

Psykologisk institutt

Eksamensoppgave i PSY2019 Arbeids- og organisasjonspsykologi

Faglig kontakt under eksamen: Fay Giæver

Tlf.: 73 59 19 60

Eksamensdato: 04.12.2015

Eksamenstid (fra-til): 09.00-13.00

Hjelpemiddelkode/Tillatte hjelpemidler: Ingen

Annen informasjon:

Målform/språk: Bokmål

Antall sider: 2

Antall sider vedlegg: 0

Kontrollert av:

OPPGAVESETTET ER TO-DELT. DU SKAL SVARE PÅ:

- **2 deloppgaver**
- **1 drøftingsoppgave**
- **Hver av oppgavene (oppgave 1 og 2) teller 50%**

Oppgave 1- Besvar 2 av 3 oppgaver

1 a) Gjør rede for fenomenet utbrenthet.

1 b) Hva er negative emosjoner? Gjør rede for konsekvenser i arbeidslivet.

1 c) Gjør rede for Fiedlers ledelsesteori.

Oppgave 2- Besvar 1 av 2 oppgaver

ENTEN 2 a) Gjør rede for begrepet konflikter, og drøft hvordan man som leder kan håndtere konflikter blant de ansatte.

ELLER 2 b) Gjør rede for fenomenet læring, og drøft hvordan man som leder kan stimulere til dypere og mer varige læringsprosesser i organisasjonen.

Eksamen i Psy2019, Arbeids- og organisasjonspsykologi, består av to oppgaver.

Del 1: Gjør rede for/ grei ut om: kandidatens forståelse av begreper/temaer basert på fagteori. Faglig begrunnet fremstilling, ikke synsing.

Del 2: Drøfte: diskutere problemstillingen ut fra forskjellige synsvinkler basert på faglig teori.

Begge oppgavene vektlegges likt (50%). De ulike oppgavene gjennomgås enkeltvis nedenfor.

Oppgave 1-

Oppgave 1 består av deloppgaver hvor hensikten er at studentene skal gjøre rede for/greie ut om ulike temaer, begreper etc. for å demonstrere forståelse av pensum og faglig teori. 2 av 3 oppgaver skal besvares.

1 a) Gjør rede for fenomenet utbrenthet.

Utbrenthet har blitt definert som stressreaksjon som er et resultat av vedvarende eksponering for kroniske, jobb relaterte stressorer. Symptomene er både fysiske og psykiske, for eksempel karakterisert ved kronisk trøtthet, følelsesmessig utmattelse og opplevelse av mental avstand. Begrepet kan også settes opp mot andre begreper som stress, depresjon og ME. Det bør komme tydelig fram at utbrenthet ofte oppstår som følge av en prosess hvor man over tid opplever et tredobbelt press (indre press og ytre press både fra pasienter/brukere/kunder og ledelse), og eventuelt konflikter på arbeidsplassen, og at dette leder til mental avstand/depersonifisering, lav selvaktelse, usikkerhet, selvforakt, angst og depresjon, noe som i sin tur kan bidra til at man jobber mer for å kompensere for disse opplevelsene. Det vil også være relevant å trekke inn individuelle forhold som leder til utbrenthet hos de ansatte, samt arbeidsrelaterte triggere som rollekonflikt og rolleklarhet. Det har også blitt trukket fram at hyppigheten og intensiteten av interpersonlig kontakt i ulike yrker kan bidra til å trigge utbrenthet. Utbrenthet behandles ofte som depresjon, og arbeidsevnen påvirkes ved at den utbrente opplever dårlig konsentrasjon og hukommelse. Oppgaver kan føles uoverkommelige, og den ansatte får vanskelig for å håndtere mange oppgaver på en gang/prioritere. Den utbrente opplever ofte bekymring for ikke å strekke til/miste kontroll og vil skjule manglende mestring ved å jobbe mer. Arbeidsgiver har et spesielt ansvar i forhold til utbrenthet ettersom tilstanden i så stor grad skyldes forhold ved arbeidssituasjonen.

Relevant pensumlitteratur:

Einarsen og Skogstad, kapittel 15. Tillegglitteratur: Hefte fra «Rådet for psykisk helse».

1 b) Hva er negative emosjoner? Gjør rede for konsekvenser i arbeidslivet.

Oppgaven bør inneholde en kort definisjon av emosjoner generelt, samt negative emosjoner spesielt. På forelesning har vi snakket om at distinkte emosjoner kan karakteriseres ut fra fem ulike dimensjoner: Fysiologiske, kognitive, uttrykk, handlingstendens og målstruktur. Videre, så har emosjoner blitt definert i forhold til humørtilstander ut fra varighet, objekt, intensitet, hyppighet og funksjon. Vi har også snakket om affekt, emosjonelle ferdigheter (som f.eks. EQ) og hvordan våre emosjoner henger nært sammen med vår personlighet, samt forskjellen på positive og negative emosjoner. Negative emosjoner har blitt definert som en opplevelse av at verdier, behov og mål er truet, noe som innebærer en manglende mestringsfølelse. Alle disse momentene trenger ikke å være med, men det bør komme tydelig fram at negative emosjoner er kortvarige og handler om noe konkret, og at de dermed kan være funksjonelle og nyttige, på samme måte som positive emosjoner, ved at de sikrer tilpasning til omgivelsene (styrer oppmerksomhet og handlinger). Det kan også være relevant å trekke inn fenomenet «giftige emosjoner» for å illustrere dette. «Giftige emosjoner» er, i motsetning til negative emosjoner, vedvarende og dysfunksjonelle/destruktive, både for individet og organisasjonen. Videre, så kan det nevnes at negative emosjoner ofte utvikler seg til å bli «giftige» som følge av dysfunksjonelle ledelsesstrategier. Når det gjelder konsekvenser i arbeidslivet vil det være relevant å trekke inn konsekvenser for oppgaveløsning og sosial adferd på arbeidsplassen.

Relevant pensumlitteratur:

Kaufmann og Kaufmann, kap. 3. Tillegglitteratur: Frost, kap. 1-3.

1 c) Gjør rede for Fiedlers ledelsesteori.

Oppgaven bør få fram at Fiedlers lederteori omhandler samspillet mellom lederen og den situasjonen han/hun står ovenfor. Fiedler ønsket med sin teori å besvare hvorfor noen ledere er effektive, mens andre er ineffektive i en gitt situasjon, selv om de har de samme formelle kvalifikasjonene; og hva det er som gjør at en leder kan fungere godt i en situasjon, men dårlig i en annen. Fiedler introduserte begrepet lederstil og kandidaten bør følgelig beskrive hva som ligger i dette, samt forskjellen på rela-

sjonsorientert og en oppgaveorientert lederstil. Videre så bør de tre faktorene som Fiedler benyttet til å definere egenskaper ved situasjonen beskrives: Leder-medarbeider-relasjoner (god vs. dårlig), oppgavestruktur (høy vs. lav) og stillingsmakt (sterk vs. svak). Ved å kombinere disse dimensjonene får man åtte forskjellige situasjoner (oktanter) som varierer etter hvor gunstig det er å utøve lederskap. Det bør komme fram i oppgaven at oppgaveorienterte ledere fungerer best i enten meget gunstige eller ugunstige situasjoner, mens relasjonsorienterte ledere fungerer best i middels gunstige situasjoner. Det trekkes opp om noe av kritikken som har vært rettet mot Fiedlers modell nevnes i oppgaven.

Relevant pensumlitteratur:

Kaufmann og Kaufmann, kap. 14.

Oppgave 2- Besvar 1 av 2 oppgaver

Oppgave 2 består av to drøftingsoppgaver hvor kandidaten skal velge en av dem (a eller b). Her legges det vekt på en overordnet forståelse av pensum, men oppgaven bør samtidig struktureres ut fra en problemstilling eller et case. Videre så bør problemstillingen/valg av case begrunnes på bakgrunn av praktisk, teoretisk og/eller empirisk relevans. En godt strukturert oppgave med tydelig og spisset fokus, og rød tråd i diskusjonen/drøftingen, kan veie opp for noen faglige hull. Det legges også vekt på kandidatens evne til å vise til relevante eksempler fra arbeidslivet. Når det gjelder kandidatens evne til å drøfte/diskutere bør man vurdere hvorvidt man viser til ulike eksempler (evt. argumenter) og setter disse opp mot hverandre. Videre, hvorvidt man gjør et forsøk på å sette spørsmålsteget ved begreper og teorier fra pensum. På denne måten gis kandidaten mulighet til å demonstrere forståelse av pensum på et høyere nivå enn bare ved å gjengi pensumlitteraturen og/eller eksempler fra pensumlitteraturen. Selvstendig tenkning omkring pensum vil følgelig trekke opp.

2 a) Gjør rede for begrepet konflikter, og drøft hvordan man som leder kan håndtere konflikter blant de ansatte.

Konflikter bør defineres som noe som både kan være positivt/konstruktivt og negativt/destruktivt (konfliktens iboende dobbelthet). En konflikt kan oppstå som følge av både en følelsesmessig og tankemessig frustrasjon og kan ha sitt opphav i både en subjektiv opplevelse, og en objektiv virkelighet. Man kan skille mellom konflikter som struktur og konflikter som prosess. I den sammenheng så bør Vliert sin modell om hvilke forhold som bidrar til at konflikter oppstår og hvordan konflikter utvikler seg over tid beskrives. Når det gjelder drøftingsdelen av oppgaven så kan man ta utgangspunkt i ulike perspektiver. For eksempel ledelseskommunikasjon (fokus i

pensumlitteraturen). Her vil det også være relevant å trekke inn elementer fra temaene læring og emosjoner. Man kan i drøftingsdelen også velge å fokusere på rettferdighet på arbeidsplassen slik som gjennomgått på forelesning.

Relevant pensumlitteratur:

Einarsen og Skogstad, kap. 7 og Kaufmann og Kaufmann, kap. 3, 8 og 14.

2 b) Gjør rede for fenomenet læring, og drøft hvordan man som leder kan stimulere til dypere og mer varige læringsprosesser i organisasjonen.

Man bør i denne oppgaven kort beskrive de ulike formene for læring i «læringsløken» (klassisk og operant betinging, kognitiv læring, sosial-kognitiv læring og organisatorisk læring) og hvordan de er relevante/fungerer i arbeidslivet. Når det gjelder drøftingsdelen (hvordan stimulere til dypere læringsprosesser i organisasjoner) så kan den vinkles på mange ulike måter. Det trekker imidlertid opp om man i oppgaven viser at man har vært på forelesning og har lest det tilleggs pensumet som omhandler bruk av kunst i organisasjoner. På forelesningen så hadde vi spesielt fokus på praktisk erfaringslæring og læring som en syklisk prosess. Vi hadde også spesielt fokus på enkelrets vs. dobbelkretslæring og eksplisitt vs. taus kunnskap. Videre hvordan man i organisasjoner best kan gå fram for å stimulere til dobbelkretslæring, og hvordan man omdanner den tause kunnskapen til å bli eksplisitt. I den anledning så gjennomgikk vi på forelesning hvordan kunst kan brukes i organisasjoner som en strategi for å stimulere til dypere læringsprosesser hos de ansatte ved å aktivere både følelser, tanker (kognisjon) på samme tid. I denne oppgaven er det også relevant å trekke inn de delene av pensum som omhandler ledelse.

Relevant pensumlitteratur: Kaufmann og Kaufmann kap. 8. og 14.

På forelesning så gikk vi også gjennom artikkelen «forandring gjennom kunst» av Lotte Darsø. Kan hentes her http://pure.au.dk/portal/files/64/Forandring_gennem_Kunst

Den står ikke på pensum, og det er dermed ikke et krav om å ha lest den, men det trekker opp om man nevner innholdet herfra.