

Psykologisk institutt

Eksamensoppgave i PSY2019 – Arbeids- og organisasjonspsykologi

Faglig kontakt under eksamen: Marit Christensen

Tlf.: 73 59 19 60

Eksamensdato: 20. desember 2016

Eksamenstid: 09:00-13:00

Hjelpemiddelkode/Tillatte hjelpemidler: Ingen

Målform/språk: Bokmål

Antall sider (uten forside): 1

Antall sider vedlegg: 0

Informasjon om trykking av eksamensoppgave

Originalen er:

1-sidig **2-sidig**

sort/hvit **farger**

skal ha flervalgskjema

Kontrollert av:

Dato

Sign

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 forskjellen mellom positive og negative emosjoner og hvilke effekter de har i arbeidslivet.
- 1 b) Gjør rede for fenomenet jobb forming (job crafting).
- 1 c) Gjør rede for ulike menneskelige reaksjoner på omstilling på arbeidsplassen.

Oppgave 2- Besvar 1 av 2 oppgaver

ENTEN 2 a)

Hva er ledelse?

Drøft hva som menes med god ledelse, og ta utgangspunkt i hvordan man som leder bør ivareta ansatte med psykiske helseplager.

ELLER 2 b)

Gjør rede for fenomenet læring, og drøft hvilke utfordringer man står ovenfor når man ønsker å stimulere til dypere læringsprosesser, med varige utfall, i organisasjonen.

Sensurveiledning PSY2019

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 syning.

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 forskjellen mellom positive og negative emosjoner og hvilke effekter de har i arbeidslivet.

Oppgaven bør inneholde en kort definisjon av emosjoner generelt (samlebetegnelse for følelser, affekter og humøritilstander), samt positive og negative emosjoner spesielt. Det bør her komme tydelig fram at følelser og affekter i motsetning til humør er kortvarige, intense og handler om noe konkret. Positive emosjoner oppstår gjerne når verdier, behov og mål ivaretas, og man opplever en følelse av mestring. Negative emosjoner har blitt definert som en opplevelse av at verdier, behov og mål er truet, noe som innebærer en manglende mestringsfølelse. Her bør det komme fram at emosjoner generelt kan betraktes som funksjonelle og nyttige ved at de sikrer tilpasning til omgivelsene (styrer oppmerksomhet og handlinger), noe som innebærer at positive, så vel som negative emosjoner, kan ha både positive og negative konsekvenser for den enkelte ansatt og for organisasjonen. Det kan i denne sammenhengen være relevant å trekke inn fenomenet «giftige emosjoner» for å illustrere det motsatte. «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. Samt forelesning om emosjoner. Tilleggs litteratur: Frost, (2004). Det trekkes opp om studenten viser at han/hun har vært på forelesning, og har lest tilleggs litteratur, ved å nevne «giftige emosjoner» i oppgaven.

1 b) Gjør rede for fenomenet jobb forming (job crafting).

Her bør det komme fram at jobbforming handler om proaktivt forsøke å skape og ta initiativ til endring i jobben, heller enn å se på jobbeskrivelsen som noe statisk. Tanken er at selv om ulike jobber har ulike grad av fleksibilitet og autonomi så har alle jobber et visst handlingsrom, og at det å drive med jobbforming vil kunne bidra til en mer positiv og meningsfull arbeidssituasjon for den ansatte. Man kan drive jobb forming på tre måter:

1. Man kan forme sine arbeidsoppgaver (legge til oppgaver, droppe oppgaver, tilpasse hvor mye tid og krefter man legger i ulike oppgaver). En lærer som brenner for alt som har med ny teknologi å gjøre kan for eksempel velge å tilbringe mye tid på å finne nye måter å inkludere teknologiske nyvinninger i klasserommet.
2. Man kan forme sine relasjoner (ta initiativ til nye bekjentskaper, tilbringe mer tid med noen fremfor andre, unngå kontakt med visse personer). En renholder som jobber på et sykehus har i utgangspunktet en relativt ensom jobb, men kan for eksempel ta initiativ til å snakke med pasienter og pårørende, fordi det gir energi og oppleves som meningsfullt.
3. Kognitiv forming (man kan velge å tenke på jobben på visse måter slik at det gir mening for en selv. Dette kan handle om den måten man oppfatter og fortolker sine arbeidsoppgaver, relasjoner på jobben, eller jobben som en helhet). Dette kan handle om å se jobben sin i en større sammenheng. Man kan for eksempel jobbe på en kantine på en brannstasjon og tenke at man gjør et viktig bidrag ved å servere de ansatte sunn og næringsrik mat slik at de yter sitt beste når de er ute på oppdrag. I sin ytterste konsekvens kan man dermed oppleve at man er med på å redde liv.

Jobb forming kan kobles til ulike temaer som er gjennomgått i faget, for eksempel jobbengasjement og psykososialt arbeidsmiljø og arbeid-hjem. Jobb forming kan for eksempel også kobles til selvadministrert forsterkning som ble tatt opp i forbindelse med læringsprosesser i organisasjoner og flyt som ble omtalt i forbindelse med emosjoner.

Relevant pensumlitteratur:

Dette fenomenet er blitt omtalt på forelesning flere ganger, blant annet i sammenheng med temaet jobbgasjement og psykososialt arbeidsmiljø og arbeid-hjem. Temaet ble også tatt opp på oppsummeringsforelesningen.

1 c) Gjør rede for ulike menneskelige reaksjoner på omstilling på arbeidsplassen.

I denne oppgaven vil det være relevant å gjøre rede for ulike typer motstand mot endring (blind, politisk, ideologisk), samt stadiemodeller som sier noe om hvordan menneskelige reaksjoner på omstilling på arbeidsplassen forventes å utvikle seg over tid. Det vil imidlertid være viktig å få fram at motstand mot endring ikke nødvendigvis er noe negativt, og at stadiemodeller har blitt kritisert da forskning har vist at endringsprosesser, så vel som reaksjoner på omstilling, følger et mer kaotisk forløp enn det som skisseres i disse modellene. Ansatte kan for eksempel utrykke både positive og negative reaksjoner på samme tid i forbindelse med en omstillingsprosess. Det kan også være relevant å trekke inn emosjoner i denne sammenhengen. For eksempel, dersom negative emosjoner oppstår blant de ansatte i forbindelse med en omstillingsprosess så kan dette gi viktig informasjon til en leder/organisasjon om at endringen oppleves som viktig for de ansatte, og at det er noe som ikke fungerer som det skal i endringsprosessen (fordi emosjoner har et objekt og dermed kan betraktes som rasjonelle i den aktuelle situasjonen). Ledere bør derfor være mer bekymret dersom endringen ikke vekker noen reaksjoner blant de ansatte. Følelser signaliserer følgelig at noe har oppstått i situasjonen som man bør ta tak i. Det vil si at negative følelser ikke er «farlige»/dysfunksjonelle i seg selv, men at de kan bli det avhengig av hvordan de blir møtt av nærmeste leder. Negative følelser som blir ignorert er for eksempel mer sannsynlig å utvikle seg til å bli «giftige», og dermed også dysfunksjonelle for organisasjonen, sammenlignet med negative følelser som blir anerkjent. Det vil også være relevant å trekke inn de fem kriteriene for sunne omstillingsprosesser i denne sammenhengen.

Relevant pensumlitteratur:

Einarsen & Skogstad, kapittel 10, samt forelesning om omstilling.

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 overordnet tematikk/problemstilling eller et case. Videre så bør tematikken/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 spørsmålstegn 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) Hva er ledelse? Drøft hva som menes med god ledelse, og ta utgangspunkt i hvordan man som leder bør ivareta ansatte med psykiske helseplager.

Denne oppgaven er relativt bred og kan følgelig løses på ulike måter. Man bør imidlertid først definere ledelse, deretter avgrense i forhold til hva som menes med god ledelse. Her kan man ta utgangspunkt i ulike kriterier for ledelse, f.eks personlighet, ledelse som adferd (oppgaveorientert vs. relasjonsorientert) og samspill mellom leder og ansatte (transaksjonsledelse vs. transformasjonsledelse, karismatisk ledelse) etc. Deretter bør studenten definere og avgrense oppgaven i forhold til hva som menes med psykiske helseplager. Her kan det være aktuelt å ta utgangspunkt i angst, depresjon og/eller utbrenthet, årsaker, konsekvenser for arbeidsevne og hvordan nærmeste leder bør forholde seg. Utbrenthet er blitt mest omtalt i pensumlitteraturen og på forelesning. I denne oppgaven kan det også være relevant å trekke koblinger til emosjoner (både hos leder og ansatte)- f.eks emosjoner og konsekvenser i arbeidet, emosjonelt arbeid og emosjonell intelligens. «Giftige emosjoner» kan også trekkes inn for å demonstrere motsatsen til god ledelse. Det er i denne sammenhengen svært viktig at studenten avgrenser oppgaven med utgangspunkt i hva som karakteriserer god ledelse i sammenheng med det å ivareta ansatte med psykiske helseplager, og begrunner sitt valg om avgrensning. Videre, at studenten drøfter på hvilken måte god ledelse kan sees i sammenheng med vellykket håndtering av ansattes psykiske helseplager.

Relevant pensumlitteratur:

Kaufmann og Kafmann, kapittel 7 og 14, Einarsen og Skogstad, kapittel 15. Tillegglitteratur om psykiske helseplager, ledelse og tilrettelegging på arbeidsplassen. Forelesninger om ledelse og psykiske plager og jobb (med spesielt fokus på utbrenthet).

2 b) Gjør rede for fenomenet læring, og drøft hvilke utfordringer man står ovenfor når man ønsker å stimulere til dypere læringsprosesser, med varige utfall, 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 (hvilke utfordringer man står ovenfor når man ønsker å stimulere til dypere læringsprosesser, med varige utfall, i organisasjonen) så er det relevant å fokusere spesielt på Argyris og Schön sin modell om enkeltkrets vs. dobbeltkretslæring (modell 1 og 2) hvor man også kan dra koblinger til persepsjon og assimilasjon vs. akkomodasjon. Videre, så er det relevant å trekke inn Nonaka sin modell om kunnskapsgenerering som tar for seg skillet mellom taus og eksplisitt kunnskap og de ulike formene for kunnskapsomforming (sosialisering, eksternalisering, internalisering og kombinerings). I drøftingen av disse modellene så bør utfordringer knyttet til å oppnå dyp og varig endring komme tydelig fram, gjerne ved bruk av eksempler. For eksempel så kan det trekkes fram at det er svært vanskelig å få tak på grunnleggende forutsetninger fordi de er ubevisste og ligger så dypt i vår måte å tenke og handle på. Kognitive skjema og skript kan i organisasjonssammenheng derfor utvikle seg til å bli tveeggede sverd hvor forenkling (fortsetter å gjøre det samme som man alltid har gjort, men på en bedre måte, altså enkeltkretslæring) skjer til fordel for reell utvikling (setter spørsmålstegn ved grunnleggende antakelser). Eksempler på dette kan være den såkalte «suksessfellen» og teknologiutvikling hvor store og etablerte bedrifter har opplevd å bli forbigått av konkurrenter (f.eks på bakgrunn av utvikling av digital bildeteknologi, streaming i musikkbransjen osv.). Her er det svært relevant å trekke inn stimulusreduksjon, stimulusseleksjon, stimulusorganisering og stimulussupplering fra temaet persepsjon. Her vil det også være relevant å trekke inn ulike metoder eller verktøy som man kan anvende for å bøte på disse utfordringene. For eksempel at man på ulike vis stimulerer til at ansatte tar risiko, eksperimenterer og at man som organisasjon har høy takhøyde for feil som virkemidler for å stimulere til dobbeltkretslæring, og bruk av metaforer for å synliggjøre taus kunnskap. Det trekker opp om man i oppgaven viser at man har vært på forelesning og har lest det tilleggs pensum som omhandler bruk av kunst i organisasjoner. 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 relevant å trekke inn de delene av pensum som omhandler emosjoner, persepsjon, ledelse og organisasjonsendring.

Relevant pensumlitteratur:

Kaufmann og Kaufmann kap. 8 og forelesning om læring. Tilleggs pensum: «Forandring gjennom kunst» av Lotte Darsø. Kan hentes her http://pure.au.dk/portal/files/64/Forandring_gennem_Kunst