autonome* da de selv velger om de ønsker å fortsette med håndteringen eller ikke. Autonomien kan videre forekomme da de som nevnt har mulighet til å fortsette med ny læring ved en senere anledning, samt utøver restitusjon.

Tilhørighet har vist seg å være gjeldende gjennom evaluering og tverrfaglig arbeid sammen med kollegaer. Informantene blir sett og hørt, som kan skape indre motivasjon og føre til opplevelse av kompetanse og mestring (Pajares, 2002; Øiestad, 2004; Holzknrecht, 2007; Deci & Ryan, 2000).

Ut i fra dette kan det være grunnlag for at informantene har en indre motivasjon i håndtering av konflikter i arbeidslivet. Informantene sitt engasjement, som nevnt i drøftingen under hovedkategorien: Ivaretagelse av seg selv, samt deres utholdenhet kan også gi uttrykk for en indre motivasjon da de fortsetter sitt arbeid med konflikter på tross av utfallene av håndteringen. Håndteringen kan dermed oppleves som meningsfull for informantene og føre til mestring, samt understreke deres indre motivasjon (Bandura, 1989; Deci & Ryan, 2000; Holzknrecht, 2007).

5.5 Oppsummering

Drøftingen har skissert hvordan mestring er essensielt for informantene ved håndtering av konflikter. Mestring har vist seg å beskrive kompleksiteten i funnene da det belyser ulike teorier innenfor et rådgivningsperspektiv, samt svarer på problemstillingen. Å se mestring ut i fra et rådgivningsperspektiv kan være viktig for å belyse hvordan det er å være rådgiver i dagens samfunn, og hvilke utfordringer rådgivere kan ha og hva som gjør at å ivareta seg selv, ansvarliggjøre, samt utvikle seg selv er essensielt ved håndtering av konflikter. Mye fokus på seg selv kan føre til at personer kun blir opptatt av seg selv og sitt, som kan gå på bekostning av det kollektive. På denne måten kan samfunnet bli individualisert og egoistisk. I forhold til funnene fra forskningen, anser jeg dette fokuset på seg selv som nødvendig, for å ta vare på seg selv og ikke bli utbrent. Ved at informantene aktivt arbeider med evaluering sammen med andre, blir denne individualiseringen balansert. Arbeidsdagen deres består derfor av både en individorientering, hvor de arbeider alene med handlingsfrihet og medbestemmelse, samt kollektiv orientering gjennom evaluering sammen med kollegaer.

Funnene fra denne forskningen kan være overførbare for personer i andre sammenhenger, hvor en må finne en balanse mellom å gi av seg selv og beskytte seg selv. Videre kan funnene være overførbare for involverte i konflikter da de selv kan dra nytte av rådgiverne sine verdier, og anvende disse for eget velbefinnende i konflikten. Funnene kan også ha en overføringsverdi for rådgivere eller involverte i andre konflikter, som for eksempel ved en familiekonflikt.

6. Avslutning

Denne avhandlingen har undersøkt hva rådgivere innenfor HMS opplever som essensielt ved håndtering av konflikter i arbeidslivet. Avhandlingen har belyst hvilken betydning dette kan ha for rådgiverne, samt drøftet ulike faktorer som kan påvirke deres opplevelse av det essensielle i håndtering av konflikter i arbeidslivet.

Avhandlingen har vist *å ivareta seg selv, ansvarliggjøre og utvikle seg* er essensielt for å oppleve en vellykket håndtering. Informantene er bevisste og kjenner på egne behov til enhver tid, som gjør at de mestrer håndteringen uavhengig av utfallet. Mestring kan videre ivaretas ved at de stadig ønsker å tilegne seg ny kunnskap og holde seg oppdatert i takt med samfunnsendringene. Gjennom ansvarliggjøring kan informantene skape myndiggjøring av de involverte, som kan føre til at relasjonen mellom rådgiver og råde søker blir gjensidig avhengig. På denne måten kan maktforholdet balanseres, som gjør at rådgiver og råde søker blir likeverdige. Dette kan også føre til at informantene mestrer da verdien om ansvar samsvarer med samfunnsperspektivet.

Virkingen av funnene kan derfor være at rådgiverne erverver høy mestring, som fører til at de ønsker å stå i konflikten og kontinuerlig bistå ved nye konflikter. Mestringen kan også føre til at rådgiverne klarer å overlate ansvaret til andre når de kjenner at håndteringen tar av deres krefter. Dette kan videre føre til at de ikke opplever å bli demotiverte og utbrente.

Etter gjennomlesning av funnkapittelet, uttrykte samtlige informanter hvor relevant og viktig funnene er for rådgivere da de kan brukes bevisst i forarbeid av nye håndteringer av konflikter. Anvendelse av funnene kan videre være relevant for å skape en bevissthet, samt refleksjon omkring rådgivere sitt konfliktarbeid.

Begrensninger for forskningen kan blant annet være hvorvidt informantene opplever mestring selv om vekstbehovene ikke er tilfredsstilt. På grunn av avhandlingen sitt omfang og kompleksiteten i funnene har det ikke vært mulig å drøfte alt da funnene berører mange og ulike aspekter i en rådgivningssammenheng. Andre begrensninger for avhandlingen kan være å ha gitt utbrenthet for stort fokus. På bakgrunn av mitt teoretiske utgangspunkt, veiledning og tid mener jeg teoriene sentrerer seg rundt kjernen av funnene fra forskningen.

Å fordype meg i selvvalgt tema har vært en stor motivasjonsfaktor for meg. Ved å få kjennskap til årsakene og konsekvensene av funnene har jeg fått kunnskap som jeg ønsker å ta

med meg inn i arbeidslivet som rådgiver. Ved å skrive denne avhandlingen har jeg videre lært at dette blir spesielt viktig på grunn av samfunnet vi lever i, som stadig etterspør kompetanse og krav.

Gjennom skriveprosessen av avhandlingen har jeg følt både lav og høy mestringstro. *Sosiale overbevisninger* fra veileder, medstudenter, familie og venner har bidratt til å øke min mestringstro. Lav mestringstro har forekommet på bakgrunn av mangelfull erfaring av masteroppgave-skriving, som har ført at jeg til tider ikke har vært trygg i skriveprosessen. Dette ser jeg også i sammenheng med mine verdier om å holde høye krav og forventninger til meg selv, som har gitt utslag i mange refleksjoner rundt skriveprosessen. Videre har dette ført til at jeg har lært å kjenne på *emosjonelle aspekt* for å ivareta min mestringstro, samt fysisk og psykisk velvære for ikke å bli utsatt for utbrenthet. Prosessen med å skrive denne avhandlingen har derfor vært svært lærerik.

Videre forskning kan være å undersøke om rådgivere utøver sine verdier, som involvert i en konflikt eller om det oppstår en dobbel moral. Andre forskningsmuligheter som kan være interessante, er å undersøke hvordan involverte i konflikten opplever rådgiveren sin utøvelse av kompetanse. Videre hva de opplever som viktige egenskaper hos rådgiver for at håndteringen av konflikten oppleves som vellykket.

Å intervjuer både rådgiveren og rådsøkeren for å undersøke om de har samme opplevelse av fenomenet kan også være interessant i videre forskning. Det ville også vært av interesse å utføre denne forskningen på mannlige rådgivere for å se om andre aspekter ved håndtering av konflikter er essensielle ut fra et kjønnsperspektiv.

Med dette håper jeg avhandlingen har vært berikende hva det gjelder moderne syn på håndteringer av konflikter i arbeidslivet, og hva dette kan innebære for rådgivere.

7. Referanser

- Allgood, E. & Kvalsund, R. (2003). *Personhood, Professionalism and the helping relation- dialogues and reflections*. Trondheim: Tapir akademisk forlag.
- Andersen, J. A. (2004). *Folkeskikk og uskikk på jobben – konfliktbehandling på arbeidsplassen*. Oslo: Barkas forlag.
- Bandura, A. (2006). Adolescent development from an agentic perspective. I Pajares, F. & Urdan, T. (2006) (red). *Self-efficacy beliefs of adolescents*. (s, 1- 35) Greenwich: Information Age Publishing.
- Bandura, A. (1989). Human agency in social cognitive theory. *American Psychologist*., Vol. 44 (9), 1175- 1184.
- Dalen, M. (2008). *Intervju som forskningsmetode- En kvalitativ tilnærming*. (2. utgave). Oslo: Universitetsforlaget.
- Deci, E.L. & Ryan, R. M. (2002). *Handbook of self-determination research*. Rochester: The university of Rochester press.
- Deci, E. L. & Ryan, R. M. (2000). The «what» and «why» of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological inquiry*., Vol. 11 (4), 227-268.
- Dyrkorn R. & Dyrkorn, R. (2010). *Innføring i gestaltveiledning- teori, metoder og praktiske eksempler*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Einarsen, S. & Pedersen, H. (2007). *Håndtering av konflikter og trakassering i arbeidslivet*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Forskningsetiske retningslinjer for sumfunnsvitenskap, jus og humaniora (NESH). (2011). Lastet ned 17. 10, 2010, klokken 13.12, fra [http://etikkom.no/Documents/Publikasjoner-som-PDF/Forskningsetiske%20retningslinjer%20for%20samfunnsvitenskap,%20humaniora,%20juss%20og%20teologi%20\(2006\).pdf](http://etikkom.no/Documents/Publikasjoner-som-PDF/Forskningsetiske%20retningslinjer%20for%20samfunnsvitenskap,%20humaniora,%20juss%20og%20teologi%20(2006).pdf).
- Hellesøy, O. H. (2002). God ledelse- vaksinasjon mot utbrenning. I Roness, A. & Matthiesen, S. B (red). (2002). *Utbrent- krevende jobber- gode liv?* Bergen: Fagbokforlaget.
- Holzknacht, J. (2007). *Maslow`s hierarchy of needs [DVD]*. New York: Insight Media.
- Hostrup, H. (2002). *Supervision- på gestaltterapeutisk grunnlag*. København: Hans Reitzels forlag.
- Ivey, A. E., D`Andrea, M., Ivey, M.B., & Simek-Morgan, L. (2009). *Theories of counselling & psychotherapy. A multicultural perspective* (6. utgave). Boston: Pearson Education.
- Johannessen, E, Kokkersvold, E., & Vedeler, L. (2010). *Rådgivning- tradisjoner, teoretiske perspektiver og praksis*. (3. utgave). Oslo: Gyldendal norsk forlag AS.
- Johnson, D.W & Johnson, F.P. (2009). *Joining together – Group theory and group skills*. (10. utgave). Boston: Pearson International Edition.

- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju*. (2. utgave). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Kvalsund, R. & Meyer, K. (2005). *Gruppeveiledning, læring og ressursutvikling*. Trondheim: Tapir akademisk forlag.
- Kvalsund, R. (2005). *Coaching- metode: prosess: relasjon*. Tønsberg: Synergy Publishing.
- Lassen, L. M. (2003). «Empowerment» som prinsipper og metode ved spesialpedagogisk rådgivningsarbeid. I Befring, E. & Tangen, R (Red.), *Spesialpedagogikk*. (S. 115-129). Oslo: Cappelen akademiske forlag.
- Lincoln, Y. S & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Newbury: SAGE Publication.
- Matthiesen, S. B. (2002). Utbrenthet i det moderne- en oversikt. I Roness, A. & Matthiesen, S. B (red). (2002). *Utbrent- krevende jobber- gode liv?* Bergen: Fagbokforlaget.
- Lovdata. (2011). Lastet ned 15.04, 2011, klokken 12.09, fra <http://www.lovdata.no/all/hl-20050617-062.html#3-3>.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter M, P. (2001). Job burnout. *Annual Reviews Psychology*. 52, 397–422.
- McClure, B. A. (2005). *Putting a new spin on groups- the science of chaos*. (2. utgave). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Moustakas, C. (1990). *Heuristic research- design, methodology, and applications*. Newbury Park: Sage productions.
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological research methods*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- NTNU. (2011). Lastet ned 15.04, 2011, klokken 11.38, fra <http://www.ntnu.no/adm/hms>.
- Nyeng, F. (2003). *Eksistensens filosofi- om frihet, angst og mening i eget liv*. Oslo: Abstrakt forlag AS.
- Pajares, F. & Urdan, T. (2006). (red). *Self-efficacy beliefs of adolescents*. Greenwich: Information Age Publishing.
- Pajares, F. (2002). *Overview of social cognitive theory and of self-efficacy*. Lastet ned 22 mars, 2011 fra <http://www.emory.edu/EDUCATION/mfp/eff.html>.
- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. (2. utgave). Newbury Park: SAGE publications.
- Postholm, M. B. (2005). *Kvalitativ metode- en innføring med fokus på fenomenologi, etnografi og kasusstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Ringdal, K. (2009). *Enhet og mangfold*. (2. utgave). Bergen: Fagbokforlaget.

- Roness, A. & Matthiesen, S. B (red). (2002). *Utbrent- krevende jobber- gode liv?* Bergen: Fagbokforlaget.
- Roness, A. & Matthiesen, S. B. (2002). Krevende jobber- gode liv. I Roness, A. & Matthiesen, S. B (red). (2002). *Utbrent- krevende jobber- gode liv?* Bergen: Fagbokforlaget.
- Roness, A. (2002). Om å ta vare på seg selv. I Roness, A. & Matthiesen, S. B (red). (2002). *Utbrent- krevende jobber- gode liv?* Bergen: Fagbokforlaget.
- Roness, A. (1998). *Deg og ditt liv – om å ta vare på seg selv*. Oslo: Genesis forlag.
- Skaalvik, E. M. & Skaalvik, S. (2007). *Skolens læringsmiljø- selvoppfattelse, motivation og læringsstrategier*. København: Akademisk forlag.
- Skoledata. (2011). Lastet ned 15.04, 2011, klokken 12.08, fra <http://www.skoledata.net/Kommune/Hms/Kap1/k1-2.htm>.
- Strauss, A. L. (1987). *Qualitative analysis for social scientists*. Cambridge: Cambridge university press.
- Strauss, A. & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research- techniques and procedures for developing grounded theory*. (2. utgave). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Stålsett, U. (2009). *Veiledning i en lærende organisasjon*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Sørensen, B. Aa. (2002). Det grådige arbeidslivet. I Roness, A. & Matthiesen, S. B (red). (2002). *Utbrent- krevende jobber- gode liv?* (s.) Bergen: Fagbokforlaget.
- Thagaard, T. (2009). *Systematikk og innlevelse: en innføring i kvalitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Whal, A. (2002). Arbeidslivets brutalisering under markedsliberalisemen. I Roness, A. & Matthiesen, S. B (red). (2002). *Utbrent- krevende jobber- gode liv?* Bergen: Fagbokforlaget.
- Øiestad, G. (2004) *Feedback*. Oslo: Gyldendal norsk forlag.

Vedlegg 1:

Informasjonsbrev

I forbindelse med den avsluttende oppgaven i mastergraden psykologisk pedagogisk rådgivning ved Pedagogisk institutt, NTNU ønsker jeg å foreta en undersøkelse om håndtering av konflikter. Formålet med undersøkelsen er å finne ut av hva tre HMS-rådgivere opplever som essensielt vedrørende dette. Problemstillingen er som følger: *Hva opplever rådgivere innenfor Helse, Miljø og sikkerhet som essensielt ved håndtering av konflikter i arbeidslivet?* Målet er å bidra til økt forståelse av rådgivernes situasjon.

For å finne ut av dette ønsker jeg å benytte meg av et semistrukturert intervju. Et slikt intervju har på forhånd funnet tema som er ønskelig og utforske, samt er åpen for å innta nye perspektiver. Det vil bli stilt oppfølgingsspørsmål hvor du kan bli bedt om å utdype det som har blitt sagt eller komme med flere eksempler. Intervjuet vil ta om lag en time og blir foretatt en gang. Under intervjuet benytter jeg meg av båndopptaker og ta notater ved behov. Dersom det oppstår uklarheter etter intervjuet vil eventuell oppklaring av spørsmål forekomme per mail. Du får anledning til å lese over funnene fra intervjuet og det ferdige resultatet.

Opplysningene som innhentes vil bli oppbevart hjemme hos meg selv og innsyn av disse vil kun forekomme av meg og min veileder. All data som blir innhentet blir behandlet konfidensielt. Etter at sensur er gitt vil opplysningene bli makulert. Din anonymitet blir ivaretatt ved at ingen private data om deg blir avslørt. Undersøkelsen er meldt til "Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste" (NSD) og vil også følge de etiske retningslinjene utarbeidet av "De nasjonale forskningsetiske komiteer" (NESH).

Deltagelsen i undersøkelsen er frivillig og du kan når som helst trekke deg uten å få negative konsekvenser. Ved spørsmål kan du kontakte meg eller min veileder Ragnvald Kvalsund ved Institutt for voksnes læring og rådgivningsvitenskap på telefonnummer 73 59 19 99.

Med vennlig hilsen

Christina Værnes Grønnesby

E-mail: chrisgro@stud.ntnu.no

Telefon: 932 53 586

Vedlegg: 2

Samtykkeerklæring:

Jeg gir mitt informerte samtykke til at jeg kan bli intervjuet som en del av masteroppgaven med tema: Håndtering av konflikter.

Informasjonen jeg har fått om intervjuets formål og hva dette innebærer for meg og om hovedtrekkene i prosjektplanen opplever jeg som tilstrekkelig til å kunne gi et informert samtykke. Informasjonen ble gitt både muntlig og skriftlig.

Sted..... Dato..... Signatur.....

Vedlegg: 3

Intervjuguide

Håndtering av konflikter: *Hva opplever rådgivere innenfor helse, miljø og sikkerhet som essensielt ved håndtering av konflikter i arbeidslivet?*

1) Innledende spørsmål til intervjuet

- Hvilken utdanning har du?
- Hvilke yrkeserfaring har du og varighet?
- Hva var det som gjorde at du ønsket å jobbe med arbeidsmiljø? (kontekst).
- Jobber du innenfor en bestemt teoretisk retning? Hvilken?
- Hvilke teorier benytter du deg av?
- Hva har vært av betydning for deg med henhold til jobben?
- Hva legger du i begrepet konflikt?
- Hva legger du i begrepet håndtering av konflikter?

2) Erfaringer med håndtering av konflikter

- Hvor ofte har du vært involvert i konflikter?
- Hva er dine erfaringer med håndtering av disse? (Handlinger: Ekstern- innkalling til møte, sender saken videre. Intern- samle informasjon, forberedelser). (Følelser: tristhet, sinne, glede, uro, håp). (Tanker: Det går bra til slutt..) (Kroppslige reaksjoner: stress, trøtthet, energi).
- Hva sitter du igjen med i etterkant?

3) Opplevelser av håndteringen

- Hva opplever du som vesentlig i møte mellom deg som rådgiver og den andre/de involverte i konflikter?
- Hva opplever du som sentralt i rådgivningsammenheng for at de involverte i konflikten klarer å håndtere konflikten?

- Ut ifra dine ressurser, erfaringer og opplevelser, på hvilken måte tilrettelegger du for at håndteringen kan føre til ønsket utfall? Og hva er ønsket utfall? (Har ikke kommet inn på egne ressurser enda.).

4) utfordringer jeg møter ved håndtering av konflikt

- Hvilke opplevelser har du vedrørende utfordringer i håndtering av konflikt? (mangler/tilgang/styrke, negativt/positivt).
- Er det spesielle opplevelser du kan komme på? Eller spesielle situasjoner?
- Hvilke følelser oppstår når du befinner deg i håndteringer som er av utfordring for deg? (Redsel, styrke).
- Hva gjør det med deg? (Kroppslige reaksjoner).
- Hvordan er det for deg? (Avhenger av situasjon).
- Hvilke forståelser får du av det som skjer? (Tanker: Håp, utvikling, ødeleggelse).
- Opplever du noen ganger at det blir motstand mot å håndtere konflikter? Av hvem? Hva opplever du som motstand hos de involverte i håndteringen av konflikten? Hva er din opplevelse av involverte som gjør motstand? Hva skjer med deg når den/de involverte gjør motstand i håndteringen av konflikt? Hvordan legger du da til rette for at konflikten skal bli løst på ønsket måte? Hva er din erfaring av involverte som gjør motstand? Hva sitter du igjen med i etterkant?

5) Opplevelse av egne ressurser

- Hva er dine opplevelser av egne ressurser i arbeid med konflikter?
- Hvilke følelser oppstår vedrørende mangel/tilgang til ressurser? (trygghet, sikkerhet, kontroll)?
- Hvilke tanker oppstår vedrørende mangel/tilgang til ressurser? (Ferdighet, myndighet, håp, håpløshet)?
- Hvilke kroppslige reaksjoner oppstår ved mangel/tilgang til ressurser? (Kontroll, stress)?
- Hvilken forståelse har du av dette sett i en rådgivningssammenheng? (Påvirkning, evner, indre/ytre, utvikling, læring, mestring).
- Hvilke ressurser føler du behov for å utvikle/kunne ha (mer av)

6) Oppsummering

- Er det noe du ønsker å tilføye? (Følelser, tanker, behov, kommentar, spørsmål).

Vedlegg: 4

Godkjenning fra NSD

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Harald Hårfagres gate 29
N-5007 Bergen
Norway
Tel: +47-55 58 21 17
Fax: +47-55 58 96 50
nsd@nsd.uib.no
www.nsd.uib.no
Org.nr. 985 321 884

Ragnvald Kvalsund
Institutt for voksnes læring og rådgivningsvitenskap
NTNU
Loholt allé 85
7491 TRONDHEIM

Vår dato: 14.02.2011

Vår ref: 25773 / 3 / KH

Deres dato:

Deres ref:

KVITTERING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 15.12.2010. All nødvendig informasjon om prosjektet forelå i sin helhet 10.01.2011. Meldingen gjelder prosjektet:

25773	<i>Håndtering av konflikter i arbeidslivet</i>
Behandlingsansvarlig	<i>NTNU, ved institusjonens øverste leder</i>
Daglig ansvarlig	<i>Ragnvald Kvalsund</i>
Student	<i>Christina Værnes Grønnesby</i>

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

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

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

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://www.nsd.uib.no/personvern/prosjektoversikt.jsp>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 15.05.2011, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Vigdis Namtvedt Kvalheim


Kjersti Håvardstun

Kontaktperson: Kjersti Håvardstun tlf: 55 58 29 53
Vedlegg: Prosjektvurdering
Kopi: Christina Værnes Grønnesby, Smedstuveien 22, 7040 TRONDHEIM

Avdelingskontorer / District Offices:

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

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

TROMSØ: NSD, HSL, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø. Tel: +47-77 64 43 36. martin-arne.andersen@uit.no

Personvernombudet for forskning



Prosjektvurdering - Kommentar

Prosjektnr: 25773

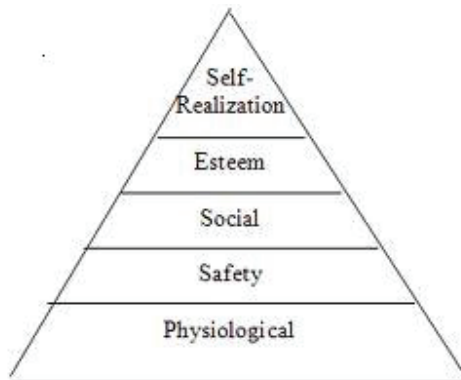
Ombudet finner informasjonsskrivet til utvalget tilfredsstillende forutsatt at det tilføyes dato for prosjektslutt, samt opplyses om at lydopptak slettes ved prosjektslutt.

Ombudet forutsetter at taushetsplikten ikke er til hinder for den behandling som finner sted, og at det ikke innhentes opplysninger om tredjepersoner.

Prosjektslutt er 15.05.2011. Datamaterialet anonymiseres ved at verken direkte eller indirekte personidentifiserbare opplysninger fremgår. Lydopptak slettes. Eventuelle indirekte personidentifiserbare opplysninger som navn på arbeidssted fjernes, omskrives eller grovkategoriseres.

Vedlegg: 5

Behovspyramiden



Maslows behovspyramide (Holzknecht, 2007)

Vedlegg: 6: Joharivindu

		Det andre	
		ser/vet	ikke ser/vet
Det jeg	ser vet	åpent område	skjult område
	ikke ser ikke vet	blindt område	ukjent område

The diagram is a 2x2 matrix with 'Det jeg' on the vertical axis and 'Det andre' on the horizontal axis. The vertical axis has two categories: 'ser vet' (top) and 'ikke ser ikke vet' (bottom). The horizontal axis has two categories: 'ser/vet' (left) and 'ikke ser/vet' (right). The four quadrants are labeled: top-left is 'åpent område', top-right is 'skjult område', bottom-left is 'blindt område', and bottom-right is 'ukjent område'. A solid arrow points from the 'åpent område' cell to the 'skjult område' cell. A solid arrow points from the 'åpent område' cell to the 'blindt område' cell. Dashed lines separate the 'blindt område' cell from the 'skjult område' cell and the 'ukjent område' cell.

Øiestad (2004)