

Mestringstro i bygg- og anleggsbransjen

En kvalitativ studie av sammenhengen mellom jobbkrav,
jobbressurser, mestringstro og motivasjon.

GURO NILSEN

VEILEDER

Espen Olsen

Universitetet i Agder, 2019

Fakultet for teknologi og realfag

Handelshøyskolen

Forord

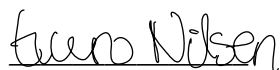
Denne masteroppgaven er utarbeidet våren 2019 og utgjør 30 studiepoeng. Gjennom denne masteroppgaven markerer jeg min avslutning på studiet Industriell økonomi og teknologiledelse (Indøk) ved Universitetet i Agder.

Når jeg nå står her ved masterstudiets ende har jeg blandede følelser, selv om det er en lettelse er det også litt vemodig. Det har vært to flotte år med mange oppturer, nye bekjentskap og mye latter, men også tider med mye arbeid.

Gjennom det siste semesteret og arbeidet med denne masteroppgaven har jeg både opplevd gode og tunge perioder. I de tunge periodene har jeg måtte benytte meg av menneskene omkring meg som har gitt meg mange løftende ord og positivitet. Arbeidet har gitt meg innsikt i flere teorier, men jeg har også sett hvordan det faktisk fungerer i realiteten. Dette har gitt meg mye ny kunnskap jeg kan ta med meg videre og jeg vil selv si jeg har utviklet meg som person. Jeg er nå klar for nye utfordringer i arbeidslivet, men man skal ikke se bort ifra at jeg en dag er tilbake på skolebenken igjen.

Jeg vil gjerne takke veilederen min Espen Olsen som er professor ved både Universitetet i Stavanger og Universitetet i Agder. Jeg vil også rette en takk til alle personer rundt meg som har støttet og hjulpet meg dersom det har vært behov for det. I tillegg vil jeg takke alle som stilte til intervju, uten dere ville ikke denne studien vært mulig å gjennomføre.

Grimstad, 24. mai 2019



Guro Nilsen

Sammendrag

Denne oppgaven reiser spørsmål angående muligheten til å inkludere mestringstro i jobbkrav-ressursmodellen. For å besvare dette diskuteres sammenhengen mellom mestringstro og motivasjon, jobbkrav og mestringstro samt jobbressurser og mestringstro. Det blir også stilt spørsmål om hvordan balansen mellom jobbkrav og jobbressurser er i virksomheter innenfor bygg- og anleggsbransjen og hva slags påvirkning de to aspektene har på motivasjon. Denne studien vil være et teoretisk bidrag og kan benyttes til å øke trivselen til de ansatte.

Dette er en kvalitativ studie hvor forskeren har et sosialkonstruktivistisk synspunkt og det er benyttet både deduktiv og induktiv strategi. Det har blitt benyttet litteratursøk for å finne frem til relevant teori angående jobbkrav, jobbressurser, mestringstro og motivasjon. For å finne svar på spørsmålene i studien har fire personer fra bygg- og anleggsbransjen (to fra private og to fra kommunale virksomheter) blitt intervjuet ved bruk av semistrukturert intervju.

Resultatene av denne undersøkelsen viser at mestringstro helt klart har en påvirkning på motivasjon. Det kommer frem at god mestringstro kan føre til god motivasjon, mens dårligere mestringstro kan føre til dårligere motivasjon i arbeidet. Funnene sier også at både jobbkrav og jobbressurser kan ha en påvirkning på en ansatt sin mestringstro. Det viser seg at noen jobbkrav virker inn på både mestringstro og motivasjon, for eksempel krevende følelsesmessig kontakt med kunder, mens andre jobbkrav påvirker kun motivasjonen, slik støy er et eksempel på. Det samme gjelder for jobbressursene. Et eksempel på en jobbressurs som påvirker både motivasjon og mestringstro er støtte fra ledere eller kolleger, mens en jobbressurs som kun påvirker motivasjon er autonomi. I denne studien kan det altså konkluderes med at mestringstro kan inkluderes i jobbkrav-ressursmodellen, men at jobbkravene og jobbressursene må deles opp i to kategorier. Avhandlingen presenterer en modell som viser dette. Når det kommer til balansen mellom jobbkrav og jobbressurser i virksomheter innenfor bygg- og anleggsbransjen er denne svært varierende. Det blir diskutert flere grunner til dette gjennom studien og det kommer frem hvor viktig denne balansen er. Det poengteres at resultatene som kommer frem i denne studien ikke kan generaliseres til et større utvalg, men derimot generaliseres analytisk.

Abstract

This master's thesis asks a question regarding the possibility of including the theory of self-efficacy in the Job Demands-Resources Model. To answer this, the connection between self-efficacy and motivation, job demands and self-efficacy, and job resources and self-efficacy will be discussed. The study also questions the balance between job demands and job resources in companies within the construction industry and what kind of influence the two aspects have on motivation. This study will be a theoretical contribution and can be used to increase the well-being of the employees.

This is a qualitative study, the researcher has a social constructivist point of view, and it is used both deductive and inductive strategy. Literature searches have been used to find relevant theory regarding job demands, job resources, self-efficacy and motivation. To answer the questions in the study, four people from the construction industry (two from private and two from municipal enterprises) have been interviewed using a semi-structured interview.

The results of this study show that self-efficacy clearly influences motivation. It appears that good self-efficacy can lead to good motivation, while poorer self-efficacy can lead to poorer motivation in the work. The findings also say that both job demands and job resources may have an impact on an employee's self-efficacy. It turns out that some job demands affect both self-efficacy and motivation, such as demanding emotional contact with customers, while other job demands only affect motivation, just like noise. This also applies to job resources. An example of a job resource that affects both motivation and self-efficacy is support from managers or colleagues, while a job resource that only affects motivation is autonomy. In this study it can be concluded that self-efficacy can be included in the Job Demands-Resources model, but that the job demands and job resources must be divided into two categories. The thesis presents a model showing this. When it comes to the balance between job demands and job resources in businesses within the construction industry, this varies greatly. Several reasons for this are discussed through the study and it emerges how important this balance is. It is pointed out that the results that appear in this study cannot be generalized to a larger sample, but can be generalized analytically.

Innhold

Forord	I
Sammendrag	II
Abstract	III
Figurer	VI
Tabeller	VI
1 Innledning	1
1.1 Problemstilling og målsetting	2
1.2 Forutsetninger og begrensninger	4
2 Teoretisk grunnlag	5
2.1 Motivasjon	5
2.2 Jobbkraft-ressursmodellen	6
2.2.1 Jobbkraft og jobbkressurser	7
2.2.2 De parallelle psykologiske prosesser	8
2.2.3 Andre motivasjonsteorier	9
2.3 Mestringstro	10
2.3.1 Definisjon og beskrivelse	11
2.3.2 Kilder til mestringstro	12
2.4 Analytisk modell	14
3 Metode	17
3.1 Ontologi og epistemologi	18
3.2 Valg av metode	20
3.2.1 Kvalitative og kvantitative metoder	20
3.2.2 Validitet og reliabilitet	21
3.2.3 Generalisering	22

3.2.4	Feilkilder	23
3.3	Datainnsamling	25
3.3.1	Litteratursøk	25
3.3.2	Semistrukturert intervju	26
3.3.3	Utvalg	29
4	Resultat og drøfting	31
4.1	Balansen mellom jobbkrav og jobbressurser i bygg- og anleggsbransjen . .	31
4.1.1	Tilstedeværelse av jobbkrav	32
4.1.2	Tilgjengelighet av jobbressurser	34
4.2	Jobbkrav og jobbressursers påvirkning på motivasjon	39
4.2.1	Sammenheng mellom jobbkrav og motivasjon	39
4.2.2	Sammenheng mellom jobbressurser og motivasjon	44
4.3	Mestringstro i bygg- og anleggsbransjen	45
4.3.1	Sammenhengen mellom mestringstro og motivasjon	45
4.3.2	Sammenhengen mellom jobbkrav og mestringstro	46
4.3.3	Sammenhengen mellom jobbressurser og mestringstro	49
4.4	Private kontra kommunale virksomheter	52
4.5	Modifisert modell	54
5	Konklusjon	57
6	Veien videre	58
7	Referanser	60
8	Vedlegg 1 - Informasjonsskriv og samtykkeerklæring	65
9	Vedlegg 2 - Intervjuguide	67
10	Vedlegg 3 - Bekreftelse fra NSD	71

Figurer

1	Analytisk modell	3
2	Jobbkraft-ressursmodellen (Bakker & Demerouti, 2007)	8
3	Modifisert modell	54

Tabeller

1	Eksempler på feilkilder med beskrivelse (Eikeseth & Svartdal (Red), 2010).	24
---	--	----

1 Innledning

I Norge arbeider de aller fleste som har muligheten til det frem til de går av med pensjon. Mye av tiden av et menneskes liv går altså med til å befinne seg og gjennomføre oppgaver på arbeidsplassen. Ifølge Barstad (2014) betyr trivsel på arbeidsplassen ikke bare at en har det bra på jobb, men også mye for en persons tilfredshet i livet generelt. At en person trives og er tilfreds på sin arbeidsplass er altså derfor svært viktig.

Ifølge Arbeidstilsynet (2017) var det i 2013 omtrent 60 000 registrerte bedrifter innenfor bygg- og anleggsbransjen i Norge. Denne næringen, hvor det er mange sysselsatte, har en stor og sentral rolle i norsk næringsliv (Arbeidstilsynet, 2019). Bransjen karakteriseres ved at det er mange ulike aktører inne for å utføre sine bestemte oppgaver, komplekse organisatoriske forhold, behovet for arbeidskraft svinger i takt med konjunktorene, samt at det ofte er kompliserte kontraktsforhold og anbudskonkurranser (Arbeidstilsynet, 2019; Johannessen et al., 2013). I tillegg vil en del av arbeidsbehovet dekkes av utenlandsk arbeidskraft og det kommer stadig nye endringer innenfor bransjen (Johannessen et al., 2013). Med endringer siktes det i denne sammenhengen både til endringer i lovverket, men også til endringer i forhold til arbeidsmetoder, produkter og digitalisering. Ettersom det er mange aktører i tillegg til at virksomhetene ofte deltar i anbudskonkurranser, som ifølge Arbeidstilsynet (2013) er preget av tidspress og økonomisk press, vil denne bransjen være utsatt for stor konkurranse og de ulike virksomhetene vil ha et ønske om å opprettholde sine fortrinn.

Ettersom bygg- og anleggsbransjen er påvirket av så mange ulike faktorer er dette en gruppe det vil være svært interessant å intervju. Det kan tenkes at en virksomhet som er så sterkt preget av både konkurranse, tidspress og økonomisk press er avhengige av produktivt, effektivt samt god kvalitet i arbeidet. Slik Statens arbeidsmiljøinstitutt (STAMI) (2018) beskriver vil dette oppnås i større grad dersom de ansatte trives på arbeidsplassen og er motivert.

I denne studien er det ønske om å undersøke om mestringstroperspektivet Bandura (1986) beskriver i sin teori kan inkluderes i Bakker og Demerouti (2007) sin jobbkrav-ressursmodell. For å gjøre dette skal tilstedeværelse av jobbkrav og tilgjengelighet av jobbressurser i fire ulike virksomheter, samt mestringstro sin påvirkning på motivasjon, studeres. Denne studien

vil presentere både private og kommunale virksomheter innenfor bygg- og anleggsbransjen. Det vil også bli studert om det er noen merkbare forskjeller eller likheter dem imellom når det kommer til jobbkrav, jobbressurser, mestringsstro og motivasjon.

Funnene i denne studien vil gi en sammenheng mellom jobbkrav og jobbressurser, mestringsstro og motivasjon, samt være et bidrag til teorien innenfor feltet ettersom det kan benyttes som teoretisk grunnlag for videre studier. Studien vil blant annet gi ledere et bredere perspektiv på hvordan disse fenomenene henger sammen slik at de kan benyttes til å øke trivselen og jobbegasjementet til de ansatte på arbeidsplassen. Dette vil potensielt redusere sykefravær, øke effektiviteten og kvaliteten på arbeidet og generelt sett skape gode forhold mellom de ansatte.

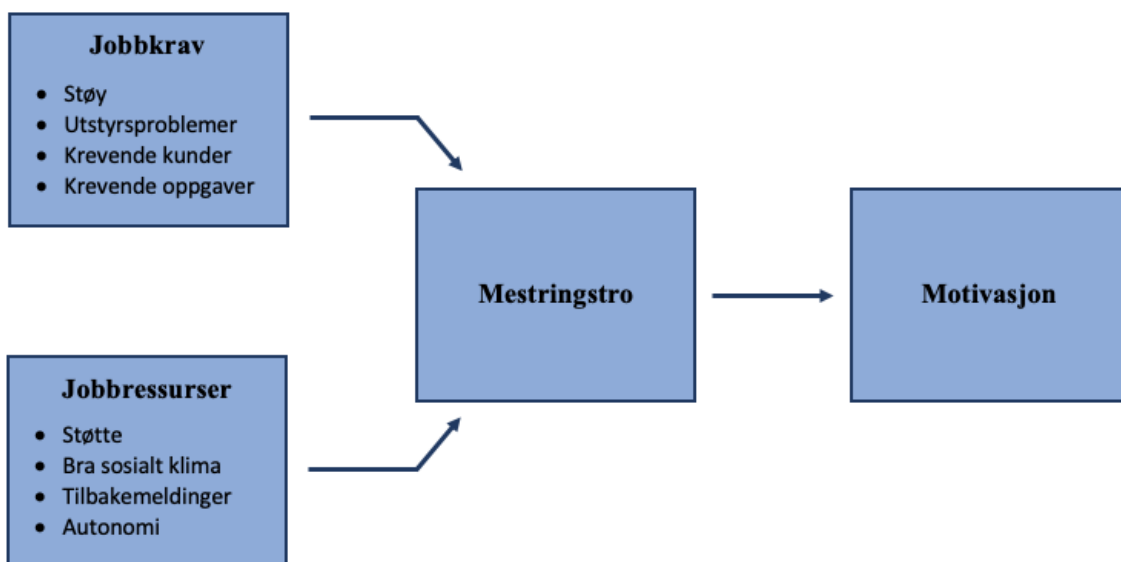
1.1 Problemstilling og målsetting

Hovedmålsettingen for denne studien er å vurdere mekanismer og sammenhenger mellom jobbkrav, jobbressurser, mestringsstro og motivasjon i bygg- og anleggsbransjen. For å gjøre dette har det blitt utviklet fem forskningsspørsmål som skal besvares gjennom denne studien. De fem forskningsspørsmål er:

1. Hvordan er balansen mellom jobbkrav og jobbressurser?
2. Hva slags påvirkning har jobbkrav og jobbressurser på motivasjon?
3. Hva er sammenhengen mellom mestringsstro og motivasjon?
4. Hva er sammenhengen mellom jobbkrav og mestringsstro?
5. Hva er sammenhengen mellom jobbressurser og mestringsstro?

Det har blitt utviklet en analytisk modell som viser en antagelse om at teorien om mestringsstro kan inkluderes i jobbkrav-ressursmodellen. Ved å besvare de fem forskningsspørsmålene vil det være mulig å avklare om denne antagelsen stemmer eller ikke. Den analytiske modellen er vist i figur 1 nedenfor. Hva som er bakgrunnen for denne modellen og antagelsen

om at mestringstroperspektivet kan inkluderes i jobbkrav-ressursmodellen vil bli grundigere beskrevet mot slutten av kapittelet som tar for seg det teoretiske grunnlaget for denne oppgaven.



Figur 1: Analytisk modell

I tillegg til å besvare forskningsspørsmålene og dermed finne ut om teorien om mestringstro kan inkluderes i jobbkrav-ressursmodellen, er det ønskelig å se på om det er noen merkbare forskjeller eller likheter mellom private og kommunale virksomheter innenfor bygg- og anleggsbransjen. I denne sammenlikningen er det aspektene problemstillingen og det teoretiske grunnlaget tar for seg som står sentralt.

Fra tidligere beskriver litteraturen hvordan jobbkrav og jobbressurser påvirker en ansatt når det kommer til jobbstress og motivasjon. Det er alt gjennomført grundige studier for å bevise at modellen som beskriver dette stemmer i høy grad (Bakker, Demerouti & Schaufeli, 2003; Bakker, Demerouti, De Boer & Schaufeli, 2003; Hakanen, Bakker & Schaufeli, 2006; Bakker, Demerouti & Verbeke, 2004). Til tross for disse grundige studiene vil denne oppgaven likevel se på hvordan jobbkrav og jobbressurser, og balansen mellom disse, påvirker de ansatte som har deltatt i denne studien.

1.2 Forutsetninger og begrensninger

En begrensning for denne oppgaven vil være antall intervjuobjekter denne studien inneholder. I tillegg er alle intervjuobjektene fra samme bransje. Dermed vil resultatene som kommer frem i denne studien begrenses til å gjelde denne bransjen.

Innenfor aspektet motivasjon til å gjennomføre sine oppgaver på arbeidsplassen er det ikke kun selve jobben som er en påvirker. Det er også andre faktorer som påvirker motivasjonen til en ansatt på arbeidsplassen. Slike faktorer kan for eksempel være en persons personlighet, ytre faktorer, slik som familiesituasjon og sykdom i omgangskretsen, eller personlig økonomi. Slike faktorer vil ikke bli tatt hensyn til i denne studien, men det vil kun bli sett på faktorer i jobben som påvirker en persons motivasjon. Dette gjelder for både jobbkravressursmodellen, den analytiske modellen og den modifiserte modellen som presenteres i denne oppgaven.

En annen begrensning denne oppgaven har er at den ikke tar for seg alle jobbkrav og jobbressurser som er tilstede på arbeidsplassen til de ulike intervjuobjektene. De jobbkravene og jobbressursene som benyttes er til for å eksemplifisere og vise ulike poeng i studien.

Når det kommer til mestringstro kan det gjelde i forhold til tre retninger innenfor en virksomhet. En ansatt kan ha mestringstro i forhold til oppgaver, samarbeid eller endringer i bedriften. Denne oppgaven begrenser seg til å omhandle de ansattes mestringstro i forhold til oppgavene på sine arbeidsplasser.

2 Teoretisk grunnlag

Dette kapitlet vil gi en grunnleggende forståelse av teorien som alt er utarbeidet innenfor aspektene denne studien tar for seg. Kapitlet skal også gi forskeren et teoretisk grunnlag slik at spørsmål, som skal besvares av ansatte i ulike bedrifter innenfor bygg- og anleggsbransjen, kan utarbeides. I tillegg skal dette teoretiske grunnlaget benyttes til å drøfte resultatene som kommer frem av de gjennomførte undersøkelsene.

Kapitlet vil starte med å definere begrepet motivasjon som står svært sentralt i denne oppgaven. Deretter vil jobbkrav-ressursmodellen og teorien om mestringstro bli beskrevet. Til slutt vil det bli presentert en analytisk modell som forskeren har utarbeidet på grunnlag av teorien om motivasjon, jobbkrav og jobbressurser og mestringstro.

2.1 Motivasjon

Ifølge Ryan og Deci (2000b) handler motivasjon om energi, retning, standhaftighet og at et mål kan nås på ulike måter, som kan sies å være alle aspekter ved aktivering og intensjon. Innenfor psykologi har motivasjon vært et sentralt tema i flere år ettersom det er kjernen i biologisk, kognitiv og sosial regulering. I den virkelige verden er motivasjon høyt verdsatt og et viktig aspekt på bakgrunn av at motivasjon produserer og får oppgaver og aktiviteter gjennomført. Dette er grunnen til at motivasjon er av stor betydning for blant annet ledere, lærere, trenere, helsepersonell og foreldre som ønsker å få andre til å handle (Ryan & Deci, 2000b).

Ettersom motivasjon spiller en sentral rolle i denne oppgaven er det viktig å definere dette begrepet. Det eksisterer mange ulike definisjoner av motivasjon og det vil derfor bli presentert to ulike definisjoner her.

Den første definisjonen av motivasjon som trekkes frem i denne oppgaven er utredet av Jacobsen og Thorsvik (2013) i boken *Hvordan organisasjoner fungerer*. Denne definisjonen handler ikke kun om hva motivasjon er, men hva motiverte medarbeidere vil si. Definisjonen lyder på følgende måte: "Motiverte medarbeidere betyr at de ønsker å yte noe ekstra for

organisasjonen, at de ønsker å ta i bruk sine ferdigheter, og at de for egen motor jobber for å gjøre det som er godt for organisasjonen” (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 241).

Den andre definisjonen av motivasjon er beskrevet av Ryan og Deci. I artikkelen *Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions* forklare Ryan og Deci (2000a) at de skiller mellom ulike typer av motivasjon basert på de ulike grunnene eller målene som fører til en handling. Den mest grunnleggende forskjellen er mellom indre og ytre motivasjon. Indre motivasjon referer til at en person gjør noe fordi det virkelig er interessant eller gøy, mens ytre motivasjon vil si at noe gjøres fordi det fører til et separerbart utfall (for eksempel lønn eller bonus) (Ryan & Deci, 2000a). Indre og ytre motivasjon vil bli dypere beskrevet senere i oppgaven.

2.2 Jobbkraft-ressursmodellen

Jobbkraft-ressursmodellen ble utarbeidet av forskerne Arnold Bakker og Evangelia Demerouti tidlig på 2000-tallet. Denne modellen forkortes JD-R-modellen på grunnlag av det engelske navnet Job Demands-Resources model (Bakker & Demerouti, 2007). Ifølge Silje Korshavn Grønstad (2015) er jobbkraft-ressursmodellen basert på henholdsvis Herzbergs to-faktorteori (Herzberg, 1966) og jobbkarakteristikamodellen (Hackman & Oldham, 1976), som er to ulike motivasjonsteorier. I tillegg til disse to teoriene bygger jobbkraft-ressursmodellen på to modeller som innebærer arbeidrelatert stress. Disse to modellene er krav-kontrollmodellen (demand-control model) (Karasek Jr, 1979) og innsats-belønningmodellen (effort-reward imbalance model) (Siegrist, 1996). Disse teoriene og modellene vil ikke bli beskrevet dypere, men dersom det er ønskelig kan de studeres via blant annet de oppgitte kildene.

Bakker og Demerouti (Bakker & Demerouti, 2007) kritiserte disse tidligere modellene etter som ingen av dem tar for seg både motivasjonsperspektivet og jobbstressperspektivet som de mente gikk hånd i hånd. JD-R-modellen tar for seg både de positive og negative indikatorene når det kommer til de ansattes velvære, samt at den inkluderer mange mulige arbeidsforhold. Det er også mulig å benytte modellen for å forbedre de ansattes velvære og ytelse på arbeidsplassen. I tillegg blir tidligere modeller som tar for seg jobbkraft og jobbressurser, slik som krav-kontroll modellen og innsats-belønning modellen er eksempler på, kritisert

ettersom de ikke passer for alle typer yrker og bruken av dem blir dermed noe begrenset. JD-R-modellen kan i motsetning til disse modellene bli benyttet til et bredt spekter av yrker (Bakker & Demerouti, 2007). Ifølge rapporten *KIWEST - teorier, begreper og indekser* utarbeidet av Christensen og Undebakke (2013) er jobbkrav-ressursmodellen den teoretiske modellen som er mest benyttet for å måle arbeidsplassens engasjement.

2.2.1 JobbkraV og jobbressurser

I artikkelen *Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study* definerer Schaufeli og Bakker (2004) jobbkrav på følgende måte:

Demands are the “things that have to be done.” Clearly, in every job something has to be done. More specifically, we refer to job demands as those physical, psychological, social, or organizational aspects of the job that require sustained physical and/or psychological (i.e., cognitive or emotional) effort and are therefore associated with certain physiological and/or psychological costs (Schaufeli & Bakker, 2004, s. 296)

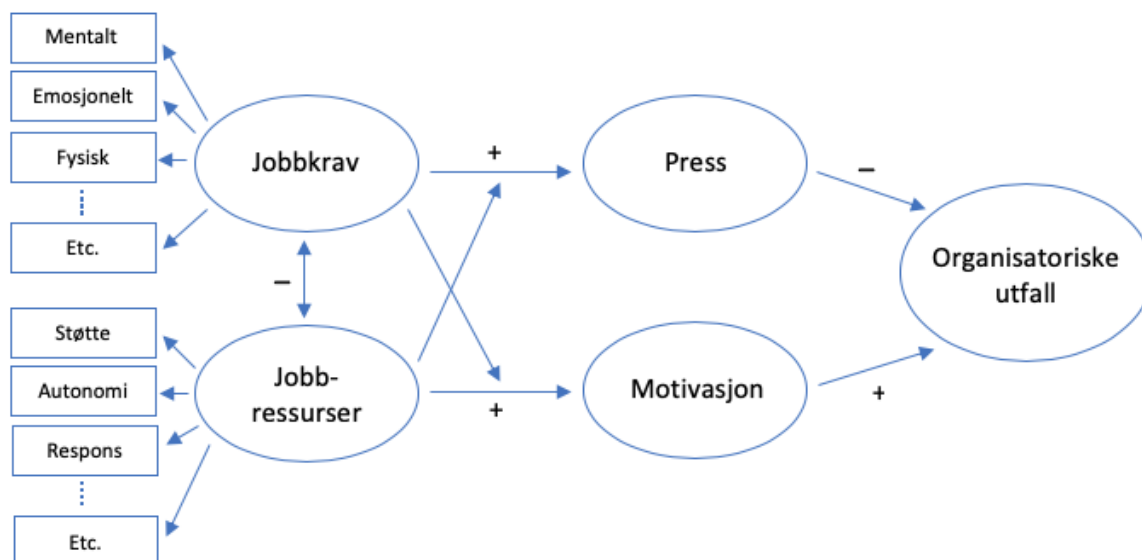
Med dette menes at det vil være jobbkrav i alle typer jobber, ettersom det alltid er noe som må bli gjennomført i en jobb. For å konkretisere dette beskrives det at det er de fysiske, psykologiske, sosiale eller organisatoriske aspektene av jobben som krever vedvarende fysisk og/eller psykologisk innsats eller ferdigheter som ordet *jobbkrav* referer til. Sitatet sier også at det er dette som er grunnen til at jobbkrav er forbundet med noen fysiologiske og/eller psykologiske kostnader. Tre eksempler på jobbkrav er for høyt arbeidstrykk, et ugunstig fysisk miljø og et krevende følelsesmessig samspill med ulike kunder (Bakker & Demerouti, 2007).

I den samme artikkelen definerer Schaufeli og Bakker (2004) jobbressurser. De fysiske, psykologiske, sosiale eller organisatoriske aspektene av jobben som enten (1) reduserer jobbkravene og de tilhørende fysiologiske og psykologiske kostnadene, (2) er egnet til å oppnå arbeidsmål, eller (3) stimulerer til personlig vekst, utvikling og læring er det jobbressurser referer til (Schaufeli & Bakker, 2004). Noen eksempler på jobbressurser er støtte fra ledere

eller kolleger, tilbakemeldinger, autonomi og muligheter for utvikling og læring på arbeidsplassen (Christiensen & Godal Undebakke, 2013).

2.2.2 De parallelle psykologiske prosesser

JD-R-modellen inneholder to underliggende og parallelle psykologiske prosesser som spiller en rolle ved utviklingen av jobbpres og motivasjon i ulike yrker (Bakker & Demerouti, 2007). Figur 2 nedenfor viser JD-R-modellen og hvordan de to arbeidsforholdene; jobbkrav og jobbressurser, påvirker utviklingen av press og motivasjon i en ansatt sin arbeidssituasjon (Christiensen & Godal Undebakke, 2013).



Figur 2: Jobbkraav-ressursmodellen (Bakker & Demerouti, 2007)

Proessen som fører til jobbpres og stress hos de ansatte er den første. Denne prosessen sier at jobber som er dårlig utviklet eller oppgaver som inkluderer konstante jobbkrav vil i hovedsak føre til at arbeidstakeres mentale og fysiske ressurser vil bli utslitt. Dersom en ansatt blir utslitt på dette viset er det mulig at den ansatte blir tappet for energi eller vil få helseproblemer (Bakker & Demerouti, 2007).

Den andre prosessen som presenteres av modellen er den såkalte motivasjonsprosessen. Denne prosessen er drevet av jobbressursenes tilgjengelighet i arbeidet og vil potensielt føre til motivasjon. Høy grad av tilgjengelige ressurser vil gjøre at de ansatte får høyt jobbengasjement og perfekt gjennomføring av oppgaven eller aktiviteten. Jobbressurser kan virke motiverende på to ulike måter ifølge Bakker og Demerouti (2007). Den første er at jobbressurser kan spille en egen motiverende rolle ettersom de fremmer ansattes vekst, læring og utvikling. Den andre er at disse ressursene kan ha en ytre motiverende rolle fordi de er av vesentlig betydning for å oppnå arbeidsmålet (Bakker & Demerouti, 2007).

I tillegg til hovedeffektene av jobbkrav og jobbressurser, som er gjennomgått i de to foregående avsnittene, foreslår JD-R-modellen at samspillet mellom disse to faktorene er viktig for utviklingen av jobbpress og motivasjon i ulike yrker. Mer konkret foreslår modellen at jobbressurser vil ha en bremsende virkning på jobbkravene som fører til jobbpress (Bakker, Demerouti, Taris, Schaufeli & Schreurs, 2003).

2.2.3 Andre motivasjonsteorier

Det er utarbeidet flere motivasjonsteorier. Dersom det er ønske om å lese mer om slike teorier kan blant annet Maslows behovshierarki (A. Maslow & Lewis, 1987; A.H. Maslow, 1987; Kaufmann & Kaufmann, 2009), jobbkarakteristikamodellen (Hackman & Oldham, 1976; Fried & Ferris, 1987), forventningsteorien (Lawler & Suttle, 1973; Van Eerde & Thierry, 1996) og selvbestemmelsesteorien (Ryan & Deci, 2000b; Deci & Ryan, 2002) sjekkes ut. Dette forskningsprosjektet vil ikke gå videre inn på disse teoriene til tross for at de spiller en sentral rolle innenfor motivasjon.

Den største forskjellen mellom de ulike motivasjonsteoriene som er utarbeidet er om de bygger på indre eller ytre motivasjonsfaktorer. Skaalvik og Skaalvik (2018) beskriver i sin bok *Skolen som en læringsarena: selvoppfatning, motivasjon og læring* hvordan Deci og Ryan (2000b) i sin selvbestemmelsesteori skiller mellom indre og ytre motivasjon. Det er altså Skaalvik og Skaalvik (2018) sin tolkning av Deci og Ryan sine definisjoner på indre og ytre motivasjon som vil bli benyttet i denne oppgaven.

Atferd som en person har interesse for eller faktisk har lyst til å bedrive, og i tillegg ikke har en medført ytre belønning eller konsekvens, er det som defineres som indre motivert atferd. Det er her snakk om selvbestemte aktiviteter som betyr at aktivitetene gir glede og tilfredsstillelse i seg selv ettersom de utføres av interesse og lyst (Skaalvik & Skaalvik, 2018).

Skaalvik og Skaalvik (2018) beskriver ytre motivasjon som aktiviteter som gjennomføres med grunnlag i at den belønnes og ikke fordi den gir indre tilfredsstillelse eller glede slik som indre motivasjon. De forklarer i boken at Deci og Ryan skiller mellom to ulike former for ytre motivasjon: *Kontrollert ytre motivasjon* og *autonom ytre motivasjon*. Graden av medbestemmelse er det som er forskjellen på de to typene. Ved *kontrollert ytre motivasjon* vil personen føle seg tvunget eller presset til å gjennomføre en bestemt oppgave eller aktivitet. Slike følelser skyldes at det foreligger en beskjed, ordre, belønning eller forventning om sanksjoner dersom oppgaven eller aktiviteten ikke blir gjennomført slik den skal (Skaalvik & Skaalvik, 2018).

Den andre typen av ytre motivasjon, *autonom ytre motivasjon*, har høyere grad av medbestemmelse og regnes som egeninitiert handling. Denne formen for ytre motivasjon har likhetstrekk med indre motivasjon ved at handlingene er selvbestemte, gjennomføres frivillig og på eget initiativ. Grunnen til dette er at personen som skal utføre handlingen innser og forstår verdien og viktigheten av den. Det som derimot skiller denne formen for ytre motivasjon fra indre motivasjon er personen som gjennomfører handlingene ikke gjør det ut ifra interesse eller at han/hun får en indre glede (Skaalvik & Skaalvik, 2018).

Ifølge Skaalvik og Skaalvik (2018) er det indre motivasjon som blir betraktet som den optimale formen innenfor litteraturen.

2.3 Mestringstro

Albert Bandura er opphavsmann til den sosial-kognitive læringsteorien som kalles *self-efficacy*. Den norske oversettelsen av begrepet er mestringstro eller mestringsforventning, men det er ordet mestringstro som vil bli benyttet videre i denne oppgaven. Denne teorien tar for seg en persons egen oppfatning av vedkommendes mulighet til å gjennomføre en bestemt oppgave eller handling (Eikevik, 2014).

I dette delkapittelet vil først Banduras egen definisjon på begrepet mestringstro bli lagt frem og beskrevet. Deretter vil det opplyses om de fire kildene som kan påvirke en person sin mestringstro.

2.3.1 Definisjon og beskrivelse

I boken *Social foundations of thought and action: a social cognitive theory* definerer Bandura (1986) mestringstro på følgende måte:

Perceived self-efficacy is defined as people's judgments of their capabilities to organize and execute courses of action required to attain designated types of performances. It is concerned not with the skills one has but with judgments of what one can do with whatever skills one possesses (Bandura, 1986, s. 391).

Dette sitatet forteller at mestringstro betyr en persons egen tro på og vurdering av om han/hun kan mestre en bestemt oppgave eller situasjon. I tillegg omhandler denne teorien den enkelte persons tro på sin evne til å organisere og utføre de handlingene som er nødvendige for å nå det ønskede målet (Bandura, 1986). Når en person skal velge hvilken oppgave eller aktivitet han/hun skal begi seg ut på er troen på gjennomføringen viktig. I tillegg har den stor betydning for hvor stor innsats og mengde energi som vil bli lagt ned i arbeidet (Bandura, 1977). Denne teorien handler altså ikke om hvilke ferdigheter en person har, men troen på hva en kan gjøre eller utføre uavhengig av hvilke ferdigheter en har.

Ifølge Bandura (1994) vil en sterk følelse av mestring forbedre prestasjoner og trivsel på flere ulike måter. Personer med høy sikkerhet i sine evner, altså høy grad av mestringstro, ser på vanskelige oppgaver som utfordringer som skal mestres fremfor som trusler de bør unngå. Høy mestringstro fremmer iboende interesser og stor interesse i oppgaver og aktiviteter som gjennomføres. Personer med en høy mestringstro setter seg som oftest høye og utfordrende mål som de forplikter seg til og arbeider hardt for å nå. Dersom slike personer opplever å ikke nå målet sitt eller en fiasko i sitt arbeid vil de øke innsatsen for å likevel klare å hente seg inn. Etter tilbakeslag og skuffelser vil personer med høy grad av mestringstro reise seg og raskt være klar for nye utfordringer. Hvis en aktivitet eller situasjon virker truende vil personer med høy mestringstro tilnære seg dem med sikkerhet og en tro om at de vil klare

å kontrollere dem. Slik mestringstro vil ofte gi bedre resultater både personlig og innenfor arbeidsoppgaver, stress vil reduseres og man vil være mer robust mot depresjon.

I kontrast til personer med høy grad av mestringstro vil personer som tviler på sine evner unngå vanskelige og utfordrende oppgaver som de ser på som trusler. Disse personene har som oftest lave forpliktelser til målene de velger å prøve å nå, samt lave ambisjoner. Dersom utfordrende oppgaver skal gjennomføres vil personer med lav mestringstro dvele over sine personlige mangler, ved hindringene de kommer til å møte og over alle uønskede utfallene som kan oppstå, fremfor å konsentrere seg om hvordan man kan gjennomføre oppgaven for å oppnå et suksessfullt resultat. Ved slike situasjoner gir de raskt opp og innsatsen reduseres. I motsetning til personer med høy mestringstro vil de med lav mestringstro bruke lang tid på å komme seg på beina igjen etter et tilbakeslag eller nederlag. Det er heller ikke mye som skal til før personer med lav mestringstro mister troen på sine egne evner. Dette er grunnen til at personer med lav mestringstro er et lettere bytte for stress og depresjon ifølge Bandura (Bandura, 1994).

2.3.2 Kilder til mestringstro

Ifølge Bandura (1992) utvikles mestringstro hos personer på fire ulike måter. Disse fire måtene er: *mestringserfaring* (mastery experience), *andres/vikarierende erfaring* (vicarious experience), *verbal overbevisning* (verbal persuasion) og *fysiologisk tilbakemelding* (physiological feedback).

Bandura (1994) mener selv at *mestringserfaring* er den mest effektive måten å bygge opp en sterk mestringstro på. Her er det viktig å tenke på at mestringserfaring både kan oppleves positivt og negativt. Dersom det oppleves suksess vil en person bygge opp sin egen mestringstro. I motsetning vil fiaskoer og nederlag redusere mestringstroen, noe som spesielt gjelder dersom de forekommer før en person i det hele tatt har hatt mulighet til å bygge opp sin mestringstro.

Andres/vikarierende erfaring er den andre metoden som kan benyttes for å få styrket mestringstro. Dersom personer som er like på en selv opplever suksess ved bestemte aktiviteter vil dette føre til en tro på at også en selv kan klare å gjennomføre disse aktivitetene. Dette gjel-

der også motsatt, dersom personer lik seg selv opplever nederlag ved utførelser vil ens egen grad av mestringstro reduseres. I denne sammenhengen er likheten med rollemodellen viktig. Dersom likheten er veldig stor påvirker rollemodellens suksess eller nederlag personens mestringstro i stor grad, og motsatt (Bandura, 1994). Anita Eikevik (2014) eksemplifiserer dette på en god måte i sin masteroppgave. Hun skriver følgende:

Det kan for unge mennesker være kamerater eller venninner man har et nært forhold til. En skoleflink medelev som mestrer ulike oppgaver vil ikke uten videre føre til mestringstro hos en annen elev i klassen hvis de ellers ikke har noe felles (Eikevik, 2014, s. 14).

Den tredje måten å styrke personers tro på at de kan gjennomføre aktiviteter eller oppgaver med suksess er *verbal overbevisning*. Personer som får økt mestringstro av å bli verbalt overbevist vil mest sannsynlig arbeide med større innsats og opprettholde innsatsen over lengre tid enn om de hadde hatt lavere mestringstro og tvilt på seg selv. Bandura trekker også frem at det er mulig å gi andre urealistisk økning i mestringstro gjennom verbal overbevisning. Dersom dette skjer vil denne urealistiske økningen av mestringstro bli avkrefte på grunn av skuffende resultater på innsatsen som legges ned (Bandura, 1994).

Fysiologisk tilbakemelding er den fjerde kilden til mestringstro og kan også oversettes til emosjonelle forhold knyttet til handlingen eller resultatet (Bandura, 1992; Eikevik, 2014). Bandura (1994) forklarer at den emosjonelle sinnstilstander hos en person vil påvirke hvordan denne personen dømmer sine evner. Et positivt humør vil øke oppfatningen om personens egne evner, mens negativt humør vil redusere den. Dette betyr altså at med en positiv innstilling og et godt humør vil en person få økt mestringstro. Denne fjerde metoden før å øke mestringstroen går derfor ut på å redusere personers stressreaksjoner og snu deres negative emosjonelle sinnstilstand og feiltolkninger av egen fysisk tilstand. I denne sammenhengen er det ikke styrken av de emosjonelle eller fysiske reaksjonene som er det viktige, men det er hvordan reaksjonene til personen tolkes (Bandura, 1994).

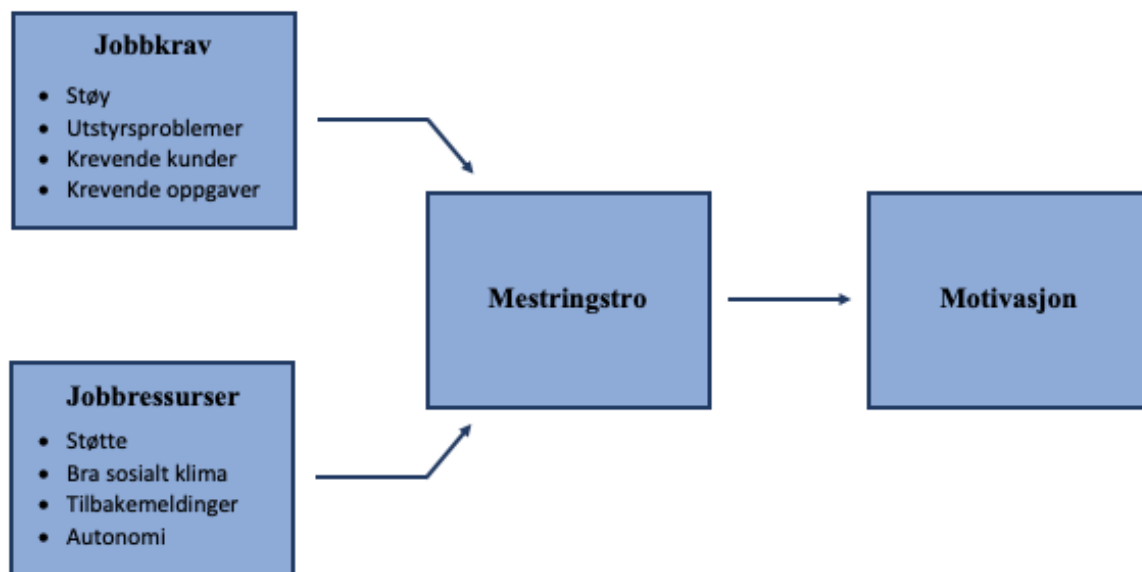
2.4 Analytisk modell

Slik det kom frem i delkapittel 2.2 Jobbkraft-ressursmodellen forklarer Arnold Bakker og Evangelia Demerouti (2007) at deres JD-R-modell viser hvordan jobbkraft og jobbkressurser påvirker både motivasjonsperspektivet og jobbstressperspektivet, i større grad enn tidligere modeller har gjort. Ifølge Albert Bandura (1977) sin teori har mestringstro stor betydning for hvor stor innsats og mengde energi en person legger ned i arbeidet som skal gjennomføres. Det ble også lagt frem to definisjoner av motivasjon i starten av dette teorigapittelet. Definisjon nummer to er beskrevet av Deci og Ryan (2000a) og sier blant annet at indre motivasjon referer til at en person gjør noe fordi det virkelig er interessant eller gøy, mens ytre motivasjon vil si at noe gjøres fordi det fører til et separerbart utfall (for eksempel lønn eller bonus). Deci og Ryan (2000b) mener også at motivasjon handler om energi, retning, standhaftighet og at et mål kan nås på ulike måter, som kan sies å være alle aspekter ved aktivering og intensjon. Med bakgrunn i dette er det mulig å se sammenhenger mellom de ulike teoriene og definisjonen av mestringstro.

Det kan trekkes en kobling mellom det Deci og Ryan (2000a, 2000b) mener fører til motivasjon og den delen av Bandura (1977) sin teori som sier at mestringstro har stor betydning for hvor stor innsats og mengde energi som en person legger ned. I tillegg til dette forklarer Bandura (1994) at personer med høy mestringstro vil være bedre rustet mot press, stress og depresjon enn det personer med lav mestringstro er. Også her kan det trekkes en kobling, men denne gangen til Bakker og Demerouti (2007) sin JD-R-modell som beskriver at jobbstressperspektivet er den parallelle prosessen til motivasjon hos ansatte. Med disse teoriene og koblingene lagt til grunne kan det gjøres en antagelse om at grad av mestringstro har en påvirkning på hvor god motivasjon en person har. At god mestringstro kan føre til høyere grad av motivasjon, mens lavere grad av mestringstro muligens fører til lavere grad av motivasjon i arbeidet.

Både JD-R-modellen samt de to koblingene som er beskrevet ovenfor forteller om noe som påvirker motivasjonen til en person, men det som påvirker motivasjonen i modellen og koblingene er ulike faktorer. I JD-R-modellen er det jobbkraft og jobbkressurser som påvirker en ansatt sin grad av motivasjon. Derimot forteller koblingene, den første mellom mestring-

tro og definisjonen på motivasjon og den andre mellom mestringstro og stressperspektivet i JD-R-modellen, at grad av mestringstro påvirker grad av motivasjon hos en ansatt. Det er derfor et ønske om å inkludere mestringstroperspektivet i JD-R-modellen slik at det blir en modell som vist nedenfor i figur 1. Dette er den samme modellen som ble presentert i problemstillingen og de har derfor samme figurtekst.



Figur 1: Analytisk modell

Modellen har ikke to parallelle prosesser slik som JD-R-modellen, men der det står “Mestringstro” og “Motivasjon” i modellen inkluderer dette både de positive og negative sidene av disse to faktorene. Det kommer også frem av denne figuren at modellen inkluderer noen jobbkraav og jobbressurser. Dette er eksempler på jobbkraav og jobbressurser og er noen av de som kommer til å være sentrale ved intervjuene som gjennomføres i denne studien.

Akkurat som ved JD-R-modellen til Bakker og Demerouti (2007) er det også andre faktorer som påvirker en persons motivasjon i denne modellen. Dette kan blant annet være personlighet, personlig økonomi eller ytre faktorer som familie eller sivilstatus er et eksempel på. Akkurat som beskrevet under delkapittel 1.2 Forutsetninger og begrensninger blir ikke disse andre faktorene tatt hensyn til i denne studien.

Denne modellen vil bli benyttet til å utarbeide intervjuguiden som skal benyttes under intervjuene. Den skal også være en hjelp ved drøfting av de ulike aspektene oppgaven tar for seg og til å besvare problemstillingen som prosjektet omhandler. Til slutt er det viktig å poengtere at dette kun er en analytisk modell. Dersom det kommer frem gjennom undersøkelsene at denne ikke stemmer, vil den bli endret og en modifisert modell vil bli presentert.

3 Metode

For å kunne svare på problemstillingen må det benyttes én eller en kombinasjon av flere ulike metoder for å samle inn nødvendig data. I boken *Det skjulte samfunn* forklarer Vilhelm Aubert (1985) hva en metode er med disse ordene: “En metode er en fremgangsmåte, et middel til å løse problemer og komme fram til ny kunnskap. Et hvilket som helst middel som tjener dette formålet, hører med i arsenalet av metoder” (Aubert, 1985, s. 196). Olav Dalland (2007) beskriver i sin bok *Metode og oppgaveskriving for studenter* at i møte med noe vi ønsker å undersøke er metoden selve redskapet vårt. Den er et hjelpemiddel for å samle inn nødvendig data, noe som vil si informasjonen vi er avhengige av for å gjennomføre undersøkelsen.

I boken *Management & Business Research* forklarer Easterby-Smith, Thorpe og R. Jackson (2015) relasjonen mellom metode og teknikker, metodikk, epistemologi og ontologi. Metodene og teknikkene anses som de mest åpenbare og synlige egenskapene til et prosjekt, men bak disse ligger det beslutninger og antagelser angående metodikk, epistemologi og ontologi som metodene og teknikkene er avhengig av.

I dette kapitlet vil først begrepene ontologi og epistemologi bli definert og forklart. Deretter vil kapitlet gå inn på viktige aspekter som må tas hensyn til både ved valg av metode og gjennomføring av et forskningsprosjekt som dette. Her trekkes forskjellene på kvalitative og kvantitative metoder frem og når det er hensiktsmessig å benytte den ene metoden fremfor den andre. I tillegg vil betydningen av aspektene validitet, reliabilitet, generalisering og feilkilder bli utdypet. Den neste delen dette kapitlet vil gå inn på er selve datainnsamlingen til dette prosjektet. Det skal benyttes en kvalitativ metode hvor forskeren først gjør et litteratursøk for å komme frem til det nødvendige teoretiske grunnlaget, og deretter vil det utvikles en intervjuguide og gjennomføres et semistrukturert intervju av fire ansatte i bygg- og anleggsbransjen.

3.1 Ontologi og epistemologi

Ettersom en metode er et middel til å løse problemer og komme fram til ny kunnskap, slik definisjonen til Aubert (1985) sier, er det viktig å definere hva ontologi og epistemologi er.

Ontologi blir definert som læren om hvordan virkeligheten er, altså hva som eksisterer (Easterby-Smith et al., 2015). Begrepet betyr noe slikt som “slik ting faktisk er” og har gresk opprinnelse. Det er flere ulike oppfatninger om hvordan verden faktisk ser ut, og en ontologisk debatt som står svært sentralt er om det sosiale systemet består av lovmessigheter, slik det er i for eksempel fysikken, eller om alt vi studerer er unikt. Med bakgrunn i stor uenighet om hvordan virkeligheten faktisk er, er det lite overraskende at det også er stor uenighet om hvordan og i hvilken grad ny kunnskap om verden kan samles inn (Jacobsen, 2005).

I boken *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode* skriver Dag Ingvar Jacobsen (2005) at epistemologi betyr noe sånt som “læren om kunnskap”. Altså i hvor stor grad og hvordan det er mulig å tilegne seg kunnskap om virkeligheten. En annen forklaring på hva epistemologi handler om er beskrevet av Vegard Martinsen (1991) i boken *Filosofi: en innføring* på følgende måte:

Alle mennesker besitter kunnskap - de fleste vet at himmelen er blå, at hester har fire ben, at Eiffeltårnet står i Paris, at jorden går i bane rundt solen, at det er galt å stjele og at dersom man skal opp til eksamen, må man arbeide med faget for å oppnå en god karakter. Men hvordan oppnår man kunnskap? Det er dette spørsmålet epistemologien arbeider med (Martinsen, 1991, s. 18).

En av kildene som benyttes mye i dette metodekapittelet er Olav Dalland (2017) sin bok *Metode og oppgaveskriving*. I denne boken beskriver Dalland at det forenklet og i hovedsak er to kunnskapstradisjoner eller vitenskapssyn. Det er da retningene *positivisme* og *hermeneutikk* som siktes til. Forskeren av denne studien har et kunnskapssyn som er en forgrening av retningen hermeneutikk som Dalland beskriver. Videre i denne oppgaven vil det derfor bli benyttet andre kilder enn boken til Dalland til å beskrive de ulike kunnskapssynene med grunnlag i at Dalland sin bok ikke tar for seg kunnskapssynet forskeren har.

Blant samfunnsforskere har epistemologi dannet grunnlag for en debatt angående de respektive fordelene ved to kontrasterende syn, positivisme og sosialkonstruktivisme, på hvordan samfunnsvitenskaplig forskning skal gjennomføres. At den sosiale verden eksisterer eksternt og at dens egenskaper kan måles gjennom følelser, refleksjon eller intuisjon, er den sentrale ideen om positivisme. Ved undersøkelser skal forskeren, slik positivismen sier, stå utenfor det som blir observert. Spesielt ved å dele erfaringer med andre via språket, fokuserer sosialkonstruktivismen på måtene mennesker gir mening av verden. I motsetning til innenfor positivismen skal forskeren være en del av det som blir observert innenfor sosialkonstruktivismen. I tillegg til disse motpartene innenfor samfunnsvitenskaplig forskning har vi kritisk realisme. Kritisk realisme kan bli definert som en tilnærming til samfunnsforskning med en klar ontologisk posisjon og kombinerer egenskaper fra både positivisme og konstruktivisme (Easterby-Smith et al., 2015). De tre ulike synene benytter seg av forskjellige metoder for å tilegne seg kunnskap. Posivismen benytter seg av eksperimenter og statistiske analyser, sosialkonstruktivismen bruker i hovedsak en kombinasjon av kvalitative og kvantitative metoder, mens kritisk realisme benytter seg av intensiv forskning og case-studier (Karlsen, 2018).

Det er altså viktig å vite hvilket kunnskapssyn man har for å løse problemstillingen i en studie. Har man et positivistisk, sosialkonstruktivistisk eller kritisk realistisk synspunkt? Grunnen til at det er så viktig å definere dette er fordi det, som omtalt, benyttes ulike metoder ved de ulike kunnskapssynene. Et annet aspekt som man må ha klart for seg før man velger hvilke metoder man skal benytte seg av ved forskningsprosjektet er hvilken strategi man skal benytte seg av. For å samle inn data er det to ulike strategier som kan benyttes, deduktiv eller induktiv. Den deduktive strategien dreier seg om å først skape seg noen forventninger om hvordan virkeligheten ser ut, for deretter å samle inn empiri for å sjekke om forventningene stemmer med virkeligheten (Jacobsen, 2005). Ifølge det store norske leksikon blir empiri definert som “empiri, erfaring, data; det som understøttes av eller grunner seg på erfaring” (Malt & Tranøy, 2018). Den induktive strategien omhandler å gå fra empiri til teori som er det motsatte av den deduktive strategien. Hvis forskeren benytter seg av denne tilnærmingen vil han samle inn all relevant informasjon før han deretter vurderer og systematiserer dataene som er samlet inn (Jacobsen, 2005).

Under denne studien har forskeren et sosialkonstruktivistisk synspunkt når det tilegnes kunnskap. Grunnen til dette er at det er ingen absolutt sannhet og det er enkeltindividenes oppfatning som benyttes i denne studien. Det vil bli benyttet en kombinasjon av deduktiv og induktiv strategi. Det blir benyttet en deduktiv strategi ettersom det blir gjort en antagelse og utarbeidet en analytisk modell etter gjennomgang av teori. Deretter vil det gjennom et intervju sjekkes om disse antagelsene stemmer. Det er ikke kun antagelsene som den analytiske modellen viser som skal svares på i denne oppgaven. Det stilles også andre forskningsspørsmål og for å svare på disse skal det bli benyttet en induktiv strategi. Intervjuet vil altså inneholde spørsmål for både å svare på antagelsenene som er gjort før innhenting av opplysninger om intervjuobjektene og for å svare på forskningsspørsmålene som ikke har en antagelse ved seg.

3.2 Valg av metode

Både ved valg av metode og gjennomføring av et forskningsprosjekt er det flere aspekter som er viktige å ta hensyn til. I dette delkapittelet vil disse aspektene bli lagt frem og forklart. Først vil litt generell informasjon om og forskjellen på kvalitative og kvantitative metoder bli presentert. I tillegg vil begrepene validitet, reliabilitet, generalisering og feilkilder bli definert.

3.2.1 Kvalitative og kvantitative metoder

Meninger og opplevelser som ikke kan tallfestes eller måles er det de kvalitative metodene ønsker å fange opp. For å gi oss mulighet til å foreta regneoperasjoner, som blant annet å beregne gjennomsnitt og prosenter av en større mengde, har derimot kvantitative metoder den fordel at de tar sikte på å forme informasjon om til målbare enheter (Dalland, 2007).

Disse to metodene har mange ulike kjennetegn. For det første så benyttes kvalitative metoder når man ønsker å gå i dybden og man har mange opplysninger om få undersøkelsesenheter. I motsetning til dette benyttes kvantitative metoder når man ønsker å gå i bredden og man har et lite antall opplysninger om mange undersøkelsesenheter. For det andre så tar kvalitative metoder sikte på å få frem det særegne, altså det som er spesielt og eventuelt avvikende. De

kvantitative metodene tar derimot sikte på å finne det gjennomsnittlige, noe som betyr å få frem det som er felles og er representativt. En tredje forskjell som blir trukket frem i denne sammenhengen er at forskeren som benytter kvalitative metoder er en deltaker, noe som betyr at forskeren ser fenomenet innenfra og at forskeren erkjenner påvirkning og delaktighet. Ved kvantitative metoder er forskeren en tilskuer, dette betyr at forskeren ser fenomenet utenfra og tilstreber nøytralitet og avstand. Her er det trukket frem noen ulikheter mellom de to metodene, men det er mange. I boken *Metode og oppgaveskriving* gir Olav Dalland (2017) en bredere oversikt over de karakteristiske kjennetegnene og forskjellene til de to metodene gjennom en tabell (Dalland, 2017). Til tross for de mange ulikhetene ved metodene har de et felles mål som går ut på å bidra til en bedre forståelse av det samfunnet vi lever i, og hvordan enkeltmennesker, grupper og institusjoner handler og samhandler (Dalland, 2007).

Som omtalt tidligere i dette kapittelet vil forskeren ha et sosialkonstruktivistisk kunnskaps-syn ettersom det ikke er en absolutt sannhet og fordi det er enkeltindividets oppfatning som benyttes i denne studien. Ettersom denne studien også vil være et bidrag til teorien er det ønske om å få innblikk i opplevelsene og meningene til undersøkelsesenheter. Det vil være et fåtall enheter som deltar i denne studien, men intervjuene vil gå i dybden innenfor aspektene studien tar for seg. Det vil derfor bli benyttet en kvalitativ metode for å få utfyllende svar slik at resultatene i senere tid kan benyttes til en grundig drøfting av det teoretiske grunnlaget denne oppgaven tar for seg.

3.2.2 Validitet og reliabilitet

Validitet og reliabilitet er to begreper innenfor metode som er viktige å ta med i betraktning når man utfører undersøkelser. Videre vil de to begrepene defineres og forklares.

Det store norske leksikon (2018) definerer begrepet validitet på denne måten: “Validitet, gyldighet; i hvilken grad man ut fra resultatene av et forsøk eller en studie kan trekke gyldige slutninger om det man har satt seg som formål å undersøke” (Dahlum, 2018). Dette betyr altså at dataene som hentes inn skal være relevante for problemstillingen. Dette innebærer blant annet å vurdere de eventuelle intervjuobjektene. Hvem vil gi best svar på spørsmålene som problemstillingen reiser er et spørsmål det er viktig å ta stilling til før man velger hvem

man skal intervjuer. I tillegg er det viktig at spørsmålene er godt utarbeidet på forhånd slik at de er velformulerte og stilles i en logisk og passende rekkefølge under selve intervjuet (Dalland, 2007).

Ifølge Dalland (2007) betyr reliabilitet pålitelighet, noe som omhandler at målinger må utføres korrekt og at dersom det er noen mulige feilmarginer så skal disse angis. Selv om kildene er valide er det viktig at de er samlet inn på en måte som også gjør dem pålitelige. Med dette menes at alle unøyaktigheter må være fjernet fra de ulike leddene i prosessen. På grunn av kommunikasjonsprosessen mellom to eller flere personer kan det i et intervju være feilkilder. Forstår for eksempel intervjuobjektet spørsmålet på korrekt måte og oppfatter intervjueren svaret riktig er to viktige faktorer som påvirker reliabiliteten til en oppgave (Dalland, 2007). Det finnes måter å øke reliabiliteten på, for eksempel ved å være to eller flere intervjuere eller å spille inn intervjuet ved bruk av en båndopptaker (Isaksen, 2018).

3.2.3 Generalisering

Etter at undersøkelsene er gjennomført er det tid for å se om resultatene som kom frem av studien kan generaliseres. Generalisering betyr at det som kommer frem gjennom utvalget som har blitt benyttet i studien mest sannsynlig også gjelder for hele populasjonen (Dalland, 2017). Det er altså et spørsmål om resultatene i hovedsak er av lokal interesse eller om de kan overføres til å gjelde også andre kontekster, situasjoner eller intervjuobjekter (Kvale & Brinkmann, 2015).

Det finnes flere ulike former for generalisering og i boken *Det kvalitative forskningsintervju* beskriver Kvale og Brinkmann (2015) tre ulike former.

Den første er *naturalistisk generalisering* og baserer seg på de personlige erfaringene. Denne formen for generalisering gir forventninger fremfor formelle forutsigelser, og tar for seg stilletiende kunnskaper om hvordan ting er. For at denne stilletiden kunnskapen, som naturalistisk generalisering handler om, skal kunne bli konkret og eksplisitt kunnskap må den uttrykkes i ord (Kvale & Brinkmann, 2015).

Statistisk generalisering er den andre formen og er formell og eksplisitt. Denne har grunnlag i tilfeldige valgte og representative intervjuobjekter fra befolkningen. Antallet intervjuobjekter er vanligvis mange når det skal generaliseres statistisk, men dette er ikke nødvendig. Det kan være et lite antall personer som deltar i studien så lenge de er tilfeldig valgt og at resultatene kan kvantifiseres. Funnene av en studie som har disse forbeholdene lagt til grunn kan omarbeides fra å gjelde utvalget i studien til den generelle befolkningen. Dette uttrykkes selvsagt med en koeffisient som sier hvor sannsynlig tilfellet er. Ettersom det er vanskelig å gjennomføre slike studier gjennom intervjuundersøkelser er det i større grad vanlig å benytte seg av kvantitative undersøkelsesmetoder, slik som spørreundersøkelser med svaralternativer er et eksempel på (Kvale & Brinkmann, 2015).

Den tredje og siste formen for generalisering som blir beskrevet av Kvale og Brinkmann (2015) er *analytisk generalisering*, som også kan kalles teoretisk generalisering. Denne formen for generalisering handler om i hvilken grad resultatene av en studie kan benyttes som en føring for hva som kommer til å utspille seg i en annen situasjon. Denne vurderingen baserer seg på forskjeller og likheter mellom den studerte og den andre, nye situasjon (Kvale & Brinkmann, 2015).

Den formen for generalisering som er mest aktuell for denne studien vil være det Kvale og Brinkmann (2015) beskriver som analytisk generalisering. Grunnen til dette er at funnene som kommer frem i denne studien baserer seg på kun et fåtall undersøkelsesenheter og det er ikke mulig å kvantifisere resultatene. Det vil derimot være mulig å benytte resultatene som et teoretisk grunnlag og en føring for andre studier angående hva som kommer til å utspille seg. Denne studien tar altså sikte på å være et teoretisk bidrag til litteraturen. Mest sannsynlig må det gjennomføres grundigere undersøkelser, gjerne ved bruk av en kvantitativ metode slik som spørreundersøkelse er et eksempel på, dersom det også skal være mulig å generalisere funnene statistisk.

3.2.4 Feilkilder

Under forskning kan det oppstå flere feilkilder, noe som er viktig å ta med i betraktning både når informasjon hentes inn, resultatene drøftes og forskeren utarbeider en konklusjon. Me-

todene som benyttes under forskning kan tenkes å inneholde prosedyrer som er til hjelp for å unngå å gjøre feil under studien. Noen eksempler på feilkilder som kan forekomme er beskrevet i tabell 1 nedenfor. For flere feilkilder som kan påvirke forskningen og hvordan informasjonen behandles bør boken *Anvendt atferdsanalyse* sjekkes ut (Eikeseth & Svartdal (Red), 2010).

Feilkilde	Beskrivelse
Data overload	Hvor mye informasjon vi klarer å håndtere på én gang er begrenset.
Førsteintrykk	Det blir ofte lagt for stor vekt på tidlig informasjon og dette vil fungere som et anker for tolkning av informasjon som hentes inn på et senere tidspunkt.
Tilgjengelighet av informasjon	En gir ofte større oppmerksomhet til informasjon som er lett tilgjengelig fremfor informasjon som er vanskeligere å få tilgang til.
Ufullstendig informasjon	Det er lett å undervurdere den informasjonen man har dersom det er manglende eller ufullstendig informasjon om noe.

Tabell 1: Eksempler på feilkilder med beskrivelse (Eikeseth & Svartdal (Red), 2010).

Slike feil som dette vil i større eller mindre grad alltid være tilstede i forskning (Eikeseth & Svartdal (Red), 2010). Det er derfor viktig å være observant og unngå disse i størst mulig grad. Både validiteten og reliabiliteten til oppgaven vil øke dersom slike feilkilder unngås og funnene vil derfor mer korrekte og vil gjenspeile virkeligheten i større grad. Det kan tenkes at desto færre feilkilder det er, som altså fører til økt validitet og reliabilitet, jo lettere vil det være å generalisere funnene.

For å i størst mulig grad unngå at denne studien inneholder feilkilder vil forskeren i forkant sette seg grundig inn i de ulike feilkildene som kan oppstå i et forskningsprosjekt som dette. Deretter vil forskeren være oppmerksom på dette gjennom innhenting av litteratur og infor-

masjon fra intervjuobjektene, samt under bearbeiding av resultatene. Det skal gjøres flere tiltak for å unngå at feilkilder oppstår i denne studien, her trekkes det frem to eksempler. Det første eksempelet på et tiltak er at det skal benyttes båndopptaker under intervjuene. På denne måten vil ingen svar miste kontekst og det vil være mulig for forskeren å høre lydopptaket flere ganger og dermed vil ikke informasjon som kommer frem glemmes. Det andre eksempelet på et tiltak som skal gjøres i denne studien er at de transkriberte intervjuene vil bli sendt til de ulike intervjuobjektene slik at de kan godkjennes. På denne måten vil det også være mulig for intervjuobjektet å rette opp i eventuelle feil og misforståelser som har oppstått under intervjuet.

3.3 Datainnsamling

Dette delkapittelet vil beskrive hvilke metoder og fremgangsmåter som skal benyttes for å hente inn data til dette prosjektet. Det starter med å beskrive hvordan forskeren skal komme frem til den nødvendige litteraturen og hvilke faktorer som er viktige å tenke på under denne prosessen. Deretter vil det legges frem om semistrukturert intervju som er formen forskeren skal benytte seg av ved gjennomføring av undersøkelsene.

3.3.1 Litteratursøk

For å komme frem til den nødvendige teorien til denne oppgaven skal den kvalitative metoden litteratursøk benyttes. Ved et slikt litteratursøk er det viktig å være kritisk til hvilke kilder man benytter seg av. En kilde må vurderes både i forhold til om den er relevant for innholdet i studien og om kvaliteten på kilden er bra (Dalland, 2017). Litteratursøket i denne oppgaven skal utføres ved bruk av søkemotorene Google Scholar og Oria. I tillegg vil forskeren benytte seg av nødvendige fagbøker fra biblioteket ved Universitetet i Agder og Nasjonalbibliotekets nettsider. Ved slike litteratursøk er det viktig at primærkilder benyttes så langt det er mulig fremfor sekundærkilder. Den opprinnelige utgaven av en tekst eller et opptrykk av den samme teksten i senere tid er det som kalles en primærkilde eller en førstehåndskilde. En sekundærkilde, også kalt en annenhåndskilde, kan være en oversatt versjon av primærkilden og betyr at den er nummer to i rekken eller avledet av noe (Dalland, 2017). Sekundærkilder

kan altså anses som en videreformidling av en primærkilde som kan anses som originalkilden. En oppgave hvor det blir benyttet primærkilder fremfor sekundærkilder kan derfor tenkes å ha økt validitet og reliabilitet. Dersom man benytter seg av en sekundærkilde kan det være muligheter for at det blant annet kan ha oppstått mistolkning av primærkilden.

Gjennom arbeidet med teorien har det blitt benyttet flere søkeord for å komme frem til den rette litteraturen. Nedenfor er det en punktliste som viser de mest brukte søkeordene i denne studien.

- Deci and Ryan's self determination theory
- Job Demands-Resource model
- Jobbkrav-ressursmodellen
- Arnold Bakker
- Job Demands and Job Resources
- Jobbkrav og jobbressurser
- Self-efficacy
- Mestringstro
- Albert Bandura

I etterkant av litteratursøket og arbeidet med teoridelen i dette prosjektet skal det utarbeides en analytisk modell. Både når intervjuguiden utarbeides og drøftingen legges frem vil det bli tatt utgangspunkt i denne modellen. Dersom resultatene som kommer frem gjennom intervjuene og drøftingen ikke samsvarer med den analytiske modellen som legges frem i teorikapittelet vil det bli presentert en modifisert modell i et eget delkapittel på slutten av kapittel 4 Resultat og drøfting.

3.3.2 Semistrukturert intervju

I dette forskningsprosjektet skal det bli benyttet et semistrukturert intervju og det er derfor ønske om å utdype denne tilnærmingen. Kvale og Brinkmann (2015) definerer i sin bok et

semistrukturert intervju på følgende måte: “En planlagt og fleksibel samtale som har som formål å innhente beskrivelser av intervjupersonens livsverden med henblikk på fortolkning av meningen med de fenomener som blir beskrevet.” (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 357). Med dette menes et intervju hvor det kun er planlagt noen spørsmål i forkant og man kan stille oppfølgingsspørsmål eller andre spørsmål som ikke er planlagte på forhånd, men som der og da virker interessante og nyttige for forskningsprosjektet. Dette er grunnen til at forskeren har valgt å benytte seg av et semistrukturert intervju fremfor et strukturert intervju hvor man ikke stiller andre spørsmål enn de som er planlagt på forhånd.

Det semistrukturerte intervjuet som skal benyttes planlegges og utvikles gjennom det som kalles en intervjuguide. Intervjuguiden forskeren har utarbeidet og som skal benyttes i dette prosjektet kan ses i Vedlegg 2 - Intervjuguide. Ifølge Dalland (2017) er hensikten med en intervjuguid å hjelpe forskeren med å huske temaene som prosjektet tar for seg. Utarbeidelsen av intervjuguiden er også for å forberede intervjuer på det faglige før møtet med intervjuobjektene. Hvor mange spørsmål som er planlagt på forhånd kommer an på hvor strukturert intervju det er ønske om. I dette prosjektet skal det, som omtalt i foregående avsnitt, bli benyttet et semistrukturert intervju. Det planlegges derfor tre hovedspørsmål innenfor hvert tema, samtidig som det settes opp noen eksempler på oppfølgingsspørsmål. Om disse oppfølgingsspørsmålene blir benyttet eller ikke vil vise seg underveis i intervjuene med tanke på hvordan samtalen mellom intervjuer og intervjuobjekt utvikler seg. Grunnen til at disse eksemplene på oppfølgingsspørsmål er utarbeidet er fordi intervjuer har svært lite erfaring med det å intervjuer. Dette anbefaler Dalland (2017) nybegynnere å gjøre i sin bok, samtidig som han poengterer at det beste er å snakke så fritt som mulig.

I tillegg til denne intervjuguiden har det blitt utarbeidet et informasjonsskriv om deltagelse i intervju og en samtykkeerklæring. Det er krav om å gi intervjuobjektene informasjon om noen spesifikke punkter. Disse punktene kommer frem av nettsidene til Norsk senter for forskningsdata (NSD) (Norsk senter for forskningsdata, 2019). Eksempel på disse punktene og informasjon som kommer frem i dette skrevet er blant annet hvilken institusjon som er ansvarlige for persondataene som hentes inn, hvordan informasjonen som hentes inn gjennom intervjuet blir behandlet og at intervjuobjektet har lov til å trekke seg fra prosjektet når som

helst. Dette informasjonsskrivet og samtykkeerklæringen vises i Vedlegg 1 - Informasjonsskriv og samtykkeerklæring.

Selv om det ikke er nødvendig å få oppgitt personopplysninger som navn, alder, hvor intervjuobjektene arbeider eller liknende er det likevel nødvendig for dette prosjektet å søke til NSD. Grunnen til dette er ønsket om å ta lydopptak av intervjuene som skal gjennomføres og ettersom lovverket nylig har blitt endret er det nødvendig å også søke dersom man skal ta opp andres stemmer. Bakgrunnen for endringen i lovverket er at det kan utføres stemmegjenkjenning av lydopptaket og på den måten kan man finne ut hvem som er intervjuet. Bekreftelsen fra NSD på meldeskjemaet til dette prosjektet vises i Vedlegg 3 - Bekreftelse fra NSD. Ved å benytte seg av en diktafon og ta opp intervjuene vil intervjuer kunne være mer “tilstede” under intervjuene ettersom det ikke må fokuseres på å ta notateter i tillegg til å stille spørsmål og høre på hva intervjuobjektene har å fortelle. Det vil også være mulig å spille av intervjuene på nytt for å finne nye opplysninger som man kanskje gikk glipp av under intervjuet. En annen fordel med å gjøre opptak av intervjuene er at transkriberingsprosessen i etterkant av intervjuene antakeligvis vil bli enklere for intervjuer å gjennomføre. Dersom det kun blir tatt notater er det fort å glemme hele konteksten og det er mulig at svarene blir endret. For å være sikker på at intervjuer ikke misforstår noe kommer det ferdig transkriberte intervjuet til å bli tilsendt intervjuobjektene for gjennomlesning slik at jeg kan være sikker på at jeg har forstått alt korrekt. Dersom noe ikke skulle være korrekt har da også de ulike intervjuobjektene mulighet til å gi beskjed om dette og vi kan ordne opp i mulige missforståelser.

Etter gjennomføring av første intervju/testintervju

Etter å ha gjennomført det første intervjuet, som også ble ansett som et testintervju, så lærte intervjuer mye. Det ble derfor gjennomført små endringer i intervjuguiden og i hvordan intervjuet ble gjennomført. I alle intervjuene ble det spurt om “Hva tenker du på når jeg sier ordet ‘jobbkrav’/‘jobbressurser’”, samt om intervjuobjektene kunne gi eksempler på jobbkrav og jobbressurser som de hadde på sin arbeidsplass. I intervju nummer én ble det tatt utgangspunkt i de jobbkravene og jobbressursene som intervjuobjektet la frem. Utover i intervjuet kom det frem at personen hadde flere jobbkrav og jobbressurser enn først antatt. Ved

de resterende intervjuene bestemte derfor intervjuer seg for å legge frem definisjon av både jobbkrav og jobbressurser, samt noen eksempler på begge aspektene. Dette ble gjort for å være sikker på at intervjuobjektene skulle forstå hva jobbkrav og jobbressurser er og at de lettere kunne tenke seg situasjoner hvor disse aspektene hadde påvirket deres mestringstro og motivasjon.

Etter konsultering med veileder ble det avgjort at det i intervjuene skulle benyttes selvtilitt ved utføring av oppgaver/jobbenfremfor fagordet “mestringstro”. Etter å ha gjennomført det første intervjuet konkluderte intervjuer med at det var bedre å benytte seg av fagordet og heller spør intervjuobjektene om de visse hva det betydde. Dersom de ikke visste dette ble en definisjon som var enkel å forstå lagt frem. Dette ble også gjort på de andre aspektene intervjuguiden tar for seg slik at intervjuer kunne være sikker på at alle intervjuobjektene forstod spørsmålene.

3.3.3 Utvalg

Fra starten av dette prosjektet var det planlagt å intervju fem personer, som forskeren også hadde hatt kontakt med over lengre tid. Desverre var det ett av intervjuobjektene som falt fra. I dette forskningsprosjektet skal det derfor intervjues fire personer innenfor ulike virksomheter. Før forskeren startet å kontakte personer fra bygg- og anleggsbransjen som kunne være aktuelle å intervju til denne studien ble det gjort en vurdering på om intervjuobjektene skulle være fra én og samme virksomhet eller om det skulle intervjues personer fra ulike virksomheter. Grunnen til at forskeren gikk for ansatte fra ulike virksomheter er fordi selv om de samme jobbkravene og jobbressursene er til stede i de ulike virksomhetene kan det være de blir behandlet forskjellig. De samme kravene eller ressursene kan altså påvirke ansatte innenfor ulike virksomheter på forskjellige måter. I tillegg vil de fire personene som intervjues ha ulike stillinger noe som vil belyse temaene i oppgaven fra ulike synspunkter. Med bakgrunn i dette tenker forskeren at oppgaven styrkes, blir mer valid og reliabiliteten øker. Derimot vil alle personene som intervjues være fra samme bransje, altså fra bygg- og anleggsbransjen. Det skal plukkes ut intervjuobjekter slik at to av dem arbeider i private virksomheter, mens de to andre arbeider kommunalt. Grunnen til dette er at forskeren også

ønsker å se på om det er merkbare forskjeller og likeheter mellom det private og kommunale virksomheter når det kommer til aspektene dette prosjektet tar for seg.

En annen fordel med at intervjuobjektene er fra ulike virksomheter er at de ikke har mulighet til å påvirke hverandre. Personene som skal intervjues vil ikke ha kjennskap til hverandre og vil derfor ikke ha mulighet til å kommunisere med hverandre. De vil dermed svare på spørsmålene uten å være påvirket av hverandre. Dette vil gjøre svarene mer personlige og ærlige, noe som også vil styrke validiteten og reliabiliteten i denne oppgaven.

Det er slik at jo flere intervjuobjekter det er, jo mer valide blir resultatene og mulighetene for å generalisere statistisk vil øke. Da kan man spørre seg hvorfor det ikke skal intervjues flere enn fire personer. Etersom at dette prosjektet kun går over en tidsperiode på under fem måneder vil det være knapt med tid. I forkant av intervjuene må det søkes til NSD om tillatelse til å behandle personopplysninger ettersom det er ønske om å ta lydopptak, noe som kan ta lang tid. I tillegg må man utarbeide et teoretisk grunnlag slik at man kan utvikle en intervjuguide og empiriske spørsmål som skal stilles i intervjuene. I etterkant av intervjuene må det være tilstrekkelig med tid til transkribering av dem, trekke frem resultater, drøfting og utarbeidelse av den endelige rapporten. Det er altså mye arbeid som skal utføres på denne korte tiden. Et annet viktig poeng er at det kun er én person som arbeider på dette prosjektet. Hvis det hadde vært to personer som arbeidet med denne oppgaven kunne helt klart flere personer vært intervjuet og validiteten på oppgaven ville økt.

I etterkant av intervjuene vil de fire intervjuobjektene som har deltatt i dette prosjektet få et anonymisert navn. Gjennom de neste kapitlene vil de to intervjuobjektene fra private virksomheter bli nevnt som P1 og P2, mens de to fra kommunale virksomheter vil bli omtalt som K1 og K2. Dette gjøres for at det enkelt skal holdes styr på hvem som mener hva og hvem som kommer med hvilke uttalelser og utsagn. Alle de fire intervjuobjektene er ansatte i ulike virksomheter og har ikke en høy lederstilling. Under intervjuet viste det seg at K1 har noen ansatte under seg, men dette tror forskeren ikke er av betydning siden også K1 har ledere å forholde seg til på arbeidsplassen.

4 Resultat og drøfting

I denne oppgaven har resultatkapittelet og drøftingskapittelet blitt slått sammen til ett felles kapittel. Grunnen til dette er for å unngå å gjenta seg flere ganger enn strengt tatt nødvendig. Dette kapittelet vil derfor ha en oppbygning slik at når et resultat legges frem vil det bli drøftet med en gang.

Kapittelet starter med å se på tilstedeværelsen av jobbkrav og tilgjengeligheten av jobbresurser i de fire virksomhetene. Deretter vil jobbkrav og jobbresursers påvirkning på motivasjonen til intervjuobjektene drøftes. Videre vil også mestringsproperspektivet bli inkludert og sammenhengen mellom mestringsstro og motivasjon vil bli drøftet. På denne måten kan forskeren avklare om antagelsen som ble tatt i delkapittel 2.4 Analytisk modell stemmer eller ikke. I tillegg til dette vil sammenhengen mellom jobbkrav og mestringsstro samt jobbresurser og mestringsstro bli undersøkt og drøftet. Mot slutten av kapittelet vil det foregå en sammenlikning av aspektene denne studien tar for seg mellom private og kommunale virksomheter. Dersom det kommer frem gjennom resultatene og drøftingen at funnene ikke stemmer overens med den analytiske modellen vil det til slutt bli presentert en modifisert modell som viser de faktiske resultatene av denne studien.

4.1 Balansen mellom jobbkrav og jobbresurser i bygg- og anleggsbransjen

Det første som skal drøftes i denne oppgaven er balansen mellom jobbkrav og jobbresurser i bygg- og anleggsbransjen. For å gjøre dette må tilstedeværelsen av jobbkrav og tilgjengeligheten av jobbresurser i de fire virksomhetene undersøkes. Det kom tydelig frem i alle intervjuene at jobbkrav og jobbresurser er to begreper som så og si er totalt ukjente og det var dermed vanskelig for intervjuobjektene å svare på hvilke jobbkrav og jobbresurser som er tilstede på deres arbeidsplass. Derfor fikk alle, utenom P1, presentert definisjonen på disse to begrepene. P1 var den første som ble intervjuet og dette ble ansett som et testintervju. Det var av dette intervjuet forskeren lærte at det var viktig å legge frem definisjonene og eksempler på hva jobbkrav og jobbresurser er slik at det ikke ble noen misforståelser.

4.1.1 Tilstedeværelse av jobbkrav

Slik definisjonen på jobbkrav i JD-R-modellen sier vil det alltid være jobbkrav i alle virksomheter ettersom det alltid er noe som skal gjøres. Derimot kan det være forskjellige jobbkrav innenfor ulike virksomheter og jobbravene kan virke ulikt på de ansatte (Schaufeli & Bakker, 2004).

Begge de to intervjuobjektene fra private virksomheter kom raskt frem til at de mente det burde være flere jobbkrav eller at det må bli klarere hvilke jobbkrav som er tilstede i deres virksomhet. Ifølge JD-R-modellen fører i hovedsak jobbkravene til jobbstress og det er dermed en mulighet for at den ansatte blir tappet for energi eller vil få helseproblemer (Bakker & Demerouti, 2007). Dette er ganske motsigende i forhold til hva de to personene fra de private virksomhetene sier. Intervjuobjekt P1, sier at de egentlig kun har de oppsatte budsjettene som eneste jobbkrav. De har også tidsrammer, men det er på et vis en del av budsjettene for prosjektene. Det kan kanskje sies at innenfor et budsjett så er det flere jobbkrav med tilhørende kostnader, men at de i denne bedriften kun fokuserer på budsjettene som en samlebetegnelse. P1 fortalte at om de er innenfor budsjettet pris eller ikke er den eneste faktoren prestasjonen til de ansatte blir målt på. Dersom budsjettet for prosjektet overstiges så har de gjort en dårlig jobb selv om de kanskje har gjort en god jobb på flere ting innad i prosjektet.

P1 og P2 mente også at det helt klart er noen jobbkrav som man ønsker å være foruten eller redusere virkningen av i størst mulig grad. Dette er for eksempel jobbkrav som støy, problemer med utstyr, krevende kontakt med kunder eller konflikter. Det de to intervjuobjektene fra de private virksomhetene har ønske om er krav slik at de vet hva som forventes av dem eller litt høyere grad av arbeidspress. For intervjuobjekt P1 blir de ansatte, som beskrevet i foregående avsnitt, kun målt på om de klarer å holde seg innenfor budsjettet eller ikke. P1 beskriver hvorfor det er ønske om flere krav eller forventninger på følgende måte: “Det er egentlig ganske vanskelig å vite hva som forventes. Det stilles ingen andre forventninger enn å holde seg innenfor budsjettet til jobben vi utfører og da er det vanskelig å vite om du gjør en god jobb eller en dårlig jobb.” Litt senere i intervjuet forklarer P1 også at siden det ikke er noen andre krav enn budsjettet, som de arbeider samlet med å holde seg innenfor, er det umulig å stikke seg ut og bli lagt merke til dersom man gjør en god jobb. P1 forklarer dette

på følgende måte: “... også er det jo litt med hvis det er en kollega som er merkbart dårligere eller gjør en dårligere jobb enn meg, så har han samme krav som meg og vi får like mye skryt eller kjeft uansett.”

Disse forventningene eller kravene som intervjuobjekt P1 har større ønske om i sin virksomhet forklarer intervjuobjekt P2 at er tilstede i noen prosjekter, mens i andre er de fraværende. Slik P2 forklarer det er det som oftest slik at jobbkravene er der, det er ikke for få av dem, men det er for lite informasjon om hvilke jobbkrav som er tilstede i arbeidet. På denne måten blir jobbkravene fraværende noe P2 mener gjør at det blir vanskeligere å arbeide. P2 sa i sitt intervju at litt tidspress, som er et jobbkrav, er nødvendig for at arbeidet skal bli effektivt og at kjedelige eller ekstra utfordrende oppgaver ikke bare skal skyves fremover i tid. Videre forklares det at det ikke er mye tidspress hos dem, i hvert fall ikke så mye at det blir tyngende, men at det også er under tidspress P2 er vant med å arbeide ettersom det alltid var mye tidspress under studietiden.

P2 har et godt eksempel på et prosjekt hvor det var mangel på informasjon om hvilke jobbkrav som ble satt til både P2 og oppgaven som skal gjennomføres. Dette prosjektet er en annen type prosjekt enn det P2 vanligvis arbeider med. Det er et prosjekt som inneholder beregninger, noe som P2 konstaterer ikke er vedkommendes styrke. Videre i intervjuet fortelles det at P2 unngår å arbeide med denne oppgaven noe som også er mulig ettersom det ikke er gitt noen tidsfrist for når prosjektet skal stå ferdig, og heller ikke noe krav om når det bør startes opp slik at det ikke går på bekostning av den neste oppgaven. Svarene som kommer frem av disse beregningene skal benyttes videre til et forskningsprosjekt som virksomheten skal gjennomføre. Dersom det blir satt noen flere jobbkrav til P2 og denne oppgaven, som for eksempel en tidsfrist, vil vedkommende bli tvunget til å arbeide.

Når det kommer til de to personene som arbeider i kommunale virksomheter var det to ulike svar som kom i forhold til tilstedeværelse av jobbkrav. K2 syntes det er passelig med jobbkrav i sin virksomhet, mens K1 mener det er for mange jobbkrav i forhold til de ressursene som de har tilgjengelig. Dette stemmer overens med den delen av definisjonen på jobbressurser som sier at jobbressursene er til for å redusere jobbkravene og de tilhørende kostnadene (Schaufeli & Bakker, 2004). Det er altså ikke et spørsmål om det er for mange eller for få

jobbkraft i seg selv, men om forholdet mellom jobbkraft og jobbkressurser i en virksomhet er passelig. Da intervjuobjekt K2 svarer at det er greit med jobbkraft i deres virksomhet kan det tyde på at det også er greit med jobbkressurser, altså at forholdet mellom jobbkraft og jobbkressurser er i balanse. Derimot kan det virke som at dette forholdet er ujevnt i bedriften til K1.

4.1.2 Tilgjengelighet av jobbkressurser

I dette delkapittelet vil tilgjengeligheten av jobbkressurser i de ulike virksomhetene som er representert gjennom en talsperson bli presentert og drøftet. Etter å ha snakket med flere personer, andre enn intervjuobjektene, har intervjuer gjort seg den oppfatningen at mange mener det ofte er flere jobbkressurser tilgjengelig i private virksomheter enn det er i kommunale. Grunnen til at mange mener dette er at de tror private virksomheter vanligvis har mer kapital å benytte seg av enn det kommunale virksomhetene har. Gjennom intervjuene utført i denne studien er det ikke grunn til å tro at dette nødvendigvis stemmer helt.

Gjennom de to intervjuene av personene som arbeidet i private virksomheter kommer det frem at tilgjengeligheten av jobbkressurser er god i virksomheten til P1, mens at den er noe mindre god på arbeidsplassen til P2.

P1 forteller at de har en svært flink daglig leder som både er veldig flink til å skape et godt sosialt klima og har medarbeidersamtale med de ansatte. I disse medarbeidersamtalene er det spesielt fokus på hva som skal til eller hva de, både ledere og ansatte, må gjøre for at jobbhverdagen skal bli bedre. I tillegg til en flink daglig leder er det god tilgjengelighet på for eksempel datasystemer og -programmer som gjør arbeidet enklere. Når det kommer til det sosiale klimaet i virksomheten mener P1 at dette er bra og forklarer følgende:

Virksomheten pleier å ha sammenkomster eller små feiringer dersom vi for eksempel signerer en ny kontrakt eller fullfører arbeidet med gode resultater i forhold til budsjett. Det er ikke kun feiring av positive hendelser, men det er også sammenkomster dersom det er tunge perioder i virksomheten.

P1 forteller videre at dette gjøres for at de ansatte skal få en positiv opplevelse i en ellers ekstra tung periode, noe P1 syntes er veldig hyggelig. P1 poengterer i sitt intervju at det er viktig med en viss profesjonalitet i en virksomhet også og at ikke hele bedriften bare blir en stor kompisgjeng for da kan det muligens bli mye tid som ikke blir benyttet på en effektiv måte.

Også P2 beskriver noen av jobbressursene i sin virksomhet. Det er tilbakemeldinger fra oppdragsledere, men dette er svært varierende fra prosjekt til prosjekt ettersom noen er flinkere til dette enn andre. Lederen på kontoret eller enheten til P2 er desverre ikke så veldig god til å gi tilbakemeldinger, spesielt ikke når det kommer til konstruktiv kritikk. Slik P2 opplever det kan det virke som om lederen på kontoret syntes det kan være utfordrende å gi både positive tilbakemelding og konstruktiv kritikk til sine ansatte. Denne egenskapen er nok svært varierende fra leder til leder og har mest sannsynlig med personlighet, lederkunnskaper og erfaring å gjøre (Lai, 2019). Dersom man har en “dårlig” leder resulterer dette i at man mister en jobbressurs eller at virkningen av den reduseres noe. Dette er da tilfellet for P2 og det har gjort at noen av de ansatte har, på eget initiativ, opprettet en gruppe som skal gi hverandre tilbakemeldinger på arbeidet som gjennomføres. “Dette er for å lære mer både av eget arbeid, men også av hverandre slik at det unngås å gjøre de samme feilene og tabbene flere ganger,” beskriver P2.

P2 forklarer at dette vil være en stor forbedring i deres virksomhet ettersom at det tidligere kun har blitt formidlet at det er noe feil i arbeidet, men ikke hva som må endres. Dette har resultert i at det gjøres endringer på arbeidet i svært mange runder, og dermed blir arbeidet ineffektivt samtidig som at man ikke lærer noe til neste prosjektet. Det er også andre jobbressurser tilgjengelig i virksomheten til P2. Ettersom de sitter i åpent kontorlandskap kan det være litt støy, det er derfor egne stillerom og stillesoner på kontoret man kan benytte seg av ved behov. Selv om det åpne kontorlandskapet fører med seg litt støy tilfører det også noen jobbressurser. Det blir blant annet svært enkelt å diskutere med kolleger, samt hjelpe hverandre dersom det for eksempel skulle oppstå et problem med et dataprogram. Det vil skape et godt sosiale klima blant de ansatte ettersom de får bedre kontakt med hverandre og dermed blir også terskelen for å benytte seg av hverandre i arbeidet lavere. Slik P2 forteller

at støyen det åpne landskapet fører med seg ikke er av stor betydning grunnet alle godene det også kommer med stemmer godt overens med det JD-R-modellen sier om at jobbressurser vil ha en bremsende effekt på jobbkravene som er på arbeidsplassen (Bakker, Demerouti, Taris et al., 2003)

Under intervjuene av de to personene fra kommunale virksomheter kommer det to svært ulike svar angående tilgjengelighet av jobbressurser i virksomheten akkurat som det gjorde angående jobbkraav. I intervjuet med K1 kommer det frem at noen jobbressurser som bør være i en virksomhet ikke er til stede, mens andre jobbressurser er dårlige. Et eksempel på en jobbressurs som ikke er tilstede er støtte fra leder, mens et eksempel på en dårlig jobbressurs er det lite intuitive og tungvinne postarkivsystemet som denne kommunen har. Akkurat som det ble diskutert i foregående delkapittel, 4.1.1 Tilstedeværelse av jobbkraav, er det ikke for mange jobbkraav, men heller for få jobbressurser som veier opp for de kraavene som er tilstede. Dette samsvarer med JD-R-modellen som sier at forholdet mellom jobbkraav og jobbressurser må være i balanse for at ikke en ansatt skal bli stresset fremfor motivert (Bakker, Demerouti, Taris et al., 2003).

I motsetning til K1 beskriver K2 at det i deres kommunale virksomhet er en del jobbressurser, men at det likevel er noen ressurser som er savnet. De har blant annet jevnlig møter enkeltvis med leder, møter på enheten, avdelingen og huset, samt et godt sosialt klima med ulike tilstelninger en gang i blant og ulike fagdager fra tid til annen. K2 beskriver at det er ønske om enda flere fagdager og at de får muligheten til å dra på befarings. Da K2 forteller dette beskriver intervjuobjektet befarings som en jobbressurs. Intervjuer stiller derfor et spørsmål om ikke befarings også kan anses som en oppgave, altså et jobbkraav i arbeidet. På dette svarer K2 følgende:

Jeg tror ikke det hadde blitt en oppgave fordi det er ikke noe vi skal gjøre. Der-
som det for eksempel hadde vært en sak som er såpass stor eller kan påvirke
andre områder kunne jeg gått ut på befarings slik at jeg bedre kunne forstått si-
tuasjonen og enklere tatt en avgjørelse. Så jeg tror befarings hadde vært en ressurs
som kunne vært nyttig, men det har vi desverre ikke muligheten til.

Intervjuobjektet tror altså at det å dra på befaring vil være en god ressurs i arbeidet slik at forståelsen i sakene vil være bedre, men ettersom det ikke er tid til dette benytter de ansatte seg av erstatninger slik Google Street View er et eksempel på. Dersom befaring hadde vært en oppgave som K2 måtte utført på sin arbeidsplass og kanskje ikke hadde følt nødvendigheten av i alle sakene hadde befaring antakeligvis blitt oppfattet mer som et jobbkrav enn en jobbressurs. Det er altså oppgaver som i noen situasjoner kan anses som et krav, mens i andre situasjoner kan anses som en ressurs. Som en oppsummering kan det derfor sies å være en bedre balanse mellom jobbkravene og jobbressursene i virksomheten til K2 enn det er i virksomheten K1 arbeider for, men hva kan være grunnen til dette?

Gjennom intervjuet med K1 kommer det frem at kommunen denne personen arbeider innenfor er en lavinntektskommune. Ettersom dette kom frem valgte intervjuer å spørre K2 om kommunen denne personen arbeidet innenfor er en høyinntekts- eller lavinntektskommune. Intervjuobjekt K2 trodde kommunen var en høyinntektskommune, men var litt i tvil. For å avklare dette gjorde forskeren noen undersøkelser for å finne frem til dokumentasjon som kunne bekrefte eller avkrefte om dette stemte. Gjennom denne undersøkelsen kom det frem at dette stemte, altså at kommunen K2 arbeider for er en høyinntektskommune. Det blir ikke lagt ved kilde her ettersom det da kommer frem hvilke kommune intervjuobjekt K2 hører til noe som skal være anonymt i denne studien. Det kan tyde på at tilgjengeligheten av ressurser i de ulike kommunene i Norge kan påvirkes av hva slags inntekt den enkelte kommune har.

Det kan helt klart også være en tilfeldighet at akkurat denne lavinntektskommunen har få eller dårlige ressurser og at andre lavinntektskommuner i landet har gode og flere ressurser tilgjengelig. Dette er noe som må undersøkes ytterligere og som ikke kommer frem i denne undersøkelsen. Dette er derimot en indikasjon og en mulig forklaring på hvorfor noen kommunale virksomheter har færre og/eller dårligere ressurser enn andre.

En annen mulighet kan være at denne kommunen er dårlig på å forvalte den tilgjengelige kapitalen. K1 forklarer følgende under intervjuet: “Det er litt rar ressursbruk i kommunen så det kunne vært hentet ganske mange gevinster i form av effektivisering, men nå er jo hele kommunen også i en omleggingsfase hvor akkurat dette er i fokus.” Det kan altså virke som

om kommunen ikke er så god til å benytte seg av den kapitalen som er der, og at det er behov for en omgjøring i forhold til bruken av den. Ved søk etter dokumentasjon for å se på hvordan denne kommunen forvalter sin kapital kommer det frem at disse antagelsene stemmer godt. Dette vil heller ikke bli kildet ettersom det da vil komme frem hvilken kommune K1 arbeider for. Slik forskeren kan lese gjennom den lokale avisen til kommunen kommer det frem at kommunen har et høyt kostnadsnivå i forhold til at den kun har et middels tjenestnivå og svake finanser. Dette styrker altså teorien om at det er få jobbressurser tilgjengelig i den kommunale virksomheten fordi kommunen er dårlig til å forvalte den kapitalen de har tilgjengelig.

Dersom dette er tilfellet kan man spørre seg hvilke tiltak en kommune, eller andre både private og kommunale virksomheter, kan gjøre for å bedre balansen mellom jobbkrav og jobbressurser. I kommunen til K1 kan det virke som om bedre datasystemer og -programmer kan være nyttig, og dersom det ikke er kapital til å utbedre dette er det mulig å bedre dette gjennom opplæring av de ansatte ettersom dette er noe de ikke har fått tidligere. Gjennom de andre intervjuene kommer det også frem hvor viktig den nærmeste lederen er for intervjuobjektene. Dette er definitivt noe som mangler for K1 og delvis også for P2. Hva som er grunnen til at akkurat deres ledere ikke er “gode ledere” er vanskelig å si ettersom dette ikke har blitt grundigere studert i denne undersøkelsen. Det er ikke sikkert andre i virksomheten til K1 og P2 mener at lederen ikke er god, men at dette er K1 og P2 sin opplevelse. Det er ikke slik at alle har de samme behovene når det kommer til støtte fra leder.

Dette kommer også litt an på personen som er satt i lederstillingen. Noen er for eksempel bedre på å gi tilbakemeldinger og ha medarbeidersamtaler enn det andre er. Noen er redd for å gi konstruktiv kritikk slik P2 beskriver sin leder, mens andre er svært flinke til det og har faste møter hver måned slik som lederen til K2. Som en motsetning har man også de lederene som ikke er tilgjengelig og ikke gir tilbakemeldinger verken i form av ros eller konstruktiv kritikk, slik som lederen til K1. Det er gjort mange undersøkelser på hva som skal til for å være en god leder og ett av punktene som kommer frem i slike undersøkelser er viktigheten av kommunikasjon mellom leder og ansatte (I Wong, Bjugstad & Berntzen, 2019). Dette er altså noe som delvis mangler mellom leder og P2, men som absolutt mangler

mellom leder og K1. For å bedre dette er det ifølge artikkelen *Ledere som kommuniserer bra, får engasjerte ansatte* mulig å trene opp en leder sin kommunikasjonsytelse ettersom den varierer fra leder til leder (I Wong et al., 2019). Dette er noe lederen til både K1 og P2 bør gjøre, noe som antakeligvis vil føre til en bedre balansen mellom jobbkrav og jobbressurser i virksomhetene.

Tilbake til tilgjengeligheten av jobbressurser så kan det tyde på at dette er varierende i både private og kommunale virksomheter. Personers oppfatning om at private virksomheter har flere jobbressurser tilgjengelig enn det er i kommunale stemmer altså ikke helt. Det er mange faktorer som spiller inn slik som for eksempel lederen sine kommunikasjonsevner og hvordan virksomheten forvalter kapitalen de har tilgjengelig. Dersom man ikke har mulighet til å benytte seg av en jobbressurs, kan det finnes gode erstatninger slik som virksomheten til K2 har gjort da de ikke har tid til å dra ut på befaringer og derfor benytter Google Street View som en fungerende erstatning. Det er godt mulig at det stemmer at private virksomheter har mer kapital enn det kommunale virksomheter har, men dette kommer ikke frem i denne studien og må sjekkes ytterligere før dette kan konkluderes med.

4.2 Jobbkrav og jobbressursers påvirkning på motivasjon

Jobbkrav-ressursmodellen forklarer hvordan jobbkrav og jobbressurser påvirker en ansatt sin motivasjon, men hvordan er dette i forhold til hva intervjuobjektene i denne undersøkelsen forteller? Først vil sammenhengen mellom jobbkrav og motivasjon blant de fire intervjuobjektene bli lagt frem og drøftet. Deretter trekkes resultatene angående sammenhengen mellom jobbressurser og intervjuobjektene motivasjon frem og disse vil drøftes.

4.2.1 Sammenheng mellom jobbkrav og motivasjon

Da det var snakk om hvordan kognitive krevende oppgaver, som er et mentalt jobbkrav, påvirker P2 kom det frem at det stilles flere krav og forventninger til arbeidet. Som forklart i delkapittel 4.1.1 Tilstedeværelse av jobbkrav er disse kravene og forventningene varierende fra prosjekt til prosjekt. I noen prosjekter er det klart for P2 hvilke jobbkrav som er tilstede, mens i andre prosjekter er det for dårlig informasjon om kravene og forventningene som

stilles til den ansatte og arbeidet. P2 forklarte også at det er de som styrer de ulike prosjektene som setter disse kravene og forventningene til de ansatte. Da det ble spurt om hvordan disse forventningene og kravene fra de overordnede påvirker P2 og arbeidsdagen ble det svart følgende:

Jeg blir mest motivert av det for jeg vil jo vise. Jeg vil vise at jeg kan klare det på en måte. Hvis det er stort tidspress og sånt i tillegg så kan det jo være litt stressende, men jeg har egentlig ikke opplevd det noe særlig enda.

P2 var ikke den eneste som svarte at jobbkravene ikke kun virket stressende, men at noen av dem egentlig virker mer motiverende. Både P1 og K2 svarte noe tilsvarende. Intervjuobjekt K2 forklarer for eksempel hvordan de blir målt på produksjonstall som da fremstår som et jobbkrav i deres virksomhet. Dersom K2 ikke når opp til forventet produksjonstall en måned kan dette virke motiverende ettersom det da oppstår et ønske om å få et høyere produksjonstall neste måned. K2 sier at det ikke er kravet om å nå et produksjonstall på seks til åtte saker i måneden som kan virke demotiverende dersom det ikke oppnås. Det er heller gamle saker som henger igjen fra tidligere eller telefonsamtaler fra søkere og naboer som maser om søknadsprosessen eller klager på andre, slik at K2 ikke får arbeidet med sakene som teller på produksjonstallet, som virker demotiverende. Altså er produksjonstallet og klager fra kunder to ulike jobbkrav, hvor det første beskrives som motiverende og det andre beskrives som mer demotiverende.

Slik som beskrevet tidligere har P1 ønske om flere jobbkrav på sin arbeidsplass. Grunnen til dette er at det er vanskelig å vite om man gjør en god eller dårlig jobb. I tillegg får ikke de ansatte i virksomheten til P1 personlig anerkjennelse for godt arbeid, men alle får like mye skryt eller kjeft uansett. På spørsmålet om hvordan jobbkravene påvirker P1 sin motivasjon svarer P1 følgende: "De påvirker jo mer negativt fordi jeg ikke ha noe å arbeide mot." JD-R-modellen sier jo akkurat dette, at jobbkravene virker negativt på motivasjonen (Bakker & Demerouti, 2007), men slik P1 mener det i sitt utsagn er at det er demotiverende ettersom det er mangel på jobbkrav og forventninger på arbeidsplassen. Dette står i strid med det JD-R-modellen sier om motivasjon. Selv om modellen ikke sier at alle jobbkrav absolutt fører til jobbstress sier den heller ikke at jobbkrav kan føre til motivasjon. Modellen indikerer at

jobbkraft har en negativ effekt på motivasjonen til ansatte fremfor en positiv effekt (Bakker & Demerouti, 2007; Bakker, Demerouti, Taris et al., 2003).

I motsetning til slik noen jobbkraft påvirker de tre intervjuobjektene beskrevet ovenfor er det ikke slik for intervjuobjekt K1. K1 beskriver i sitt intervju at jobbkraft slik som de dårlige datasystemene de opererer med i denne kommunen virker demotiverende. K1 sier følgende under intervjuet “Både økonomisystemet og postarkivsystemet som benyttes er en konstant frustrasjon og lite motiverende å arbeide med”. K1 svarte også at ingen av jobbkraftene virker særlig motiverende slik det er nå. Slik datasystemene beskrives her blir de et jobbkraft etter som de er tyngende å arbeide med. Datasystemer og -programmer kan også være en ressurs og det kan tenkes at det egentlig er derfor de er tilstede på arbeidsplassen. I denne sammenheng er det likevel et negativt syn på dataprogrammene ettersom dette var fokuset til intervjuobjekt K1. I denne studien er det altså tre av fire personer som sier at jobbkraftene faktisk kan virke motiverende fremfor at de kun har en negativ påvirkning på motivasjon.

En faktor som muligens har en innvirkning på om jobbkraftene virker motiverende eller er mer tyngende og kan føre til jobbstress er alderen eller antall år de ulike personene har vært i arbeid. I en kvalitativ studie som dette er det ikke vanlig å sammenlikne mellom aldersgrupper slik som dette. Forskeren velger likevel å gjøre det, men det som kommer frem er kun en indikasjon på en mulig årsak. Gjennom intervjuet ble det spurt om hvilke aldersgruppe de ulike intervjuobjektene er innenfor og da svarte alle bortsett fra K1 at de er innenfor aldersgruppen 21 - 30 år. K1 er derimot i den neste aldersgruppen som er 31 - 40 år og har vært i arbeid i betraktelig flere år enn de tre andre intervjuobjektene. Altså var alle de tre som svarte at noen av jobbkraftene kunne virke motiverende, fremfor demotiverende og tyngende slik teorien sier det, innenfor den første aldersgruppen og har vært i arbeid i færre år enn K1. På bakgrunn av dette kan en spørre seg om det dermed kan være en sammenheng mellom aldersgruppe og hvilke faktorer en person motiveres av.

For å spekulere litt mer i dette trekkes ulike motivasjonsfaktorer frem. Alle intervjuobjektene ble spurt om faktorene som motiverte dem hadde endret seg over årenes løp. På dette spørsmålet tenkte ikke forskeren kun innenfor den jobben intervjuobjektene har på nåværende tidspunkt, men helt fra de startet å arbeide og frem til nå. Med “fra de startet

å arbeide” mente intervjuer etter ferdig utdanning eller fagrelatert arbeid under utdanning.

K1 svarte raskt ja på at disse faktorene hadde endret seg gjennom årene. I starten av arbeidskarrieren ble K1 svært motivert av bonuser, ettersom en stor del av lønnen var bonusbasert. Intervjuobjektet forklarer følgende: “Å se at gode resultater førte til at bankkontoen svømte over av penger, etter at man hadde levd som ‘fattig’ student i seks år, var motiverende.” K1 legger til at det er veldig stressende å arbeide sånn over tid, men at det en stund ga et kick å jobbe på den måten. Dette forandret seg etter en liten periode og en stund var intervjuobjektet K1 svært karrierebevisst. Det var nye utfordringer og det å oppnå høyere stillinger som ble den motiverende faktoren. Deretter ble det viktig å tilegne seg ny kunnskap og lære seg nye og andre arbeidsoppgaver. Slik det er nå har K1 giftet seg og fått barn og nå er det viktigere å ha en jobb som man kan bygge et familieliv på. K1 beskriver at dette ikke hadde vært mulig dersom det fortsatt var bonusen som var motiverende. Nå er det ønske om å fokusere på familien etter endt arbeidsdag og ha en stabil jobb med god lønn uten for mye reising.

Som beskrevet i teorikapittelet eksisterer det mange ulike motivasjonsteorier eller -modeller som baserer seg på enten indre faktorer, ytre faktorer eller en kombinasjon av de to. Slik K1 beskriver hvordan motivasjonsfaktorene endrer seg med årene kan på et vis styrke påstanden om at det kan være en sammenheng mellom alder og hvilke faktorer en person motiveres av. Denne påstanden må helt klart studeres grundigere og kan ikke generaliseres statistisk gjennom denne oppgaven. Derimot er dette en indikasjon på at det er en mulighet for at personer som er yngre, og derfor har vært kortere i arbeid, kan motiveres av noen av jobbkravene ettersom det er andre faktorer som motiverer dem enn personer som er eldre og har vært flere år i arbeid.

Selv om P2 beskriver at noen jobbkraav virker mest motiverende, beskrives det også at andre jobbkraav kan virke svært demotiverende. P2 har sitt kontor et godt stykke unna sitt bosted og derfor reiser P2 noen dager i uka til et annet kontor virksomheten har som befinner seg litt nærmere. På det vanlige kontoret har de det som kalles “free seating” noe som betyr at ingen av de ansatte har fast plass i det åpne kontorlandskapet. Dette er ikke tilfellet på det andre kontoret P2 benytter seg av noen dager i uken, der har de faste plasser.

På det vanlige kontoret opplever P2 svært lite komplikasjoner med både utstyr og det å finne seg en plass. Det blir derimot beskrevet to små problemer med fenomenet “free seating” under intervjuet som fremstår som to jobbkrav. Det første er at man ikke har en stol som passer til kroppen sin, noe som på sikt kan føre til helseproblemer for de ansatte. Alle pultene er hev og senk pulter noe som er svært positivt. Det andre problemet er at det kan oppstå litt støy akkurat idet folk skal finne seg en plass, og kanskje leter etter en stol som passer bedre til kroppen. Denne støyen, som kan være et problem for noen, vil man ikke komme unna, men slik P2 ser det er dette ikke et problem og intervjuobjektet ville ikke vært foruten det åpne landskapet og godene som kommer med dette. P2 legger også til at det er både stillerom og stillesoner på kontoret som gjør at man kan arbeide i fred dersom man føler behov for det. Som tidligere omtalt er dette jobbressurser som veier opp for jobbkravet støy som kan oppstå i det åpne kontorlandskapet. Derimot opplever P2 flere problemer på det alternative kontoret. Det er for eksempel alltid et styr å finne seg en plass ettersom alle har faste plasser og flere andre gjester kontoret. I tillegg er det ofte at skjermene som skal benyttes ikke kommer på og at det er problemer med selve datamaskinen ettersom dette utstyret ikke blir vedlikeholdt og oppdatert i like stor grad som de ansattes faste datamaskiner og skjermer. Noe av dette og hvordan dette påvirker motivasjonen beskriver P2 på følgende måte:

På mitt vanlige kontor så er det aldri et problem, men hvis jeg for eksempel sitter på et alternativt kontor så kan det være det. Det kan gjøre dagen min dårligere og man føler at det er så styrete at man er der, at det er styrete at man skal finne den plassen og lete rundt. Så det syntes jeg kan være litt demotiverende.

Dette stemmer helt klart overens med JD-R-modellen og hva den sier om påvirkningen av jobbkrav på motivasjon, at det er reduserende (Bakker & Demerouti, 2007). Det kan altså tyde på at enkelte jobbkrav kan virke motiverende for noen, spesielt de som er unge og har vært i arbeidslivet kun en kort periode, mens andre jobbkrav kan virke negativt når det kommer til hvordan motivasjonen til ansatte i bygg- og anleggsbransjen påvirkes. Noen jobbkrav som kun vedvare over en kort tidsperiode kan virke motiverende og vil mest sannsynlig dermed ikke bli så tyngende at de påvirker den ansatte på en stressende måte som igjen kan føre til negative organisatoriske utfall.

4.2.2 Sammenheng mellom jobbressurser og motivasjon

På spørsmålet om hvordan jobbressursene i virksomheten påvirker intervjuobjektene motivasjon mener alle at de virker positivt akkurat slik som Bakker og Demerouti (2007) beskriver i JD-R-modellen. For eksempel sier K2 i sitt intervju at det typisk er på grunn av det sosiale, at det er så enkelt å spør og få hjelp av kolleger og tilbakemeldinger som er grunnen til god trivsel. Denne gode trivselen fører deretter til mer motivasjon for å bidra til at hele enheten skal nå sine mål, gjøre det bra og få redusert arbeidstrykk. I tillegg til at dette stemmer overens med JD-R-modellen kan det K2 beskriver her kobles direkte opp mot definisjonen på hva en motivert medarbeider eller ansatt vil si. Slik som beskrevet i delkapittel 2.1 Motivasjon sier definisjonen følgende: “Motiverte medarbeidere betyr at de ønsker å yte noe ekstra for organisasjonen, at de ønsker å ta i bruk sine ferdigheter, og at de for egen motor jobber for å gjøre det som er godt for organisasjonen” (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 241).

I eksempelet hvor P2 har en oppgave hvor det skal beregnes, slik det er beskrevet tidligere, er det mangel på jobbkrav som for eksempel tidspress og en frist for når oppgaven skal være ferdig. Når det kommer til jobbressurser på dette prosjektet forteller P2 følgende:

Det er også mangel på jobbressurser og de jobbressursene som jeg har fått tilgang til er det en høy terskel for å benytte seg av. Det er for eksempel sånn at jeg må ringe en person som jeg aldri har vært i kontakt med tidligere, og ikke slik at jeg kan spør den kollegaen som sitter på pulten ved siden av meg på kontoret.

P2 beskriver dette prosjektet som svært demotiverende og at det er manglene på noen jobbkrav og flere jobbressurser som gir denne følelsen. Dette beviser enda en gang at jobbressurser virker motiverende. Derimot så sier også P2 at det er ønske om flere jobbkrav også for at arbeidet ikke bare skal skyves fremover. Dette med at jobbkrav også kan virke motiverende og ikke bare demotiverende er diskutert i forrige delkapittel.

Det er altså helt klart at god tilgang på jobbressurser har en positiv effekt på motivasjonen akkurat slik som Bakker og Demerouti (2007) beskriver i JD-R-modellen. Det kommer også frem av eksempelet til P2 at dersom det er ubalanse mellom jobbkrav og jobbressurser, altså

at det er mangel på jobbressurser, så vil oppgaven være mer demotiverende å arbeide med. Det er derfor ingen avvik fra teorien når det kommer til hvordan jobbressurser påvirker motivasjonen til ansatte i denne studien.

4.3 Mestringstro i bygg- og anleggsbransjen

Et ønske i denne masteroppgaven er å finne ut om mestringstroperspektivet kan inkluderes i jobbkrav-ressursmodellen slik den analytiske modellen, vist i delkapittel 2.4, antar. Det er også ønskelig å finne ut hvordan disse ulike aspektene henger sammen.

I denne delen vil det først bli drøftet hvordan intervjuobjektene føler sammenhengen mellom mestringstro og motivasjon er. Dette gjøres for å avklare om antagelsen, som handler om at god mestringstro fører til god motivasjon og at dårlig mestringstro fører til dårligere motivasjon, stemmer eller ikke. Deretter vil sammenhengen mellom jobbkrav og mestringstro samt jobbressurser og mestringstro bli sett på og drøftet.

Gjennom de utførte undersøkelsene har det kommet frem at alle intervjuobjektene generelt sett føler de har god mestringstro i jobben sin og arbeidsoppgavene den inneholder. De mener likevel alle sammen at mestringstroen deres er noe varierende fra oppgave til oppgave.

4.3.1 Sammenhengen mellom mestringstro og motivasjon

Slik de to koblingene beskrevet i delkapittel 2.4 Analytisk modell sier kan det virke som at god motivasjon er delvis et resultat av god mestringstro, mens dårligere mestringstro vil føre til også dårlig motivasjon. Dette er også inkludert i den analytiske modellen for dette prosjektet, som har bakgrunn i disse koblingene og JD-R-modellen til Bakker og Demerouti (2007). Det er altså gjort en antagelse angående dette tidligere i oppgaven, noe som skal avklares om stemmer eller ikke i denne delen med bakgrunn i undersøkelsene som er gjennomført.

Slik det kommer frem av intervjuene utført i denne studien mener alle at mestringstro definitivt har en påvirkning på hvor motivert man er. K2 sier blant annet at når man føler man mestrer noe så blir man veldig motivert. Videre forteller K2 at man i hvert fall syntes det

er gøy å jobbe med det man føler man mestrer noe som spiller inn på at man har lyst til å fortsette, noe som på en måte er motivasjon.

Også P2 og K1 forteller noe liknende i sine intervjuer. Slik det er omtalt tidligere i denne oppgaven føler P2 at oppgaven hvor det skal beregnes er svært demotiverende. P2 sier at grunnen til dette er at mestringstroen er svært lav og at P2 på nåværende tidspunkt ikke aner hva som skal gjøres i denne oppgaven. Videre i intervjuet forteller også P2 at dersom mestringstroen på en bestemt oppgave hadde vært høy, slik som den er på mange av oppgavene denne personen gjennomfører i sitt arbeid, vil det resultere i at P2 er kjempemotivert til å gå løs på akkurat denne oppgaven. K1 tror at dersom man har god mestringstro vil man alltid føle seg motivert for å gjøre jobben sin. Hvis man har dårlig mestringstro, altså at man ikke får til oppgavene som jobben inneholder og stadig feiler, så tenker K1 at det er svært imponerende hvis man likevel klarer å dra seg selv til jobb. Intervjuobjektet legger til at han/hun ikke hadde tillatt seg å bli veldig demotivert i arbeidet, selv om det alltid vil være oppgaver man ikke trives så godt med på en arbeidsplass. K1 sier følgende: “Dersom jeg ikke klarte oppgavene jobben innebar og stadig vekk feilet ville jeg søkt meg bort og startet i ny jobb før jeg hadde blitt ordentlig demotivert.”

Det kommer tydelig frem gjennom denne studien at det er en sterk kobling mellom mestringstro og motivasjon. Dette stemmer altså overens med de antagelsene som ble gjort i delkapittel 2.4 Analytisk modell angående hvordan mestringstro påvirker motivasjon. Etter å ha konstatert at denne antagelsen stemmer gjennom de fire intervjuene vil det videre sjekkes ut hva resultatene fra intervjuene sier om jobbkrav og jobbressurser sin påvirkning på mestringstro. Dette gjøres for å se om man kan inkludere mestringstroperspektivet i JD-R-modellen slik at den analytiske modellen utviklet i denne studien stemmer.

4.3.2 Sammenhengen mellom jobbkrav og mestringstro

Gjennom intervjuene kom det svært ulike svar i forhold til hvordan jobbkrav påvirker mestringstroen til de ulike deltakerne av undersøkelsen. Blant annet så forteller intervjuobjekt K2 at mestringstroen ikke blir påvirket av jobbkrav som støy og problemer med utstyr når det forekommer. Derimot kan telefoner eller møter med søkere som stiller så mange spørsmål

at det blir vanskelig å svare eller at søkeren ikke godtar et svar om at det som blir spurt om må sjekkes ytterligere opp føre til at intervjuobjektet blir usikker. K2 forteller videre at det forsøkes å håndheve loven og svare så godt som mulig under slike telefonsamtaler eller møter med søkere, men at det ikke alltid er så enkelt. Denne usikkerheten som oppstår hos intervjuobjekt K2 kan sammenliknes med at mestringstroen svekkes. K2 fortalte om et spesielt tilfelle hvor akkurat dette hadde hendt, men gjennom diskusjon med kolleger i etterkant hadde de kommet frem til at K2 hadde svart korrekt under møtet. Med dette forsvant den usikkerheten K2 hadde opplevd. Til slutt legger K2 til at slike situasjoner nok kan vippe en litt av pinnen og at grunnen til dette er at K2 ikke er sikker nok i jobben sin enda.

Situasjonen som K2 beskriver med møter eller telefonsamtaler hvor søkere presser på og stiller mye spørsmål kan sammenliknes med jobbkrevet “krevende følelsesmessig samspill med kunder”. Etter at K2 hadde fortalt dette ble det spurt om hvordan intervjuobjektet tror denne situasjonen hadde blitt taklet dersom K2 hadde arbeidet med dette i 3 år til. På dette svarte K2 følgende:

Jeg er mye mer sikker nå enn jeg var for ett år siden da jeg begynte i denne stillingen og jeg kommer til å være mye mer sikker om bare et halvt år også. Det er mest det at du må gjøre det nok ganger til at du på en måte vet at det du sier er helt riktig.

Det er altså mangel på mestringserfaring som gjør at K2 i denne situasjonen blir usikker. Med mer mestringserfaring vil K2 bli sikrere og det vil være lettere å besvare disse spørsmålene. Det kan altså tyde på at jobbkrev kan ha en innvirkning på mestringstroen til K2, men at det er så lite at denne reduserte mestringstroen ikke vedvarer. Etter å ha diskutert saken med sine kolleger så forsvinner usikkerheten og neste gang denne oppgaven gjennomføres er mestringstroen god igjen. Det er også mulig at opplevelsen som har ført til usikkerhet ikke påvirker denne oppgaven de neste gangene den blir gjennomført ettersom at det er helt nye saker og ikke de samme personene som deltar på møtene eller i telefonsamtalene.

Gjennom det K2 forteller og beskriver kommer det frem at det er noen jobbkrev som påvirker mestringstroen, mens andre ikke gjør det. Også P1 poengterer at mestringstroen ved gjennomføring av arbeidsoppgavene definitivt ikke blir påvirket av støy på arbeidsplassen, men at

dette var vanskelig å svare på ettersom P1 syntes det er svært få jobbkrav på sin arbeidsplass og skulle ønske det var flere slik det ble lagt frem under delkapittel 4.1.1 Tilstedeværelse av jobbkrav. I intervjuet med K1 blir det fortalt at jobbkravene påvirker mestringstroen i varierende grad. På arbeidsplassen benytter de seg blant annet av et dataprogram som K1 syntes er svært vanskelig. Oppgavene som gjennomføres i dette programmet kan derfor sammenliknes med jobbkravet “krevende oppgaver”. Videre beskriver K1 at akkurat disse oppgavene kan gi svært dårlig mestringstro. I tillegg har de ansatte i denne kommunale virksomheten ikke fått noe opplæring i programmet.

Tidligere i dette kapittelet ble det diskutert hvordan noen av jobbkravene kunne virke positivt inn på de ansatte sin motivasjon og ikke i hovedsak kun negativt slik JD-R-modellen beskriver (Schaufeli & Bakker, 2004), men hvordan er dette i forhold til mestringstro? Er det slik at jobbkravene kun har en negativ virkning på en ansatt sin mestringstro eller kan også noen av jobbkravene virke positivt?

Slik det kommer frem i denne undersøkelsen kan det virke som at alle jobbkravene virker negativt inn på en ansatt sin mestringstro. Derimot poengterer P2 under intervjuet at dersom det for eksempel er høyt arbeidstrykk og tidspress på jobben og man stiller seg disponibel til å arbeide mer enn vanlig vil det mest sannsynlig føre til gode tilbakemeldinger, som igjen vil føre til god mestringstro i jobben. Det blir lagt til at P2 helt klart mener at jobbkravene i seg selv kan resultere i lavere grad av mestringstro.

Det kan altså tyde på at antagelsen som ble gjort gjennom den analytiske modellen om at jobbkrav påvirker en ansatt sin mestringstro negativt delvis stemmer. Det som unnviker fra den analytiske modellen er at ikke alle jobbkrav virker inn på mestringstroen, i hvert fall ikke slik det komme frem i denne studien. Akkurat hvilke jobbkrav som påvirker mestringstroen og hvilke som ikke gjør det må undersøkes nærmere ettersom denne studien ikke inkluderer alle jobbkrav som kan finne sted på en arbeidsplass. Derimot kommer det frem i denne oppgaven at intervjuobjektene mener at for eksempel støy er et jobbkrav som ikke påvirker mestringstroen, mens blant annet krevende følelsesmessig samspill med kunder kan påvirke mestringstroen.

4.3.3 Sammenhengen mellom jobbressurser og mestringstro

I denne delen vil sammenhengen mellom jobbressurser og mestringstroen til en ansatt bli undersøkt. Er det slik at jobbressursene kan sammenliknes med det Bandura (1992) beskriver som kilder til mestringstro i sin teori eller ikke?

Intervjuobjekt P1 gir i sitt intervju et eksempel på hvordan han/hun mistet sin mestringstro på en oppgave. Oppgaven gjaldt å bestille inn vinduer til et helt prosjekt som bedriften arbeidet med. Dette er en oppgave som P1 vanligvis ikke gjennomfører, men ettersom den som pleier å gjøre det var på ferie så ble P1 tildelt denne oppgaven. Det som hendte var at P1 bestilte feil vinduer til hele prosjektet. Dette var ikke en stor feil, men det må omsettes for ganske mye for å tjene inn et slikt tap legger P1 til under intervjuet. Dette er en oppgave som P1 aldri hadde gjennomført tidligere og da det gikk galt denne første gangen fikk P1 dårlig mestringstro og vil ikke gjennomføre denne oppgaven igjen.

Dette eksempelet samsvarer med den ene kilden til mestringstro som Bandura (1994) beskriver i sin teori. Dette er kilden *mestringserfaring* og kan oppleves både positivt og negativt. Eksempelet hvor P1 skulle bestille vinduer fikk et negativt utfall og personen fikk dårlig mestringserfaring. Teorien om mestringserfaring sier også at mestringstroen til å gjennomføre en oppgave spesielt vil reduseres dersom nederlaget forekommer før en person rekker å bygge opp noe mestringstro for denne oppgaven (Bandura, 1994), noe som var tilfellet når P1 skulle bestille vinduer for første gang. At P1 generelt sett har god mestringstro når det kommer til sitt arbeid kan ha virket svært positivt i denne situasjonen. Grunnen til dette er det teorien sier om at personer som har god mestringstro vil hente seg raskere inn igjen etter et nederlag enn det personer med lav mestringstro ville gjort. I tillegg sier også teorien at dersom personer med høy mestringstro opplever fiaskoer eller nederlag vil personen øke innsatsen ytterligere for å likevel nå det ønskede målet (Bandura, 1994). Dette stemmer overens med utslaget av at P1 bestilte feil vinduer til hele prosjektet. I intervjuet ble det fortalt at P1 ble motivert til å tjene inn de tapte pengene igjen og at det derfor ble gjort en ekstra innsats på dette prosjektet fra denne personen sin side.

De andre intervjuobjektene hadde også eksempler på hvordan de i sin jobb hadde mistet sin mestringstro. Etter at alle hadde kommet med gode eksempler på dette ble de spurt om hva de tror eller føler skal til for å øke mestringstroen etter å ha mistet den slik som i eksempelet deres.

I eksempelet til P1 hvor det skulle bestilles vinduer kom intervjuobjektet frem til at mestringstroen kunne økes ved å gjøre det igjen og få det til, men at P1 kun ville gjort det igjen dersom noen andre kunne kontrollert bestillingen før den ble sendt. Altså å få en positiv mestringserfaring av oppgaven, samt å få inn en ressurs i form av hjelp av for eksempel en kollega. Kontroll av de ansatte, eller at de ansatte ikke arbeider på en selvstyrt og selvbestemmende måte, anses vanligvis som et jobbkrav (Schaufeli & Bakker, 2004). I denne sammenhengen ville kontroll av arbeidet heller anses som en ressurs, ettersom P1 følte behov for det.

Akkurat som intervjuobjekt P1 kom også de andre intervjuobjektene frem til at det å hente inn en ressurs av et slag er en av tingene som kan bidra til å øke mestringstroen på oppgaver de enten aldri hadde utført tidligere eller på oppgaver de hadde mistet mestringstroen på. K2 svarer følgende på spørsmålet om hvordan mestringstroen muligens kan økes:

Jeg tror veldig mye av det er erfaring. Også tror jeg det er det å faktisk mestre oppgavene. For å få til det kan jeg diskutere mer med kolleger eller leder i forkant av et møte for eksempel. Eller jeg kan sette meg enda dypere inn i saken det gjelder slik at jeg føler jeg har mer bakgrunnsinformasjon. Fordi jo bedre jeg kjenner saken eller jo mer jeg har satt meg inn i problemstillingen, jo bedre kan jeg svare ut ting. Det å sette seg dypere inn i saken kan forsåvidt også være å diskutere den med noen og få andre øyne på saken. Men jeg tror veldig mye er erfaring ja.

Gjennom dette utsagnet kommer det frem at det er å få positiv mestringserfaring eller bistand fra andre som skal til for å øke mestringstroen til K2. Også i denne sammenhengen er det blant annet en ressurs som skal til for å øke mestringstroen til intervjuobjektet.

Både i sitatet av K2 og i eksempelet om hvordan P1 mistet sin mestringstro og hvordan den kan økes igjen kommer det frem at positiv mestringserfaring er av stor betydning. Dette er

den kilden til mestringstro som Bandura (1994) selv mener er den mest effektive måten å bygge opp en sterk mestringstro på. Men hva med de andre kildene til økt mestringstro som teorien beskriver?

I tillegg til mestringserfaring så beskriver Bandura (1992) tre andre kilder. Dette er *andres/vikarierende erfaring*, *verbal overbevisning* og *fysiologiske tilbakemeldinger*. Er det slik at denne ressursen som intervjuobjektene sier det er behov for slik at mestringstroen kan økes er det samme som en eller flere av disse kildene?

Jobbressursen støtte fra ledere eller andre kolleger kan i noen grad sammenliknes med kildene *verbal overbevisning* og *fysiologisk tilbakemelding*. Slik teorien beskriver handler verbal overbevisning om at en annen person overbeviser den med dårlig mestringstro på en bestemt oppgave om at den kommer til å få denne til. Fysiologisk tilbakemelding handler om å snu den emosjonelle sinnstilstanden i forhold til hvordan en person dømmer sine egne evner (Bandura, 1994). Altså kan støtte fra ledere eller andre kolleger virke på begge disse måtene. En leder eller kollega kan for eksempel overbevise P1 at denne personen vil klare å bestille riktige vinduer til det neste prosjektet, samt å gi P1 et positivt humør slik at personen vil få økt positiv oppfatning av sine egne evner.

Det er også andre jobbressurser som kan virke inn på en ansatt sin emosjonelle sinnstilstand på samme måte som Bandura (1994) beskriver mestringstroekilden *fysiologisk tilbakemelding*. Dette kan for eksempel være et godt sosialt klima. Gjennom intervjuene kom det frem at et godt sosialt klima på arbeidsplassen er viktig for alle intervjuobjektene. Det er varierende i hvor stor grad dette er viktig og hvor mye de ulike intervjuobjektene deltar på sosiale tilstelninger utenom arbeidstiden, men når det er sagt nevner alle at de syntes det er trivelig å være på jobb ettersom det blant annet er et godt sosialt klima. Det kan altså tyde på at det gode sosiale klimaet gjør humøret til intervjuobjektene bedre. Ingen av intervjuobjektene nevner konkret at dette er en faktor for god mestringstro eller for å øke mestringstroen, men dersom man sammenlikner med Bandura sin teori kan det tenkes at dette også er en jobbressurs som vil påvirke en ansatt sin mestringstro når det kommer til deres arbeidsoppgaver. Derimot sier ikke noen av kildene til mestringstro i teorien noe om det å få bistand, hjelp eller muligheten til å diskutere med ledere eller kolleger. Dette er også en jobbressurs som det

kommer tydelig frem gjennom intervjuene at har stor påvirkning på personenes mestringstro slik at den økes på bestemte oppgaver.

Det er ingen av intervjuobjektene som nevner noen jobbressurser som kan sammenliknes med kilden til mestringstro som handler om *andres/vikarierende forhold*. Det er godt mulig det er andre jobbressurser enn de denne oppgaven inkluderer som kan sammenliknes med denne kilden til mestringstro. Dette må undersøkes ytterligere dersom det skal komme frem, men slik det virker i denne sammenhengen er det ingen jobbressurser som er mulig å sammenlikne med mestringstrokilden som Bandura (1994) kaller *andres/vikarierende forhold*.

Det kan også tenkes at tilgjengelighet av jobbressurser som for eksempel gode datasystemer eller -programmer kan ha en betydning for en ansatt sin mestringstro selv om ikke vedkommende tenker over at det har det. Grunnen til denne tanken er beskrivelsen av det digitale økonomisystemet som den kommunale virksomheten til K1 benytter seg av. Dette systemet er svært lite intuitivt og intervjuobjekt K1 syntes dette er kjempevanskelig å forstå. K1 sa flere ganger gjennom intervjuet at personen har svært god IT-forståelse og -kunnskap. Når K1 dermed ikke får til dette økonomisystemet kan det tenkes at mestringstroen på oppgaver som inkluderer IT kan svekkes. Det er grunn til å tro at dette også virker motsatt vei, altså at gode datasystemer eller -programmer vil være med på å øke mestringstroen på andre oppgaver ettersom at oppgavene blir lettere å gjennomføre enn om dette systemet eller programmet hadde vært utilgjengelig eller dårlig. Dette kommer ikke tydelig frem gjennom intervjuene, men det er en tanke forskeren sitter igjen med. Dette er heller ikke en jobbressurs med den virkningen at en ansatt får økt mestringstro som kan sammenliknes med noen av kildene som Bandura (1992) beskriver i sin teori.

4.4 Private kontra kommunale virksomheter

Det siste punktet denne masteroppgaven har som formål å ta for seg er forskjeller og likheter mellom private og kommunale virksomheter innenfor bygg- og anleggsbransjen når det kommer til aspektene denne oppgaven tar for seg. Det kan virke som at det ikke er så store forskjeller mellom de private og kommunale virksomhetene, men slik denne undersøkelsen

viser er det ett punkt som er ulikt mellom de to. Det som kommer frem i dette kapittelet vil ikke være mulig å generalisere, men det er likevel et ønske om å trekke frem spesielt dette ene punktet. Dette kan være en indikasjon på at det også er slik i andre virksomheter som kan sammenliknes med virksomhetene denne studien tar for seg.

Ut i fra intervjuene gjennomført i denne undersøkelsen kan det virke som det er ulike meninger angående jobbkrav og jobressurser innenfor bygg- og anleggsbransjen. Innenfor de private bedriftene er det enten ønske om flere jobbkrav eller mer informasjon angående hvilke jobbkrav som stilles i de ulike prosjektene og til de ansatte i virksomheten. Dette kunne være varierende fra prosjekt til prosjekt, men det er en faktor å ta med i betraktning. Når det kommer til de kommunale virksomhetene kommer det frem i disse intervjuene at det verken er mangel på jobbkrav eller opplysninger om hvilke jobbkrav som er tilstede i deres virksomheter.

Det er mulig at det er en ren tilfeldighet at akkurat de to personene fra private virksomheter mener det burde vært flere jobbkrav eller bedre informasjon om hvilke jobbkrav som er tilstede, og at de to personene fra kommunale virksomheter mener dette er bra i sine virksomheter. Om dette er noe som generelt gjelder for private og kommunale virksomheter innenfor bygg- og anleggsbransjen må sjekkes ytterligere og disse funnene kan ikke generaliseres.

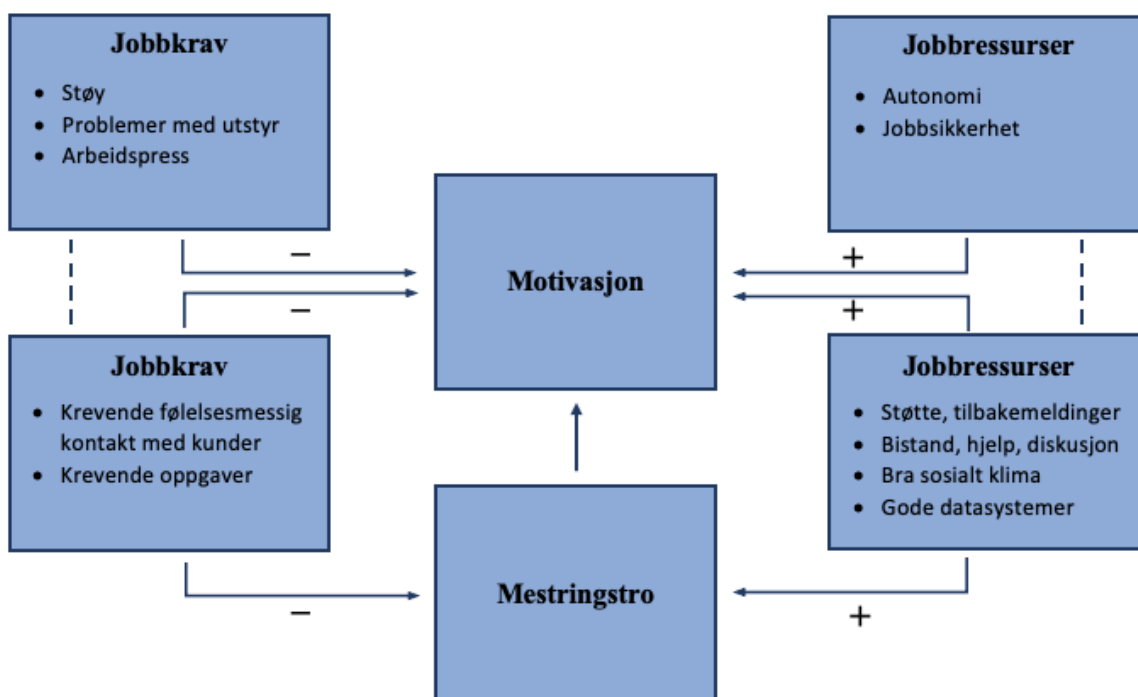
Når det kommer til motivasjon og mestringstro blant de ansatte i private og kommunale virksomheter er det derimot ikke merkbare forskjeller eller likheter. Uavhengig om personen arbeider privat eller kommunalt kan det virke som at alle mener at jobressurser påvirker at deres mestringstro opprettholdes eller bygges opp dersom den er dårlig på noen oppgaver. Det samme gjelder jobbkravene og at noen av disse virker negativt på de ansatte sin mestringstro.

Etttersom det er svært få forskjeller mellom private og kommunale virksomheter når det kommer til aspektene jobbkrav og jobressurser, mestringstro og motivasjon kan det tyde på at dette handler om de ansatte som person og ikke om de arbeider innenfor privat eller kommunal sektor.

4.5 Modifisert modell

Den analytiske modellen, presentert i delkapittel 2.4, ble utviklet på bakgrunn av problemstillingen og det teoretiske grunnlaget denne oppgaven tar for seg. Modellen ble benyttet til å utarbeide spørsmål for å sjekke ut gjennom intervjuer om det er mulig å inkludere mestringstroperspektivet i JD-R-modellen ettersom den ikke tar for seg dette aspektet fra før.

Gjennom undersøkelsene kommer det frem at den analytiske modellen ikke stemmer helt og det har derfor blitt utviklet en modifisert modell som samsvarer med resultatene som har kommet frem i denne studien. Figur 3 nedenfor viser den modifiserte modellen.



Figur 3: Modifisert modell

Denne modifiserte modellen viser at både jobbkrev og jobbressurser påvirker mestringstroen til en ansatt akkurat slik den analytiske modellen gjorde. I den analytiske modellen kom det frem at alle jobbkrev og jobbressurser påvirker mestringstroen til en ansatt. Det er dette som er den største forskjellen mellom den analytiske og den modifiserte modellen. Gjennom undersøkelsene kom det frem at det kun er noen av jobbkrevene og jobbressursene som virker

inn på mestringstroen. Dette er grunnen til at boksene som tar for seg jobbkrav og jobbressurser i den modifiserte modellen er delt opp i to. Disse boksene er delt opp på følgende måte: (1) de som kun påvirker motivasjon og (2) de som påvirker både motivasjonen og mestringstroen til en ansatt. Dette gjelder også for både jobbkravene og jobbressursene.

Det er trukket en stiplet linje mellom både de to boksene som tar for seg jobbkrav og de som tar for seg jobbressurser. Grunnen til dette er at jobbkrav-ressursmodellen inkluderer alle jobbkrav i én kategori og det vil derfor vises tydelig i denne modellen at de fortsatt er koblet sammen og at begge er innenfor samme kategori, altså jobbkrav. Det samme gjelder også for jobbressursene.

Resultatene som kom frem i denne studien kan tyde på at det er flere jobbressurser enn jobbkrav som påvirker en ansatt sin mestringstro. Akkurat som det er vist i den modifiserte modellen kom det frem at jobbkrav som blant annet støy ikke har en innvirkning på mestringstroen, derimot kom det frem at krevende følelsesmessig kontakt med kunder og krevende oppgaver kan ha en negativ innvirkning på mestringstroen. Når det kommer til jobbressursene viste det seg at autonomi og jobbsikkerhet heller ikke har påvirkning på en ansatt sin mestringstro. I motsetning til dette har støtte fra ledere og kolleger, tilbakemeldinger, bistand eller hjelp fra andre, muligheten til diskusjon, et bra sosialt klima på arbeidsplassen og gode data-systemer og -programmer en positiv påvirkning på mestringstro. Det poengteres at alt som legges frem i denne delen både er eksemplifisert og drøftet tidligere i kapitlet. Det kan godt være det er flere punkter, både innenfor jobbkrav og jobbressurser, som har en påvirkning på en person sin mestringstro. Denne studien tar ikke for seg alle jobbkrav og jobbressurser som er på en arbeidsplass, men kun noen av dem. Hvilke andre jobbkrav og jobbressurser som også har denne innvirkningen på mestringstro må undersøkes grundigere ved en senere anledning.

Noen av jobbressursene som det har kommet frem at påvirker mestringstroen til en ansatt kan sammenliknes med kildene til mestringstro som Bandura beskriver i sin teori, mens andre ikke. Dette gjelder spesielt hvordan jobbressursen bistand og hjelp fra andre eller mulighet for å diskutere med ledere eller kolleger påvirker mestringstroen. I tillegg til dette er det en pil som går fra mestringstroperspektivet i modellen til motivasjon. Grunnen til dette er

at det også kommer frem gjennom undersøkelsene at det er en klar sammenheng mellom mestringstroen og motivasjonen til en ansatt slik det ble antydnet da den analytiske modellen ble utarbeidet på grunnlag av teorien.

I denne modifiserte modellen er det også satt på pluss- og minustegn i forhold til hvordan de ulike aspektene påvirker mestringstro og motivasjon. Grunnen til at pilen mellom mestringstro og motivasjon ikke har fått et tegn er fordi mestringstro og motivasjon kan være både god og dårlig. I denne modellen vises det derfor bare at mestringstroen har en betydning for en ansatt sin motivasjon.

Selv om det kommer frem i denne studien at noen av jobbkravene også kan virke motiverende er ikke det inkludert i denne modellen. Grunnen til dette er at det er gjennomført større og grundigere undersøkelser enn denne på akkurat hvordan disse aspektene påvirker motivasjonen til en ansatt. I tillegg sier JD-R-modellen kun at jobbkravene i hovedsak påvirker motivasjon negativt. Dette indikerer altså at det kan være noen jobbkrav som virker mer motiverende enn stressende eller ikke har noen påvirkning på motivasjonen i det hele tatt for enkelte personer.

I denne studien er det kun sett på ansatte innenfor bygg- og anleggsbransjen. Det er mye mulig dette også stemmer for andre bransjer, men dette må undersøkes ytterligere. I tillegg kan ikke funnene som har kommet ut av denne studien og den modifiserte modellen generaliseres statistisk. For statistisk generalisering av dette må det gjennomføres en kvantitativ undersøkelse. Derimot kan funnene og modellen generaliseres på den formen som kalles analytisk eller teoretisk generalisering.

5 Konklusjon

I denne studien var det ønske om å undersøke om det er mulig å inkludere mestringstro i jobbkrav-ressursmodellen. Dette skulle besvares gjennom fem forskningsspørsmål.

Det kan konkluderes med at balansen mellom jobbkrav og jobbressurser er varierende i de fire virksomhetene, men at den er svært viktig. At de ansatte er beviste på hvilke jobbkrav som er tilstede i deres virksomhet er viktig for å vite hva som kreves og forventes. Jobbkravene kan også virke motiverende, men det er betingen av at det også er tilgjengelige jobbressurser som kan benyttes i arbeidet.

Det kommer tydelig frem at mestringstro har en påvirkning på en ansatt sin motivasjon. En ansatt med god mestringstro vil i større grad føle seg motivert enn en personen som har dårligere mestringstro ifølge studien. Det kommer også frem i denne undersøkelsen at det kun er noen av jobbkravene og jobbressursene som påvirker mestringstroen til en ansatt. Av de jobbressursene som har en påvirkning på mestringstro kan noen av dem sammenliknes med kildene til mestringstro fra teorien. Gjennom dette kommer det altså frem at det er mulig å inkludere mestringstro i JD-R-modellen. På bakgrunn av funnene som er forklart her er det derfor utviklet en modell som gjør akkurat dette. Modellen indikerer at mestringstro påvirker motivasjon. I tillegg vises det at noen av jobbkravene påvirker kun motivasjon, mens andre påvirker både motivasjon og mestringstro. Det samme gjelder for jobbressursene. Det kan også konkluderes med at jobbressursene har en positiv påvirkning på en ansatt sin mestringstro, mens jobbkravene kan og ofte vil ha en negativ effekt.

Det ble avdekket få forskjeller mellom private og kommunale virksomheter når det kommer til aspektene denne oppgaven har tatt for seg. Den tydeligste forskjellen var at begge personene fra private virksomheter ønsket klarere jobbkrav. Dette er en indikasjon på at balansen mellom jobbkrav og jobbressurser kan være bedre i offentlig sektor.

Funnene i denne studien kan generaliseres analytisk og vil være et teoretisk bidrag til litteraturen. Funnene kan virke som en føring i studier som tar for seg både andre bransjer og situasjoner. Disse funnene vil gi ledere et bredere perspektiv på hvordan disse fenomenene henger sammen slik at de kan øke motivasjonen til sine ansatte.

6 Veien videre

Slik det kom frem i metodekapittelet har det blitt benyttet en kvalitativ metode hvor forskeren har hatt et sosialkonstruktivistisk kunnskapssyn. Det er ingen absolutt sannhet ved dette prosjektet og utvalget av personer som har blitt intervjuet er få. Dataene som er hentet frem i dette prosjektet gjennom intervjuer kan ikke generaliseres statistisk. Dersom det skal være en mulighet for å statistisk generalisere disse funnene må det bli gjennomført grundigere undersøkelser ved bruk av en kvantitativ metode, muligens en spørreundersøkelse, slik at utvalget blir mye større og resultatene kan kvantifiseres. På denne måten kan man avklare om funnene som har kommet frem i denne undersøkelsen også gjelder for hele populasjonen eller andre kontekster. Dette er noe som eventuelt kan gjøres ved å utvide prosjektet ved en senere anledning. Derimot kan funnene, som omtalt tidligere, generaliseres statistisk. Ettersom bygg- og anleggsbransjen er preget av så mange ulike faktorer er det viktig å utvikle teori som kan bidra til at arbeidet blir produktivt, effektivt og at kvaliteten blir god. Dette vil i større grad sikres gjennom at de ansatte trives på arbeidsplassen og er motiverte.

Et annet punkt som kommer frem i denne undersøkelsen som det blir satt spørsmål ved er om lavinntektskommuner har færre og dårligere jobbressurser tilgjengelig enn det høyinntektskommuner har. Dette kan helt klart være en tilfeldighet, slik som det blir omtalt i diskusjonen, men for å finne ut av dette må det gjennomføres grundige undersøkelser også på dette punktet. Akkurat som funnene som er konkludert med i dette prosjektet kan ikke dette generaliseres statistisk uten at det gjennomføres en kvantitativ analyse.

Slik det kommer frem i denne oppgaven opplever ansatte jobbkrav og jobbressurser sin påvirkning på ulike måter. Disse to aspektene påvirker både en ansatt sin mestringstro og motivasjon på svært forskjellige vis. Et spørsmål som man kan stille seg med bakgrunn i disse tankene er hvordan en leder eller sjef kan motivere og fremme sine ansatte når alle de ansatte trenger ulike jobbkrav og jobbressurser for å drives fremover i sitt arbeid samtidig som de skal oppleve mestringstro og ha god trivsel og motivasjon. Dette er kanskje en enklere oppgave for en leder eller sjef i små virksomheter med få ansatte, men hvordan skal dette gjøres i en stor virksomhet med mange ansatte? Dette tar ikke denne oppgaven for seg, men

er en ettertanke forskeren har gjort seg. Hvordan en leder kan motivere og påvirke mestrings-
troen til en ansatt positivt dersom det er mange ansatte er derfor noe som må undersøkes i et
eventuelt nytt eller utvidet prosjekt.

En ettertanke forskeren sitter igjen med etter gjennomført studie er hvordan perspektivene
proaktivitet og endring både påvirker og blir påvirket av jobbkrav, jobbbressurser, mestrings-
tro og motivasjon. Ettersom bygg- og anleggsbransjen stadig er i endring med tanke på ut-
vikling innenfor både teknologi og samfunnet er dette to interessante perspektiver. Dette må
studies og det er ingen resultater i denne forskningen som tilsier noe angående samspillet
mellom aspektene denne studien tar for seg og proaktivitet og endring.

7 Referanser

- Arbeidstilsynet. (2017). *Arbeidstilsynets satsing i bygg og anlegg i perioden 2013-2016*. Direktoratet for arbeidstilsynet. Hentet fra <https://www.arbeidstilsynet.no/globalassets/om-oss/forskning-og-rapporter/rapporter-fra-tilsynsprojekter/arbeidstilsynets-satsing-i-bygg-og-anlegg-perioden-2013-2016-2108-2017.pdf>
- Arbeidstilsynet. (2019). *Bygge- og anleggsnæringen*. Direktoratet for arbeidstilsynet. Hentet fra <https://www.arbeidstilsynet.no/om-oss/prioriterte-aktiviteter/aktiviteter-2019/bygge--og-anleggsnaringen/>
- Aubert, V. (1985). *Det skjulte samfunn* (1. utg.). Universitetforlaget.
- Bakker, A.B. & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of managerial psychology*, 22(3), 309–328.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., De Boer, E. & Schaufeli, W.B. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of vocational behavior*, 62(2), 341–356.
- Bakker, A.B., Demerouti, E. & Schaufeli, W. (2003). Dual processes at work in a call centre: An application of the job demands-resources model. *European Journal of work and organizational psychology*, 12(4), 393–417.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., Taris, T.W., Schaufeli, W.B. & Schreurs, P.J. (2003). A multigroup analysis of the job demands-resources model in four home care organizations. *International Journal of stress management*, 10(1), 16.
- Bakker, A.B., Demerouti, E. & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43(1), 83–104.
- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Prentice-hall Englewood Cliffs, NJ.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action : a social cognitive theory*. Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall.

- Bandura, A. (1992). Exercise of personal agency through the self-efficacy mechanism. *Self-efficacy: Thought control of action, 1*.
- Bandura, A. (1994). Self-efficacy. in. vs ramachaudran. *Encyclopedia of human behavior, 4*, 71–81.
- Barstad, A. (2014). *Levevilkår og livskvalitet: Vitenskapen om hvordan vi har det*. Cappelen Damm Akademisk.
- Christiensen, M. & Godal Undebakke, K. (2013). *Kiwest - teorier, begreper og indekser*. NTNU. Hentet fra <https://www.ntnu.no/documents/34221120/0/Rapport+KIWEST.pdf/72246001-923c-4b49-9777-3ac48ed2f138>
- Dahlum, S. (2018). *Validitet*. Store norskse leksikon. Hentet fra <https://snl.no/validitet>
- Dalland, O. (2007). *Metode og oppgaveskriving for studenter* (4. utg.). Gyldendal.
- Dalland, O. (2017). *Metode og oppgaveskrivingr* (6. utg.). Gyldendal.
- Deci, E.L. & Ryan, R.M. (2002). Overview of self-determination theory: An organismic dialectical perspective. *Handbook of self-determination research*, 3–33.
- Easterby-Smith, M., Thorpe, R. & R. Jackson, P. (2015). *Management & business research* (5. utg.). SAGE edge.
- Eikeseth, S. & Svartdal (Red), F. (2010). *Anvendt atferdsanalyse: teori og praksis* (2. utg.). Gyldendal.
- Eikevik, A. (2014). *Hvordan opplevde elever som dropper ut av videregående skole motivasjon, mestring og støtte i ungdomsskolen?* (Upublisert masteroppgave). University of Stavanger, Norway.
- Fried, Y. & Ferris, G.R. (1987). The validity of the job characteristics model: A review and meta-analysis. *Personnel psychology, 40*(2), 287–322.
- Grønstad, S.K. (2015). *En kvalitativ analyse av jobbkrav og jobbbressurser i en kunnskapsintensiv organisasjon* (Upublisert masteroppgave). University of Oslo, Norway.

- Hackman, J.R. & Oldham, G.R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational behavior and human performance*, 16(2), 250–279.
- Hakanen, J.J., Bakker, A.B. & Schaufeli, W.B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of school psychology*, 43(6), 495–513.
- Herzberg, F.I. (1966). *Work and the nature of man*.
- Isaksen, A. (2018). *Om kvalitativ og kvantitativ metode*. Universitetet i Agder.
- I Wong, S., Bjugstad, T. & Berntzen, M. (2019). Ledere som kommuniserer bra, får engasjerte ansatte. *BI Business Review*. Hentet fra <https://www.bi.no/forskning/business-review/articles/2019/01/ledere-som-kommuniserer-bra-far-engasjerte-ansatte/>
- Jacobsen, D.I. (2005). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. Høyskoleforlaget.
- Jacobsen, D.I. & Thorsvik, J. (2013). *Hvordan organisasjoner fungerer* (4. utg.). Fagbokforlaget.
- Johannessen, H., Lysberg, K., Løvseth, E.K., Melgård, M., Tynes, T. & Winge, S. (2013). *Kompass tema nr. 4 2013 tilstandsanalyse i bygg og anlegg - kunnskapsunderlag for arbeidstilsynets satsing i 2014-2015*. Direktoratet for arbeidstilsynet. Hentet fra <https://www.arbeidstilsynet.no/globalassets/om-oss/forskning-og-rapporter/kompass-tema-rapporter/2013/kompass-tema-nr-4-2013-tilstandsanalyse-i-bygg-og-anlegg.pdf>
- Karasek Jr, R.A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 285–308.
- Karlsen, J. (2018). *Introduksjonsforelesning*. Universitetet i Agder.
- Kaufmann, G. & Kaufmann, A. (2009). *Psykologi i organisasjon og ledelse* (4. utg.). Fagbokforlaget.

- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utg., 2. oppl. utg.). Gyldendal.
- Lai, L. (2019). Mange ledere overvurderer seg selv. *BI Business Review*. Hentet fra <https://www.bi.no/forskning/business-review/articles/2019/01/mange-ledere-overvurderer-seg-selv/>
- Lawler, E.E. & Suttle, J.L. (1973). Expectancy theory and job behavior. *Organizational behavior and human performance*, 9(3), 482–503.
- Malt, U. & Tranøy, K.E. (2018). *Empiri*. Store norsk leksikon. Hentet fra <https://snl.no/empiri>
- Martinsen, V. (1991). *Filosofi: en innføring* (3. utg.). Kontekst forlag.
- Maslow, A. & Lewis, K.J. (1987). Maslow's hierarchy of needs. *Salenger Incorporated*, 14, 987.
- Maslow, A.H. (1987). *Motivation and personality* (3. utg.). Auto-Graphics.
- Norsk senter for forskningsdata. (2019). *Hva må jeg informere om?* Norsk senter for forskningsdata. Hentet fra https://nsd.no/personvernombud/hjelp/informere_om.html
- Ryan, R.M. & Deci, E.L. (2000a). Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions. *Contemporary educational psychology*, 25(1), 54–67.
- Ryan, R.M. & Deci, E.L. (2000b). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American psychologist*, 55(1), 68.
- Schaufeli, W.B. & Bakker, A.B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(3), 293–315.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of occupational health psychology*, 1(1), 27.

Skaalvik, E.M. & Skaalvik, S. (2018). *Skolen som læringsarena : selvoppfatning, motivasjon og læring* (3. utg. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.

Statens arbeidsmiljøinstitutt (STAMI). (2018). *Arbeidsmiljøet i norge er blant det beste i verden, men det er fortsatt mulig å gjøre det bedre*. STAMI. Hentet fra <https://stami.no/arbeidsmiljoet-i-norge-kan-bli-bedre/>

Van Eerde, W. & Thierry, H. (1996). Vroom's expectancy models and work-related criteria: A meta-analysis. *Journal of applied psychology*, 81(5), 575.

8 Vedlegg 1 - Informasjonsskriv og samtykkeerklæring

Informasjon om deltagelse i intervju i forbindelse med masteroppgave

Jeg er masterstudent ved Universitetet i Agder og i løpet av dette vårsemesteret skal jeg utarbeide min avsluttende masteroppgave innenfor studieretningen Industriell økonomi og teknologiledelse. Temaet for oppgaven er teamledelse hvor jeg i hovedsak ønsker å finne ut hva slags påvirkning jobbkrav og jobbbressurser har på de ansattes mestringstro.

For å finne ut dette har jeg ønske om å intervjuere flere personer. Disse personene kommer ikke til å arbeide innenfor samme virksomhet, noe som kan føre til at personene ikke gjennomfører de samme arbeidsoppgavene i sin hverdag. Derimot skal utvalget av intervjuobjekter være fra samme bransje. Spørsmålene vil dreie seg om hvordan personen påvirkes av jobbkrav og jobbbressurser og hvordan disse faktorene spiller inn på personens mestringstro og motivasjon. Jeg ønsker å ta opp intervjuet i tillegg til at jeg tar notater underveis dersom det er nødvendig. Jeg vil sammen med intervjuobjektet bli enige om tid og sted. Jeg antar at intervjuet vil ta omtrent én time, men dette er vanskelig å si helt bestemt i forkant av intervjuet.

Å delta i intervjuet er helt frivillig og det vil være mulig å trekke seg fra prosjektet når som helst i prosessen. Alle opplysninger som blir hentet inn vil bli behandlet konfidensielt og anonymisert. Ved ferdig utarbeidelse av masteroppgaven vil ingen kunne spore seg tilbake til deg som intervjuobjekt. Etter at oppgaven er levert vil alle personopplysninger, noe som også inkluderer lydopptakene, bli slettet. Det vil kun være de anonymiserte opplysningene som blir tatt vare på. Underveis i prosjektet er det Universitetet i Agder som er behandlingsansvarlig for personopplysninger. Alle opplysninger vil bli behandlet slik som denne informasjonen tilsier og ingen andre enn meg vil få innsyn i dem. I etterkant av intervjuet vil opptaket bli transkribert og deretter sendt til deg som intervjuobjekt slik at du har retten til å rette eller slette noe dersom du føler det er behov for dette.

Dersom du kan tenke deg å være med på dette prosjektet og godtar betingelsene som er beskrevet ovenfor er det fint om denne samtykkeerklæringen underskrives nedenfor. Dersom det skulle være noe ytterligere du lurer på kan jeg kontaktes på telefon 48 19 99 66 eller du kan sende en e-post til guronilsen94@gmail.com.

Med vennelig hilsen

Guro Nilsen

Samtykkeerklæring:

Jeg erklærer at jeg har mottatt informasjon angående studien, samtykker til betingelsene og ønsker å stille til intervju.

Signatur:

Telefonnummer:

9 Vedlegg 2 - Intervjuguide

1. Introduksjon

I oppstarten av intervjuet vil intervjuobjektene informeres om hva prosjektet går ut på, hva som er bakgrunnen og hva formålet (problemstillingen) i dette prosjektet er. Deretter vil det snakkes om intervjuers taushetsplikt og intervjuobjektens anonymitet, samt hvordan deres personopplysninger skal oppbevares. I denne sammenheng gjelder personopplysninger i hovedsak lydopptaket. I forkant av alle intervjuene som skal utføres i dette prosjektet vil det skrives under på en samtykkeerklæring av hvert enkelt intervjuobjekt. Samtykkeerklæringen vises i Vedlegg 1 - Informasjonsskriv og samtykkeerklæring.

2. Innledende spørsmål

Med denne delen ønsker jeg å få litt bakgrunnsinformasjon om intervjuobjektene. Denne bakgrunnsinformasjonen er så generell at det ikke kan spores tilbake til intervjuobjektet kun ved å benytte seg av disse opplysningene. Disse opplysningene regnes derfor ikke som personopplysninger.

- Hvor mange år har du arbeidet på din arbeidsplass?
- Hvor mange år har du vært i din nåværende stilling?
- Hvilken aldersgruppe er du innenfor: 21 - 30, 31 - 40, 41 - 50, 51 - 60 eller 61 - 70?
- Arbeider du privat eller kommunalt?

3. Temaer og tilhørende nøkkelspørsmål

Etter at de innledende spørsmålene er besvart er det ønske om å gå dypere inn på de ulike aspektene dette prosjektet tar for seg. Dette inkluderer *jobbkrav*, *jobbressurser*, *motivasjon* og *mestringstro*. Ettersom dette er et semistrukturert intervju har det kun blitt satt opp tre hovedspørsmål innenfor hvert tema som skal legges frem for intervjuobjektene. I tillegg har det blitt oppført noen eksempler på oppfølgingsspørsmål som kan stilles. Om disse oppfølgingsspørsmålene blir benyttet eller ikke vil vise seg underveis i intervjuene med tanke på hvordan samtalen mellom intervjuer og intervjuobjekt utvikler seg.

Jobbkraav:

- Hovedspørsmål:
 - Hva tenker du når jeg sier ordet “jobbkraav”?
 - Hvilke jobbkraav er det på din arbeidsplass? (Kun nevne ca. 3/4 stykker)
 - Hvordan føler du disse jobbkraavene påvirker deg og din arbeidsdag?
- Eksempler på oppfølgingsspørsmål:
 - Hvordan påvirker jobbkraavene din selvtillit ved gjennomføring av dine arbeidsoppgaver?
 - Hvordan påvirker jobbkraavene din motivasjon?
 - Føler du det burde vært færre eller flere jobbkraav på din arbeidsplass, eller er det passelig? Hva er grunnen til dette?

Jobbressurser:

- Hovedspørsmål:
 - Hva tenker du når jeg sier ordet “jobbressurser”?
 - Hvilke jobbressurser er det på din arbeidsplass? (Kun nevne ca. 3/4 stykker)
 - Hvordan føler du disse jobbressursene påvirker deg og din arbeidsdag?
- Eksempler på oppfølgingsspørsmål:
 - Hvordan påvirker jobbressursene din selvtillit ved gjennomføring av arbeidsoppgaver?
 - Hvordan påvirker jobbressursene din motivasjon?
 - Føler du det burde vært flere eller færre jobbressurser på din arbeidsplass, eller er det passelig? Hva er grunnen til dette?

Motivasjon:

- Hovedspørsmål:
 - Tenker du ofte på om du er motivert eller demotivert i din arbeidshverdag? Hva er dine tanker rundt dette?
 - Kan du fortelle meg hva du føler gir deg motivasjon på arbeidsplassen?
 - Kan du også fortelle meg hva du føler gjør deg demotivert på arbeidsplassen?
- Eksempler på oppfølgingsspørsmål:
 - Hva skal til for at du trives og er tilfreds på arbeidsplassen?
 - Hvor viktig er fellesskapet på arbeidsplassen for din motivasjon?
 - Har faktorene som motiverer deg endret seg med årene? Hva motiverte deg tidligere og hva motiverer deg nå?

Mestringstro:

- Hovedspørsmål:
 - Vil du si at du har god eller dårlig selvtillit når du utfører jobben din/arbeidsoppgavene dine?
 - Hvordan endres selvtilliten din ved utførelse av ulike oppgaver på din arbeidsplass? (Hvordan endres din mestringstro ved utførelse av ulike arbeidsoppgaver?)
 - Kan du gi eksempler på hvordan du i jobben har mistet selvtilliten til å gjøre oppgaver. Hva som var omstendighetene og forløpet til dette?
- Eksempler på oppfølgingsspørsmål:
 - Hvordan føler/tror du du kan øke din selvtillit i forhold til gjennomføring av dine arbeidsoppgaver?
 - Hvordan påvirker din selvtillit når du gjennomfører dine arbeidsoppgaver din motivasjon?

4. Avslutning

- Avsluttende spørsmål: Tror du, i sin helhet, at jobbkrav og jobbressurser påvirker din mestringstro/selvtillit ved gjennomføring av arbeidsoppgaver? Og hva med motivasjon?
- Oppsummere alle svar/funn
- Har jeg forstått svarene rett?
- Noe intervjuobjektet ønsker å legge til?
- Takke for intervjuet

10 Vedlegg 3 - Bekreftelse fra NSD

NSD Personvern

12.04.2019 13:03

Tilbakemelding på meldeskjema med referansekode

FORENKLET VURDERING MED VILKÅR

Etter gjennomgang av opplysningene i meldeskjemaet med vedlegg, vurderer vi at prosjektet har lav personvernulempe fordi det ikke behandler særlige kategorier eller personopplysninger om straffedommer og lovovertridelser, eller inkluderer sårbare grupper. Prosjektet har rimelig varighet og er basert på samtykke. Vi gir derfor prosjektet en forenklet vurdering med vilkår.

Du har et selvstendig ansvar for å følge vilkårene og sette deg inn i veiledningen i denne vurderingen. Dersom du følger vilkårene og prosjektet gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet, vil behandlingen av personopplysninger være i samsvar med personvernlovgivningen.

VILKÅR

Vår vurdering forutsetter:

1. At du gjennomfører prosjektet i tråd med kravene til informert samtykke
2. At du ikke innhenter særlige kategorier eller personopplysninger om straffedommer og lovovertridelser
3. At du følger behandlingsansvarlig institusjon (institusjonen du studerer/forsker ved) sine retningslinjer for datasikkerhet
4. At du laster opp revidert informasjonsskriv på siden «Utvalg 1» i meldeskjemaet og trykker «bekreft innsending», slik at du og behandlingsansvarlig institusjon får korrekt dokumentasjon. NSD foretar ikke en ny vurdering av det reviderte informasjonsskrivet.

1. KRAV TIL INFORMERT SAMTYKKE

De registrerte skal få skriftlig og/eller muntlig informasjon om prosjektet og samtykke til deltakelse. Du må påse at informasjonen minst omfatter:

- Prosjektets formål og hva opplysningene skal brukes til
- Hvilken institusjon som er behandlingsansvarlig
- Hvilke opplysninger som innhentes og hvordan opplysningene innhentes
- At det er frivillig å delta og at man kan trekke seg så lenge studien pågår uten at man må oppgi grunn
- Når prosjektet skal avsluttes og hva som skal skje med personopplysningene da: sletting, anonymisering eller videre lagring
- At du/dere behandler opplysninger om den registrerte basert på deres samtykke
- Retten til å be om innsyn, retting, sletting, begrensning og dataportabilitet (kopi)
- Retten til å klage til Datatilsynet
- Kontaktopplysninger til prosjektleder (evt. student og veileder)
- Kontaktopplysninger til institusjonens personvernombud

På nettsidene våre finner du mer informasjon og en veiledende mal for informasjonsskriv:

nsd.uib.no/personvernombud/hjelp/informasjon_samtykke/informere_om.html

Det er ditt ansvar at informasjonen du gir i informasjonsskrivet samsvarer med dokumentasjonen i meldeskjemaet.

2. TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 13.06.2019.

3. FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1 f) og sikkerhet (art. 32).

Dersom du benytter en databehandler i prosjektet, må behandlingen oppfylle kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29.

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og/eller rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

NSD SIN VURDERING

NSDs vurdering av lovlig grunnlag, personvernprinsipper og de registrertes rettigheter følger under, men forutsetter at vilkårene nevnt over følges.

LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Forutsatt at vilkår 1 og 4 følges, er det NSD sin vurdering at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres og som den registrerte kan trekke tilbake. Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

PERSONVERNPRINSIPPER

Forutsatt at vilkår 1 til 4 følges, vurderer NSD at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om:

- lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke behandles til nye, uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet, vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19) og dataportabilitet (art. 20).

Forutsatt at informasjonen oppfyller kravene i vilkår 1, vurderer NSD at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde:

nsd.no/personvernombud/meld_prosjekt/meld_endringer.html

Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til med prosjektet!

Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)