



UNIVERSITETET I BERGEN

DET PSYKOLOGISKE FAKULTET

E K S A M E N

PSYK104 Arbeidspsykologi
Mandag 24. 5. 2004, kl. 9.00 – 13.00
(Ingen hjelpemidler)

Oppgave 1.

Bokmål:

Statsminister Kjell Magne Bondevik tok i sin nyttårstale opp behovet for å redusere mobbing på arbeidsplassen. Redegjør for begrepet mobbing, og drøft hvordan virksomheter kan forebygge og håndtere mobbing.

Nynorsk:

Statsminister Kjell Magne Bondevik tok i sin nyttårstale opp behovet for å redusera mobbing på arbeidsplassen. Gjer greie for omgrepet mobbing, og drøft korleis verksemdar kan forebyggje og handtere mobbing.

Oppgave 2.

Bokmål:

Hva forstår vi med begrepet det psykososiale arbeidsmiljø? Drøft forbindelsen mellom det psykososiale arbeidsmiljø, og forekomst av stress eller utbrenthet blant de ansatte. Gi eksempler på noen tiltak som en bedrift kan iverksette.

Nynorsk:

Kva forstår vi med omgrepet det psykososiale arbeidsmiljø? Drøft tilhøvet mellom det psykososiale arbeidsmiljø, og førekomsten av stress eller utbrenthet blant dei tilsette. Gje eksempel på nokre tiltak som ei verksemd kan setje i verk.

Kandidaten **skriv 1 av 2 oppgaver**. Hugs å trykke rimeleg hardt på pennen, av omsyn til gjennomslaget. Karaktertelefonen har tlf.nr. **55 58 80 00**. Sensuren fell 25.6.

13

Antall ark tilsammen
(påføres første side)

Dato

21/5

Side nr.

1A

Denne kolonnen er
forbeholdt sensorene

Skriv her. Bruk ikke blyant. Ved feilskrift – bruk overstrykning.

A

1. Innledning
2. En redegjørelse for begrepet mobbing
 - 2.1 Definisjon
 - 2.2 Hvem rammes?
 - 2.3 Typer mobbing
 - 2.4 Kognitiv dissonanstean
 - 2.5. Mobbing med utg. pkt i konflikte
3. Forebygging & håndtering av mobbing

13

Antall ark tilsammen
(påføres første side)

Dato 29/5 Side nr. 1

Denne kolonnen er
forbeholdt sensorene

Skriv her. Bruk ikke blyant. Ved feilskrift – bruk overstrykning.

1. INNLEDNING

Mobbing er, som Kjell Magne Bondevik nevnte i sin nyttårstale, et generelt problem i norsk arbeidsliv og i samf. ølters. Rundt 5% av alle ungdomsskoleelever rammes av mobbing, og antallet i arbeidssammenheng er det samme.

De fleste yrkesaktive i dag har med stor sannsynlighet vært borte i en mobbe sak. Det være seg som mobber, kollega, venn eller relasjon i familie.

Ordet mobbing kommer av det engelske ordet mobb, som har sin opprinnelse i store grupper mennesker som jager en eller flere personer. Et eks. på dette er det herkenkrasehatet i USA på 1800 tallet hvor hvite amerikanere hundset & forfulgte sine svarte landsmenn.

I dag er det mer vanlig å bruke ordet mobbing i sammenheng med personalkonflikt der "en el. flere personer føler seg blokket, frustrert el. imitet, av en eller flere andre personer." Dette innebærer altså at en mobbe sak/konflikt oppstår når den ene parten har noe imot den andre.

I min redegjøring for begrepet mobbing er dette

konflikt
begrep
dette

Antall ark tilsammen
(påføres første side)

Dato

29/5

Side nr.

2

Denne kolonnen er
forbeholdt sensorene

Skriv her. Bruk ikke blyant. Ved feilskrift – bruk overstrykning.

også en relasjon jeg vil vektlegge betydning, da dette kan gi en dypere forståelse av hvorfor mobbing / konflikter oppstår.

Jeg vil også se nærmere på hvem som rammes, om det finnes noen generelle trekk og forskjellige typer mobbing / mobbe metoder.

Derest vil jeg se nærmere på hva som kan gjøres for å forebygge / håndtere mobbing med eks. på hva som har vist seg å være effektivt ifht. å redusere / stoppe mobbing på arb. plassen

2. EN REDEGJØRELSE FOR BEGREPET MOBBING

2.1 Definisjon

" Mobbing oppstår når en eller flere personer systematisk over tid utsettes for negative handlinger fra en eller flere personer, hvor den som rammes har problemer med å forsvare seg mot disse handlingene "

2.2 ~~Viktige oppfatninger~~ Hvem rammes?

~~Det er viktig å~~ Som nevnt i innledningen blir rundt 5% rammet av mobbing i arbeidslivet. Kvinner rammes av hyppigere ångrep mens menn rammes sjeldnere, men da gjerne mer aggressivt.

Denne kolonnen er
forbeholdt sensorene

Skriv her. Bruk ikke blyant. Ved feilskrift – bruk overstrykning.

V Eldre på arbeidsplassen kan også være i fæsonen. Ny teknologi og stadig nye fremskritt kan føre til at de blir hengende etter og de kan da være et "lett bytte" for yngre og fremadstormende kollegaer.

Det er flest menn som mobber (rundt 70%) men kvinner mobbes oftest av kvinner.

Det finnes en del vanlige oppfatninger av hvem som mobbes og hvem som mobber. F.eks at mobbeoffer er svakt, usikkert, fysisk svak (gutter) eller skiller seg ut på annen måte. Dette kan være tilfelle i noen mobbesaker, men det er en oppfatning som langt fra kan sies å være gjeldende for alle.

V Man ser tilfeller på ressurssterke menn og som utsettes for mobbing og det finnes tilfeller på ressursvake mobbere.

Konklusjonen på dette er at alle kan utsettes for mobbing, siden mobbing ikke bare er avhengig av personer men av situasjon, ledelse, kultur osv.

2.3 Typen mobbing

Listen på brukte mobbemetoder er lang og variert. Man har f.eks. uthengingsmobbing, rovmobbing (aggressive angrep) og mobbing av

Antall ark tilsammen
(påføres første side)

Dato 24/5

Side nr.

4

Denne kolonnen er
forbeholdt sensorene

Skriv her. Bruk ikke blyant. Ved feilskrift – bruk overstrykning.

nykommer (såkalt rite di passage).

Videe kan nemnes "kødding" som er grøvkornet mobbing/fleip, seksuell trakassering (innebærer alt fra kollegas klaps på bakken til overordnets ytring om sex) og varslermobbing. Varslermobbing er mobbing som slår på balcgrunn av at en (gjørne tiltitsvalgt) har meldt fra om utilfredstillende forhold til overordnet, og dermed blir mobbet for dette. Man har også rettshavari, hvor én er alene mot hele systemet, og får følger mobbing.

Ved hjelp av disse typer mobbing er det mest vanlig å fryse ut offeret slik at det blir sosialt isolert. Utofrysning kan også slige fra organisatoriske hold (vanlig måte å løse mobbesak på i kulturer med dårlig problemløsningsene). Ellers kan mobbing gi seg utslag i sårende erting og fleiping, eller systematisk nedvurdering av offeres arbeidsinnsats.

Antall ark tilsammen
(påføres første side)

Dato

24/5

Side nr.

5

Denne kolonnen er
forbeholdt sensorene

Skriv her. Bruk ikke blyant. Ved feilskrift – bruk overstrykning.

2.4 Kognitiv dissonanstheori (Festinger)

Denne teorien går ut på at et offer i en arbeidssituasjon gjerne reagerer på en av to måter. Den første kalles 'kognitiv konsonasjon' og går ut på inntreffes gjerne i en arbeidssituasjon hvor det ikke er mulig å slutte i arbeidet. For å beskytte seg selv, vil gjerne mobbeoffer benytte /fortrengte at han/hun blir mobbet, for på denne måten å opprettholde mental balanse. 'Kognitiv dissonans' derimot er en tilstand som inntrer dersom offer tar innover seg problemene /mobbingen og ikke har mulighet til å gjøre noe. Dette vil føre mobbeoffer inn i mental ubalanse og med tiden, hvis ikke hjelp er tilgjengelig, kunne utvikle seg til angst, stress, depresjon ol.

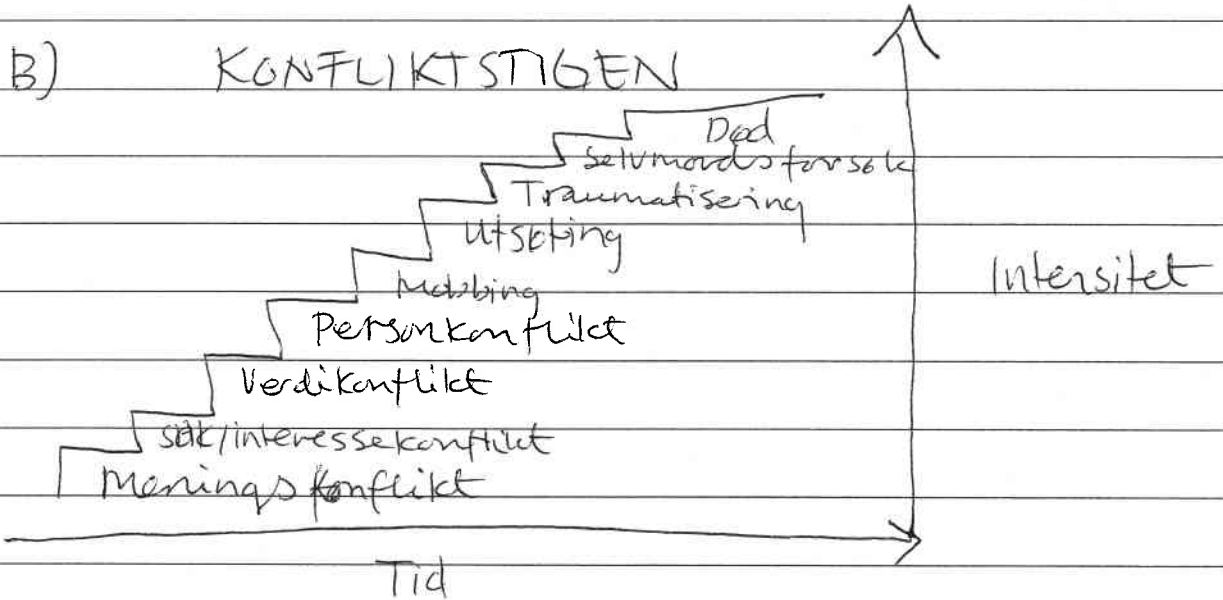
2.5 Motling med utg. pkt
i konflikt

A) Den fundamentale attribusjonsfeil
Sjeldent ofte i konfliktsammenheng er det vanlig å overvurdere personlige faktorer og undervurdere situasjonelle

Denne kolonnen er forbeholdt sensorene

Skriv her. Bruk ikke blyant. Ved feilskrift – bruk overstryking.

faktorer. Dvs. at ofte er det situasjonen (arb. miljø, dårlig ledelse, tidspress, lange arbeids dager osv.) som ligger til grunn for en konflikt. Men istedet for å gjøre noe med denne går man på personer i stedet. ~~for. Slik kan lett mobbing oppstå~~
I kampen for ressurser, status og egen vinning kan mobbing lett oppstå, for å hindre motstander i å nå sine mål.



Mange mobbesaker har gjerne begynt med en meningskonflikt el. interessekonflikt. I kampen for å få gjennomslag for sine meninger/interesser er veien kort til personkonflikt og dermed mobbing. Dette kan bli så dramatisk at det i verste fall kan få svært alvorlige, negative konsekvenser for offer.

Antall ark tilsammen
(påtåres første side)

Dato

24/5

Side nr.

7

Denne kolonnen er
forbeholdt sensorene

Skriv her. Bruk ikke blyant. Ved feilskrift – bruk overstrykning.

i verste tilfelle kandedet som i utg.pkt
var en 'fillesak' utvikle seg til å bli
en konflikt som har innvirkning på
mange msk., og kan forandre hele livs-
historien deres.

2
1
Vet.: Mange konflikter / Mobbesaker kan nesten
sammenlignes med to røddyr i kamp
hvor den sterkeste vinner & den
svakeste taper / bukker under.

3. FOREBYGGING OG HÅNDTERING AV MOBBING

U Grunnen til at mobbing & konflikter oppstår
ligger ofte i organisasjonens kultur. Har
man en kultur hvor man er vant til
å ha en åpen tone, hvor alle kan si det
de mener og forholdene ligger til rette
for et trygt og godt miljø, vil man i
mye mindre grad oppleve konflikter.

I forebyggingen av mobbing er
det svært viktig at bedriften tenker
langsiktig og legger strategier for hvordan
man løser personalkonflikter / mobbesaker
Mobbeforsker Bradsky har vedtatt at det
er særdeles viktig å løse konflikter på et

Antall ark tilsammen
(påføres første side)

Dato

24/5

Side nr.

8

Denne kolonnen er
forbeholdt sensorene

Skriv her. Bruk ikke blyant. Ved feilskrift – bruk overstrykning.

tidlig stadium. Hvis man utsetter det og
venter på at ~~den~~ konflikten skal gå over,
vil gjeme nettopp det motsatte skje:

Plutselig har man mange konflikter.

Videre spiller Lederen av bedriften en
svært viktig rolle. ~~Problemet~~^{Det} hevdes at

✓ Lederens viktigste oppgave er å være "kultur-
sjef." Det er empirisk bevist at Lederens
oppførsel virker inn på arbeidstakeren,
og at mange normer og verdier vil oppstå
som en følge av hva Lederen gjør og
sier. Men det må være samsvar mellom
det som sies og det som gjøres.

✓ Lederen kan aktivt styre kulturen med å
gjøre klare spilleregler og åpne opp for
diskusjon og innvirkning. Ved å jevnlig
foreta kartlegging av det psykososiale miljøet
~~at~~ gir man også medarbeiderene mulighet
til å komme med tilbake meldt om utfred-
skillende forhold. I en slik kartlegging kan
man bruke konkrete spørreskjema, ha
medarbeider samtaler, ol.

✓ I håndtering av møttesaker har Thomas (76)
gitt 6 veiledende netningslinjer.

Den første går ut på å utdanne / øke kompetansen
til arbeidstakeren. Dette kan gjøres

Antall ark tilsammen
(påføres første side)

Dato

24/5

Side nr.

9

Denne kolonnen er
forbeholdt sensorene

Skriv her. Bruk ikke blyant. Ved feilskrift – bruk overstrykning.

U

ved lære dem om individets atferd i organisasjoner, hvordan msk. har tilbøyelighet til å reagere under press / i konflikter og lignende ting som går på å lære seg selv og andre og kjørne.

V

Videre nevner han opplysning og at det er viktig med en instans for klage / rådgivning. Dette er svært viktig i større bedrifter. Et møbboffer vil gjerne ikke henvende seg til en kollega med problemet sitt, det vil være mye enklere å gå til noen du vet kan hjelpe deg. Denne instansen bør da være kjent for hele bedriften, slik at den blir tilgjengelig. ~~Dermed~~ Samt 4 retningslinje kommer

✓

en åpen, ikke tvunget medling, en instans for møbber og offer kan møtes og få hjelp. ~~til~~ Dette er en viktig strategi i det å hjelpe møbber til å forstå sin egen atferd og forandre på den. I utg. pkt skal ikke møbber straffes, men hjelpes til å få klart med oppførselen sin.

Tilslutt på listen kommer støtteapparat for offer og sakksjoner ved overtrudelse.

Grunnen til at så mange møbber skal være så lenge (gj. snittlig 3 år) er som oftest en kombinasjon av kunnskapsmangel og unnakenhet. For å gjøre noe med dette

Denne kolonnen er
forbeholdt sensorene

Skriv her. Bruk ikke blyant. Ved feilskrift – bruk overstrykning.

er det viktig med klare spilleregler og definerte instanser som kan gi profesjonell hjelp. Ved å følge disse 6 retningslinjene vil man være godt på vei i ~~en~~ mot en bedriftskultur som er trygg og god å være i. Men dersom de aktivt overholdes og informasjon om regler/hjelpedapparat må ut til alle i bedriften.

Å skulle forandre en kultur eller vedlikeholde en kultur krever at en aktivt har en retning og tilretteleggelse for å nå de satte mål. Det nytter ikke å bare ha mange gode intensjoner, intensjonene må følges opp og settes ut i live.

Andre retningseinger som er sunne for en bedrift å ha er:

- ✓ Mobbing må opphøre
 - ✓ Mobbing er ikke akseptert
 - Mobber skal i utg.pkt ikke stiftes
 - ✓ Mobberoffer må forsvares
 - ✓ Alle parter skal høres
 - ✓ Vekt på gode løsninger
 - ✓ Evaluer miljø
 - ✓ Ungå offentlig veltsak
 - ✓ Noen må oppdrues: Elementar sosiale
- normer

Antall ark tilsammen
(påføres første side)

Dato

Side nr.

11

Denne kolonnen er
forbeholdt sensorene

Skriv her. Bruk ikke blyant. Ved feilskrift – bruk overstrykning.

Slutningsstigen

~~I alle situasjoner man kommer opp i vil mennesker oppleve ting forstykket.
I en konflikt/mobbesaker er det svært viktig
at man lærer nok. &~~

Den beste måten å løse mobbesaker/konfl.
på er å hjelpe de involverte til
å snakke ut om sine opplevelser
av situasjonen.

En svært god teori på dette er
slutningsstigen

Den går ut på å holde mering,
for derest å eksemplifisere, slik
at dette til slutt kan undersøke.

På denne måten unngår man svært
utvagn og man hjelper partene til
å se sit. fra andres ståsted.

Altså man legger grunnlag for
løsning, og legger tilrette for at
lignende ting ikke oppstår igjen.