

Forside

Bacheloroppgave

Studieprogram: BSSBAC- 1 21-H (Sosiologi)

Opptaksår: 2019

Er oppgaven konfidensiell? (skriv X) NEI: X JA: _____

Kan oppgaven benyttes til undervisningsformål (anonymt)? JA: X NEI: _____

Forfatter(e)

Studentnr (6 siffer)	Kandidatnr (4 siffer)	Navn:
254323	254323.	Martin Fjellheim Hansen

Oppgavens tittel:

Konflikter og kapital

Veileder: Kristin Engh

Martin Fjellheim Hansen

”Konflikter og kapital”

- En samfunnsvitenskapelig studie av årsakssammenhenger mellom sosial status og konflikter i en virksomhet.



Bacheloroppgave i sosiologi. Institutt for medie- og samfunnsfag, Universitetet i Stavanger, våren 2022

Sammendrag

Denne kvalitative studien har hatt som formål å belyse tematikken rundt sosial status og konflikter på arbeidsplassen. Mitt ønske har vært å se på hvordan sosial status kommer til uttrykk, og hvordan det kan forstås som en konfliktregulerende faktor. Ut i fra dette har jeg og min veileder utarbeidet problemstillingen:

Hvordan påvirker forskjeller i sosial status konfliktnivået i en virksomhet?

For å definere hva sosial status innebærer, har jeg valgt å bruke Pierre Bourdieus teori om: *Distinksjonen. En sosiologisk kritikk av dømmekraften*. Dette er en konfliktteori som forteller oss om hvordan vi mennesker alltid er i en kamp mot hverandre for å tilegne seg tre kapitalformer, som skaper vårt maktgrunnlag.

Resultatene i studien er ikke representativ for alle deler av det norske arbeidslivet, siden alle respondentene jeg har brukt i oppgaven er utelukkende hentet fra anlegg og tungindustrien. I studien har jeg komnt frem til at det er faktorer som er mer vitale for konfliktnivået enn sosial status, men at sosial status kan fungere som et virkemiddel i det konflikten blir personlig.

Innholdsfortegnelse

Forside	1
Bacheloroppgave	1
Sammendrag	4
1. Innledning	6
1.1 <i>Bakgrunn for valg av oppgave</i>	6
1.2 <i>Presentasjon av problemstilling</i>	7
1.3 <i>Oppgavens oppbygning</i>	8
1.4 <i>Hva er HR?</i>	8
2. Teori	9
2.1 <i>Det sosiale rom</i>	9
2.2 <i>Økonomisk kapital</i>	10
2.3 <i>Kulturell kapital</i>	11
2.4 <i>Sosial kapital</i>	12
2.5 <i>Konflikt</i>	13
2.6 <i>Teori mot empiri</i>	13
3 Metode	14
3.1 <i>Kvalitativ forskning</i>	14
3.2 <i>Forskerrollen</i>	15
3.3 <i>Intervju</i>	15
3.4 <i>utvalg av respondenter</i>	16
3.6 <i>Analyse</i>	17
3.7 <i>Forskningsetikk</i>	17
4 Resultat og Drøfting	18
4.1 <i>Hva kjennetegner konflikter på arbeidsplassen?</i>	18
4.2 <i>Hvordan kommer sosial status til uttrykk på arbeidsplassen?</i>	19
4.3 <i>Stress relatert til konflikt på tvers av hierarkisk orden</i>	21
5. Konklusjon	22
6. Litteratur	24
6.1 <i>Figurer</i>	24
7. Vedlegg	25
7.2 <i>Intervjuguide</i>	25

1. Innledning

Etter tre år som sosiologistudent ved Universitetet i Stavanger er tiden kommet for å skrive Bacheloroppgave. Jeg har valgt temaet konflikter i arbeidslivet med en inngangsvinkel som er relevant for arbeid med HR. I tredje semester fikk vi velge fordypningsemne, og jeg falt for Human Resource management. Dette er et relativt nytt fenomen som stadig er i vekst. Innledningskapittelet vil først ta for seg bakgrunn for valg av oppgave, etterfulgt av en presentasjon av problemstillingen. Etter jeg har presentert problemstillingen vil jeg fortelle litt om min angrepsvinkel og mine avgrensninger, før jeg redegjør for noen begreper.

1.1 Bakgrunn for valg av oppgave

I første og andre semester ble vi presentert for en rekke klassiske og mer moderne sosiologer. Der dukket kjente navn opp, som Karl Marx, Emile Durkheim og Pierre Bourdieu. Vi tok for oss mange spennende teorier, men det var spesielt en som falt godt i smak, kapitalteorien til Pierre Bourdieu. Dette er en teori som sier noe om din sosiale status basert på en rekke kapitalformer. Jeg ble ganske tidlig bestemt på å skrive en bacheloroppgave hvor jeg kunne bruke denne teorien.

For å finne noe å anvende gjennom Bourdieus teori flytter vi oss over til 4 og 5 semester, hvor jeg valgte fordypningsemne innen personalledelse. Dette var en vei å gå som passet meg godt. Jeg likte alle kursene godt, og bestemte meg for at bacheloroppgaven skulle i hovedsak dreie seg om konflikter på arbeidsplassen. Både i BSS 115 personalledelse og HR, og i BSS 270 arbeidsrett for samfunnsfag var konflikter på pensum. Dette var temaer jeg fant svært interessante.

I utarbeidelsen av problemstillingen min gikk jeg gjennom en rekke forskjellige temaer og inngangsvinkler, men slet litt med å få det slik som jeg ville. Jeg ønsket en problemstilling som beskjeftiget både arbeidslivskonflikter og teorien til Bourdieu.

Etter hvert som vi hadde vært gjennom disse temaene og teoriene kunne jeg se at disse kan være svært relevante i dag. Under studietiden har jeg hatt en deltidsjobb i en mindre industribedrift. På denne arbeidsplassen har det til tider oppstått konflikter og uenigheter, noe jeg har inntrykk av at ikke er så uvanlig. Det jeg beit meg merke i var utfallene i mesteparten av uenighetene. I de aller fleste saker var det personen med tilsynelatende høyest sosial status som hadde siste ordet. Om det var arbeidsrelatert, politikk, hus og hjem eller annet som ble

diskutert, viste det seg at personen som hadde høyest integritet vant diskusjonen. Dette var noe jeg kunne knytte til noe av arbeidet jeg har vært gjennom på skolen, så jeg fikk desto mer lyst å dykke dypere i dette. Jeg mener konflikter og diskusjoner skal foregå på like premisser uansett hvor en er i hierarkiet. Jeg vil derfor undersøke om sosial status og holdning til konflikter kan ha en sammenheng. Jeg ser for meg at det kan ha en samfunnsmessig gevinst om vi finner fler sammenhenger mellom konflikt og årsaker til konflikter. Det kan ha en nytteverdi for ansatte i den form at alle vil bli bedre hørt, og alle har en stemme som kan brukes.

1.2 Presentasjon av problemstilling

For å kunne forebygge og løse konflikter, er det viktig å forstå hvorfor de oppstår. Av denne grunn har jeg valgt akkurat denne problemstillingen. For å kunne tilegne meg kunnskap om hvorfor konflikter oppstår, og hvordan en kan gå frem for å unngå flest mulig. Ut i fra det som er nevnt i innledningen og bakgrunn for valg av oppgaven, ble denne problemstillingen utarbeidet:

Hvordan påvirker forskjeller i sosial status konfliktnivået i en virksomhet?

Forskningsspørsmålene som skal gi svar til problemstillingen min er: *Hva kjenneteiner konflikter på arbeidsplassen? Og hvordan kommer sosial status til uttrykk på jobb?*

For at oppgaven ikke skal bli for vid, velger jeg å kun se på problemet med konflikter gjennom et klasse-perspektiv. Det finns uendelig forskjellige årsaker til konflikter i en arbeidsplass. Denne studien skal ikke komme til bunns i ”hvordan få en konfliktfri arbeidsplass”, men heller beskjefte en mindre del av hva som kan være et problem. Dette vil bli et for stort område å undersøke for en bachelor- oppgave. Jeg tror det vil bli vanskelig å gå dypt nok i et så stort tema på et semester og holde seg innenfor oppgavens ordbegrensning. Min oppgave vil altså ikke gi et objektivt svar på hva som er årsaken til konflikter i arbeidslivet, men det kan gi en indikasjon på om klasseforskjeller kan ha en relevans innen problematikken.

1.3 Oppgavens oppbygning

Oppgaven er bygd opp av fire kapitler. I det første kapitlet vil jeg gi en introduksjon til oppgaven, fortelle litt om hvordan jeg kom frem til oppgaven, deretter vil jeg presentere problemstilling og skrive litt rundt den. For å gi et best mulig utgangspunkt for lik forståelse av resten av oppgaven vil jeg gjøre rede for noen sentrale begreper slik at det ikke blir forvirring rundt begreper seinere i oppgaven. Kapittel to vil beskrive teorien forskningen skal ses gjennom. Jeg vil utrede det sosiale rom, økonomisk kapital, kulturell kapital og sosial kapital og hvordan dette knyttes sammen mot problemstillingen. Kapittel tre vil omhandle metode. Kapitlet vil forklare hvilke metoder som er brukt i forskningsopplegget, litt om hvordan forskerrollen har vært, intervjuguide, utvalg og presentasjon av respondenter, datainnsamling, samt transkribering, analyse og etiske hensyn. Kapittel fire tar for seg resultater og drøfting. Hva har jeg funnet frem til og om mine forhåndsantakelser stemmer over ens med resultatet.

1.4 Hva er HR?

I oppgaven kommer jeg til å bruke en rekke forskjellige begreper. Noen kommer jeg til å utrede etter hvert, men for å skape et best mulig utgangspunkt for resten av oppgaven, er det viktig at vi legger til grunn betydningen av de mest sentrale begrepene.

Ett av begrepene som kommer til å bli brukt mye i oppgaven er Human Resources (HR), eller Human Resource Management (HRM). I resten av oppgaven kommer jeg til å bruke forkortelsen HR, ikke HRM når vi er inne på temaet. Det finnes mange forskjellige måter å definere HR på, men jeg velger å bruke Storey, J., D. Ulrich & P.M. Wright (2009) sin. Den er følgende; ” De valg HR- avdelingen foretar ovenfor de menneskelige ressursene for å nå virksomhetens mål”.

HR og arbeid med HR, er en praksis som vanligvis blir betraktet på mikronivå. Når vi arbeider med en organisasjon snakker vi ofte om en gruppering på mesonivået, men HR praksisene baserer seg mer på den felles gevinsten av individuell forbedring. Det vil si at HR arbeidere i praksis jobber med kompetanseutvikling, ansettelse, evaluering, tilbakemelding, belønning, oppsigelser og talentutvikling (Johansen, O., Sæterdal, H., 2018, s.54-57).

At vi bruker HR som en egen disiplin på arbeidsplassen baserer seg på tanken om at dette gir en konkurransefordel i markedet. Tanken er at en effektiv og forutsigbar virksomhet vil komme.

2. Teori

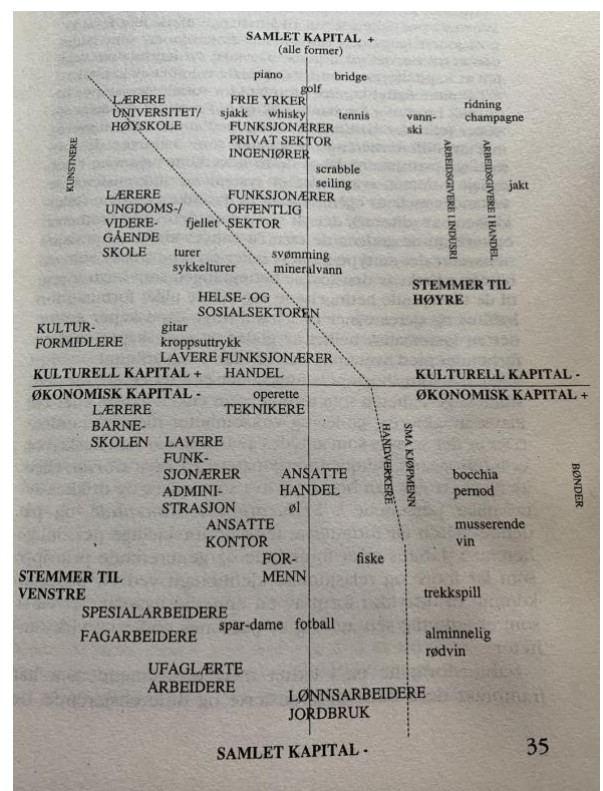
Dette kapitlet gir en gjennomgang av teori om klasseforskjeller, makt og sosial ulikhet, samt noen av de mest sentrale begrepene Pierre Bourdieu har grunnlagt og anvendt i sine arbeid. Pierre Bourdieu var en fransk sosiolog som hadde et konfliktteoretisk syn på samfunnet. Det betyr at han mente at deltakerne i et samfunn alltid kjempet mot hverandre i kampen om ressurser som eiendom, prestisje eller sosiale nettverk (Aanensen, K. H., 2021). Det er disse ressursene som ligger grunnlag for ens akkumulering av fordeler og ikke minst makt. Disse ressursene samfunnsmedlemmene kjemper om blir i Pierre Bourdieus teori omtalt som forskjellige former for kapital. Videre i dette kapitlet vil de tre hovedformene for kapital (økonomisk, kulturell og sosial) bli utredet. Mengden kapital en klarer å akkumulere gir deg en gitt plassering i *det sosiale rom*, som vi også skal se litt nærmere på. Hovedlitteraturen i teorikapitlet vil være ”*Distinksjonen. En sosiologisk kritikk av dømmekraften*” (1979) av Pierre Bourdieu.

2.1 Det sosiale rom

For å forstå formålet med å akkumulere kapital, må man forstå hva resultatet av det er. klarer man å øke sin kapital nok, vil det kunne endre ens plassering i det samfunnsmessige hierarkiet. Men hvordan fungerer dette?

Det sosiale rommet handler om hvor man plasseres i forhold til andre samfunnsmedlemmer basert på ens kapitalbesittelse (Larsen, H, 2019. S.68). Ser vi på figur 1. kan vi forsøke å lage et bilde på det sosiale rom. Det er altså ikke en fast eller fysisk ting, men et sosialt fenomen/ konstruksjon.

Bourdieu bruker kapitalformene (i hovedsak kulturell og økonomisk) til differensieringen av



Figur 1. Det sosiale rom (Bourdieu, P. 1979)

individer i det sosiale rom. Avstanden mellom individene i modellen skal være tilsvarende de forskjellige sosiale statusene og den sosiale habitusen (Bourdieu, 1995, s. 36). Det blir i nyere tid argumentert for at klassestrukturen er mer fleksibel, og at det er større rom for sosial mobilitet og klassehopp.

2.2 Økonomisk kapital

For å kunne forflytte seg i det sosiale rom forutsetter det at en klarer å akkumulere mer kapital enn de andre medlemmene av din klasse. Alle kapitalformene er viktige for å kunne lykkes i et klassehopp, men den viktigste av dem alle er økonomisk kapital. Som nevnt innledningsvis handler ikke økonomisk kapital bare om hvor mye penger man har, men også om eiendelene man tilegner seg. Eiendom er en svært viktig form for økonomisk kapital. Eiendom er både investeringsobjekt, verdiplassering, men kan også si noe om ens kulturelle smak. Boligen en bor i er en sentral del av ens økonomiske kapital, men spiller også en rolle for ens kulturelle kapital. Her vektlegges hvor en bor, hvilken stil man har på huset, hvilken kunst man har på veggene, eller om en i det hele tatt har kunst på veggene. Den økonomiske kapitalen gjør det også lettere å tilegne seg kapital i andre former. Klarer en å tjene gode penger, og forvalte disse på en fornuftig måte, vil det bli enklere å få anerkjennelse i en høyere klasse. En økt økonomisk kapital muliggjør derfor tilegnelsen av nye habitusformer.

Habitus er og et begrep som forteller noe om hvor i det sosiale rommet et individ befinner seg på, basert på tillærte handlingsmønstre, adferd og tenkemåte. Pierre Bourdieu er grunnlegger av begrepet, og han forklarer habitus som:

"Et forenende og generelt prinsipp som lar indre og rasjonelle kjennetein ved en posisjon komme til uttrykk i form av en enhetlig livsstil, det vil si som et enhetlig sett av valg av personer, goder og virksomheter" (Bourdieu, P. 1995, s. 36)

Dette poenget henger tett sammen med spørsmålet i problemstillingen, og kommer til å være med oss gjennom store deler av oppgaven. Bourdieu presiserer at folk vil alltid være i en kamp mot andre medlemmer av sin sosiale klasse. Dette handler om kunne tilegne seg makt i form av et klassehopp. Vi kan skille samfunnet i to store grupper; De intellektuelle og borgerne (Bourdieu, 1995, s. 55-56). En person med lavere plassering i det sosiale hierarkiet vil bli sett på som en borger, dermed mindre intellektuell. Dette er noe vi skal se dypere på i kapitlet om empiri og drøfting.

2.3 Kulturell kapital

Kulturell kapital inneholder fler komponenter, og er litt mer sammensatt en økonomisk kapital. Økonomisk kapital er i all hovedsak materielle besittelser, i motsetning til kulturell kapital. vi kan forså vidt tilegne oss en viss mengde kulturell kapital i form av materielle eiendeler, men hovedvekten av ens kulturelle kapital blir lagt på mer symbolske faktorer. Dette betyr at en person som jobber i dress, eller kjører en Porsche har høyere kulturell kapital enn en som jobber i vernesko og kjører Opel. Det er likevel ikke dette som legger til grunn hvor mye kulturell kapital en besitter. Den sosiale kapitalen din blir bestemt ut i fra hvilke holdninger en har, vaner, livsstil og ikke minst smak.

Pierre Bourdieu skriver også i distinksjonen (1979) at kulturell kapital kan være en årsak til sosial ulikhet. Enkelt forklart kan vi se for oss en student som kommer fra en lav/middelklasse familie. Han må kanskje jobbe for å bidra til familien, dette gir han mindre tid til å jobbe med skole, ergo han presterer dårligere, noe som begrenser hans muligheter til å studere ved anerkjente universitet. Om en ikke kommer seg inn på "rett" skole, eller "rett" studie, betyr det at en sitter igjen med mindre kulturell kapital, som igjen skaper større forskjeller.

For å bryte ned begrepet om kulturell kapital, delte Bourdieu det opp i tre forskjellige typer eller tilegningsmetoder: den kroppsliggjorte, den objektive, og den institusjonelle.

Den kroppsliggjorte formen for kulturell kapital handler om hvorvidt vi besitter kunnskap, og vår evne til å tilegne oss kunnskap fra et veldig tidlig stadium i livet. Mange barn klarer å gjenkjenne ord og fraser fra et tidlig tidspunkt. Dette kan være et resultat av at foreldrene har lest for dem på senga, og at foreldre diskuterer viktige ting over middagsbordet. Det vil si at et barn som har spist middag med foreldre som diskuterer politikk, vil tilegne seg språket og stille med bedre forutsetninger en ett barn som har spist middag med foreldre som diskuterer hvilket reality- program som er best.

Den objektive standarden vi måler kulturell kapital ut i fra er en mer materialistisk standard. Denne standarden refererer til hvilke materialistiske faktorer som anses å være verdifulle (bourdieu, 1979). Dette er den mest synlige delen av ens kulturelle kapital. eksempelvis vil en person som med en ny Audi ha høyere kulturell kapital enn en som kjører en gammel Ford. Dette er mye likt den økonomiske kapitalen, men Det er en viktig forskjell. Forskjellen ligger i hvilke verdi personen legger i bilkjøpet. Vil personen vise frem at han har rår til en dyr bil, eller ser en etter praktiske fordeler med en dyrere bil.

Den institusjonelle standarden for kulturell kapital er måten samfunnet måler vår kapital på. Et av de mest tydelige eksemplene er utdanning. En person med fagbrev har mindre kulturell kapital enn en med bachelorgrad, og en med bachelorgrad har mindre enn en med mastergrad osv. Dette er en objektiv metode samfunnet bruker for å gi personer prestisje. Dette henger også nøye sammen med den økonomiske kapitalen. Fordi en person med doktorgrad vil sannsynligvis ha en betraktelig bedre inntekt enn folk med fagbrev.

2.4 Sosial kapital

Sosial kapital er et begrep som er særlig knyttet til den amerikanske statsviteren Robert D. Putnam, og skal gi oss et bilde på samfunnets evne til å skape relasjoner av høy tillit mellom borgerne, slik at samfunnet evner bedre å løse kollektive problemer og vansker (Hansen, T. 2019). I Bourdieus verk *Distinksjonen*, blir begrepet anvendt på en annen måte. Sosial kapital blir regnet som mindre enhetlig, heller mer personlig. Det blir vektlagt den enkelte persons omgangskrets, og hvordan en kan få fordeler av en høy sosial kapital.

Sosial kapital handler om din omgangskrets, og ditt sosiale nettverk. Ditt sosiale nettverk er med på å bestemme din plassering i det sosiale rom. For å inneha en god plassering i det sosiale rom, kreves det at du A) kjenner mange forskjellige folk, eller B) kjenner folk med høy kapital. Å skape sitt sosiale nettverk (og dermed sin sosiale kapital) skjer i hovedsak på to måter. Enten skaper du selv et forhold til en person, der du selv jobber for å opprettholde bekjentskap til denne personen. Den andre måten du skaper sosial kapital på er gjennom mennesker som naturlig blir en del av din omgangskrets. Dette er eksempelvis familien du blir født inn i. Vokser en opp i et penere strøk, der de fleste voksne har prestisjetungetunge jobber og utdannelse, er det sannsynlighet for at deres barn (og dine venner) også får en prestisjetung fremtid. Da vil du allerede ha lært de sosiale normene, smaken og handlingsmønstre som svarer til den en høy sosial standard. Det blir argumentert for at dette er den beste måten å tilegne seg sosial kapital på. Eksklusive sosiale nettverk kan være vanskelig å få tilgang til, fordi medlemmene vil se på inkluderingen som en trussel mot gruppens stabilitet (Larsen, H. 2019, s. 85). Grunnen til at folk streber etter økt sosial kapital er å bli anerkjent som en likestilt i den gitte gruppen. Av dette kommer det fler fordeler, som at en deler kapital med de andre medlemmene, og det vil bli enklere å kunne ta kollektiv handling. Den andre grunnen er at om en befinner seg i en høyere sosial gruppering, vil fler folk bli kjent med deg. Folk som ønsker å bli kjent med deg, har som regel mindre sosial

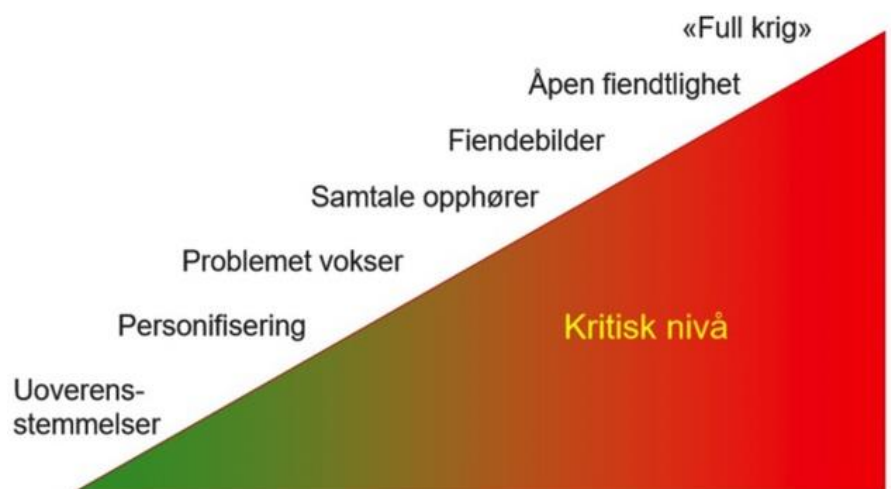
kapital en deg, og er villig til å gjøre deg tjenester for å komme på samme nivå. Andre goder som kan komme av å ha en høy sosial kapital kan være utveksling av forretningsideer, jobbtilbud, introdusering av nye bekjenskaper osv.

2.5 Konflikt

Når vi snakker om konflikter forstår de fleste hva vi snakker om. Likevel kan man finne uendelig mange forskjellige definisjoner og betraktninger av hva en konflikt er. Folk oppfatter konflikter på svært forskjellige måter. Det som for noen er en uskyldig diskusjon, kan for andre være en svært ubehagelig følelse. For å gjøre det klart hva oppgaven mener når vi snakker om konflikt, vil jeg definere det slik som jeg vil dere skal forstå konflikt i videre lesing. Einarsen & Pedersen (2007) Definerer konflikt som:

Konflikt kan være når en part føler den andre som en kilde til frustrasjon. En konflikt ligger i spennet mellom frustrasjon til åpen konflikt. En slik definisjon gjør at en konflikt kan oppdages og håndteres tidlig. Selv om ikke alle konflikter kan løses, skal de håndteres.

Det vil være fordelaktig å kunne løse konflikten før den blir for omfattende. Det finns flere stadier av konfliktnivå, som kan si noe om hvor kritisk situasjonen er. For å belyse dette, fant den Østeriske psykologen Friedrich Glasis opp *Konflikttrappen*. Dette er en figur som har som formål å sette lys på hvorfor det er viktig å ta grep rundt konfliktene på et tidlig stadium. Den kan også virke som et verktøy for å forebygge og håndtere konflikter.



Figur 2. Konflikttrappen. (HRforvaltning.no)

2.6 Teori mot empiri

Teorien forteller at folk i forskjellige sosiale klasser ønsker å tilegne seg kapital i forskjellige former for å kunne endre sin plassering i det sosiale rom. Det blir gjort ved å ta til seg nye

habitusformer, og resultatet av dette forbedrer ens sosiale mobilitet. Hele poenget bak lysten til en høyere plassering i det sosiale rom kommer av makt. Personer som står høyt i det sosiale rom, har mer makt enn folk som er lavt nede. Det er dette som skal bli lagt fokus på i empiridelen av teksten. For å kunne fortelle noe om maktforskjeller, er det viktig å vite hva som skaper dem. Oppgaven vil fortelle om hvordan forskjeller i sosial status (og makt) sett gjennom Bourdieus konfliktperspektiv utarter seg. Som nevnt er en av kritikkene mot denne teorien at muligheten for sosial mobilitet og klassehopp større i dag enn det den var da teorien ble utarbeidet. Det skal bli spennende å se om det kan ha en betydning.

3 Metode

For å gi oppgaven min et svar velger jeg å gjennomføre semistrukturerte intervju med tre forskjellige personer som jobber innen HR og ledelse. Jeg vil spørre spørsmål som utdyper problematikken med interne konflikter på arbeidsplasser, hvordan HR- arbeidere opplever klasseforskjeller, og om klasseforskjellers relevans for konflikter. Jeg vil gjennomføre intervju for å få innsikt i deres oppfatninger og tanker om temaet.

3.1 Kvalitativ forskning

Jeg har valgt å bruke en kvalitativ metode for å gi et klart mulig svar til problemstillingen min: *Hvordan påvirker sosial status konfliktnivået i en virksomhet?* Grunnen til at jeg velger en kvalitativ tilnærming til forskningen er at jeg ønsker at respondentene skal fortelle om egne erfaringer og opplevelser rundt temaet. For å besvare et spørsmål av denne type, vil det falle naturlig å la intervjuobjektet snakke så mye som mulig på egenhånd.

Kvalitativ forskning egner seg best når respondenten får snakke fritt, og resultatet kommer i form av en sammensatt tekst (Ringdal, K. 2018, s. 24).

Forskjellen på kvantitativ forskning og kvalitativ forskning kan være mangt, men den mest tydelige forskjellen er at kvalitativ forskning ikke gir et svar i svar i tall eller andre mengdetalmer, heller en forklarende avhandling av respondentenes erfaringer. Med andre ord kan man si at data som blir fremstilt uten bruk av tall, eller andre mengdemål, er kvalitativ data (Johnsen, B., Bergander, K. 2005, s. 12).

3.2 Forskerrollen

Når en driver kvalitativ forskning er en interessert i å få innblikk i og forstå respondentens perspektiv. Når en driver med forskning på dette viset, har man en induktiv tilnærming. Det betyr at tilnærmingen går i fra empiri til teori. Vi forsøker dermed å tilegne oss kunnskap som er forankret i virkeligheten (Aase & Fossåskaret, 2018). Forskeren må i sitt arbeid forsøke å skape forståelse og mening til materialet. I et slikt arbeid med markdata, er det også større risiko for feiltolkning an resultatene. Forskeren må alltid være bevisst på sin subjektivitet, og vite at sin egen forståelse av studien har innflytelse gjennom hele forskningsprosessen. Nilssen (2012) skriver at Forskeren er det mest sentrale forskningsinstrumentet under kvalitativ forskning. Dette er fordi Forskeren alltid har anledning til å tilpasse seg etter situasjonen eller forholda. Datamaterialet kan og anses som mer meningsfylt og utfyllende, fordi respondenten får anledning til å snakke uten å måtte velge A, B eller C. Forskeren og respondenten har også mulighet til å bevege seg utover hva som er planlagt på forhånd. Dette kan skape nye og informative retninger for studien.

Jeg var ganske tidlig klar på hva jeg ville undersøke i min bacheloroppgave. Jeg har tenkt mye over (og smått irriter meg over) hvordan konfliktene på arbeidsplassen min har utartet seg. Derfor tror jeg det er viktig å være reflektert rundt egne tanker, og bevisst på å unngå selektiv persepsjon under studien. Jeg syntes det er veldig spennende å lese og lære om temaer som makt og konflikter. Mens jeg har jobbet med oppgaven har jeg også lest mye forskning som er gjort på området. Jeg har funnet en del interessant forskning rundt temaet, men svært lite der sosial status er inkludert. Dette har gitt meg en motivasjon til å kanskje skape litt ny kunnskap rundt feltet.

3.3 Intervju

Jeg har valgt å bruke semistrukturerte intervju i min undersøkelse. Semistrukturerte intervjuer skiller seg fra strukturerte intervjuer ved at intervjuobjektet kan snakke mer fritt og respondenten vil føle at spørsmålene i mindre grad er ledende (Aase & Fossåskaret, 2018). Valg av type intervju baserer seg ofte på det teoretiske utgangspunktet forskeren har, hensikten med undersøkelsen og selve forløpet.

For å kunne utforme en god intervjuguide er det viktig å ha god bakgrunnskunnskap om temaet som skal undersøkes. Som nevnt har jeg ikke funnet så mye tidligere forskning på området. Jeg har naturligvis lest det som kan knyttes opp mot temaene mine, og mye litteratur

om selve temaet. Om man velger et annet perspektiv, kan det være en fordel om jeg ikke har funnet så mye forskning på området. Det vil gi en mer åpen og mottakelig tilnærming til undersøkelsen. Jeg ser på det som positivt at undersøkelsen baserer seg på nysgjerrighet og ikke kun empiri. Min intervjuguide består av 7 spørsmål, hvor noen blir mer vektlagt enn andre. Hovedspørsmålene blir med hensikt stilt ganske åpne, slik at respondenten ikke føler at spørsmålene blir for styrende.

3.4 utvalg av respondenter

I utvelgelsen av respondenter har jeg brukt eget nettverk, og kommet frem til tre personer som besitter omtrent samme type stilling. Gitt at jeg har valgt en kvalitativ metode, vil et for stort utvalg virke mot sin hensikt, da en ønsker at studien skal beskjeftige personer som er knyttet veldig nært opp mot formålet i studien (Dalen, 2011). Utvalget består av tre menn, der alle jobber i typiske industribedrifter. Bedriftene er av ulik størrelse, med ulikt antall ansatte. Jeg håper likevel at det lar seg gjøre å finne en fellesnevner eller et mønster av opplevelser.

Respondent 1 er en mann i begynnelsen av 50-årene, som jobber innen stålindustrien. Han begynte sitt arbeidsliv som sveiser og mekaniker, men har etter hvert jobbet seg opp i bedriften og er nå formann. Bedriften har ingen i stillingen som HR-sjef, så mye av dette arbeidet faller på han. *Respondent 2* er en mann i 40-årene, som er HR-sjef i en bedrift innen bygg- og anleggsindustrien. Han har tidligere jobbet som mekaniker offshore, men tatt ytterligere utdanning i etterkant, og fått seg jobb på land. *Respondent 3* er en mann i 50-årene som har lang erfaring innen ledelse. Han var blant annet direktør på en stor fabrikk, han flyttet deretter til USA, og var på et annet verk under samme konsern. For tiden er han adm. direktør på et verk i Hordaland. Tidligere i karrieren har han hatt stillinger som HR-sjef, prosjektleder og konsulent.

3.5 Datainnsamlingen

Datainnsamlingen har vært en utfordrende men spennende del av prosjektet. Jeg har veldig lite erfaring med intervju så dette var nesten helt nytt for meg. Jeg gjennomførte derfor flere prøveintervju med mine foreldre, venner og kjærest. Dette for å sørge for at opptaksapparatet fungerte som det skulle, samt å bli mer komfortabel i en slik setting. Etter noen runder følte jeg meg lettere i rollen som intervjuer, noe som gjenspeilte seg i selvsikkerheten og kroppsspråket i følge dem jeg øvde med.

Intervjuene ble avholdt på forskjellige tidspunkt under oppgaveskrivingen. For å gjennomføre to av intervjuene måtte jeg reise en liten stund, noe som krevde mer planlegging og tilrettelegging. Tidspunkt for intervjuene ble avtalt over telefon, og respondentene var stort sett klare kort tid etter første kontakt. Før hvert intervju ble informasjonsskrivet og samtykkeerklæringen delt ut, og alle signerte uten innsigelser.

3.6 Analyse

Etter intervjuene er gjennomført sitter man igjen med data som må tolkes og analyseres, for å finne frem til den faktiske meningsdimensjonen med dem (Aase & Fossåskaret, 2018, s. 39). Intervjuene ble tatt opp på lydbånd, slik at jeg fikk med meg alt som ble sagt. Jeg hørte på opptakene mens jeg transkriberte dem. Dette var litt tidkrevende, da jeg måtte spole frem og tilbake fler ganger for å få med nøyaktig hva som ble sagt.

Etter transkriberinga var det mulig å ta ut selve essensen av svarene til respondentene. Målet med dette er ikke å dykke dypt inn i hver enkelt deltakers svar, men heller å se sammenheng mellom svarene og hvordan dette kan bidra til å svare på problemstillingen for oppgaven. Det vil selvfølgelig være spørsmål hvor respondentene svarer ulikt også, så dette vil jeg også belyse.

3.7 Forskningsetikk

For å utøve forskning kreves det at en følger en rekke etiske og moralske prinsipper og retningslinjer. Forskningsetikk innebærer at en overholder normalnormene innen vitenskapelig praksis (Ringdal, 2018, s. 57). Noe av det viktigste å foreta seg før man iverksetter et forskningsprosjekt er å sende inn meldeskjema til NSD (Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste). Instituttet sendte inn et felles meldeskjema for alle bachelorstudenter før prosjektstart, så dette ble tatt hånd om i god tid før vi satt i gang.

Det er også en hovedregel om å innhente informert/frie samtykke i prosjekter som inkluderer mennesker. Dette betyr at vi som forskere informere deltakerne om studiens formål, hvilken informasjon som skal hentes inn og hvordan personopplysninger skal behandles i forhold til personvern (Ringdal, 2018, s. 61.). Deltakerne i mitt prosjekt fikk utlevert et informasjonsskriv og en samtykkeerklæring som ble signert før intervjuene. Alle respondentene (og deres bedrifter) ble helt anonymisert under arbeidet med prosjektet. Dette fordi det er helt irrelevant, og for å overholde kravet om konfidensialitet og personvern.

4 Resultat og Drøfting

I dette kapitlet legger jeg frem resultatene jeg har kommet frem til etter intervju, transkribering og tolkning. Jeg kommer til å drøfte resultatene opp mot teorien til Pierre Bourdieu (Kap. 2) for å se om det faktisk er en sammenheng mellom sosial status og konflikt. Kapitlet vil være delt opp i fler deler, hvor jeg starter med å drøfte forskningsspørsmålene, basert på svarene respondentene gav i intervjuene. Etter drøftingen vil oppgaven gå over i en avsluttende fase, hvor resultatene blir oppsummert.

4.1 Hva kjennetegner konflikter på arbeidsplassen?

Konflikter på arbeidsplassen kan som en hovedregel deles inn i to kategorier. 1) *Sakskonflikt*, og 2) *Personkonflikt* (Jacobsen & Thorsvik, 2020, S. 172). En sakskonflikt foreligger når det er uenighet rundt en situasjon hvor det står igjen en vinner og en taper etter endt konflikt. Disse konfliktene går ofte fint for seg som åpne diskusjoner, eller om en person eller en gruppe er motstridene til en annen part. Dette er i følge respondent 3 den mest vanlige type konflikt på sin arbeidsplass, og sier:

”Når det først oppstår konflikter, handler det i hovedsak om hvordan en arbeidsoppgave skal utføres, eller hvem som skal gjøre hva. Ansatte blir ofte satt i mindre grupper og skal jobbe sammen for å utføre arbeidet. Da kan de komme til uenighet om hvordan fordelingen av arbeid skal foregå, eller på hvilken måte oppgaven skal gjennomføres”.

Dette er konflikter som normalt ikke er et stort problem. Arbeiderene kan kontakte sin overordnet og få delegert oppgavene derfra. Det virkelige problemet oppstår når følelser bringes inn. når konflikten når ”problemet vokser” eller ”samtale opphører” i konflikttrappen, nærmer konflikten seg et kritisk punkt. Konflikten vil derfra kunne øke i intensitet og motparten kan oppfattes som truende, aggressiv, strid eller ekkel. Da har konflikten eskalert til å bli en *Personkonflikt*. Personkonfliktene har som regel et større omfang hvor partene jobber taktisk for å undergrave motpartens troverdighet og kompetanse (Jacobsen & Thorsvik, 2020, s. 172).

Noe av det som kan regulere hvorvidt en konflikt når dette nivået, er om det er stor nok maktdistanse blant de ansatte i virksomheten. Det viser seg at virksomheter som har uklare og diffuse maktdistanser har en betydelig større risiko for å havne i slike konflikter (Jacobsen &

Thorsvik, 2020, s. 173). Dette er fordi det er ingen som kan ”skjære gjennom” å ta en beslutning. Respondent 1 bekrefter dette og sier i intervjuet at:

(...) Det er oftere vi ser interne konflikter nede på verkstedet, en konflikter som går fra verkstedet til adm. Bygget. (...) spesielt arbeiderne våre fra polen er veldig forsiktig med å motsi en person med mer makt en seg selv. På den andre siden er det derimot en gjenganger at våre polske arbeidere kommer i konflikt med muslimene vi har. (...) Men dette har nok mer rot i religion og kultur heller en makt.

Selv om respondent 2 forklarer at (de personlige) konfliktene mellom polakker og muslimer ofte har sitt opphav i en generell motstrid av religion og kultur, kan dette også bindes opp mot Bourdieus teori. Besittelse av kulturell kapital vil gi en høyere plassering i det sosiale rom, og dermed danne grunnlag for mer makt. Problematikken er at begge gruppene ser forskjellig på hvilke livsstil, vaner og smak som er ”god”.

I de konfliktene som går på tvers av hierarkisk orden viser det seg at det mest typiske er blant personell som har spisskompetanse innen en spesiell gren. Respondent 2 drar frem aluminiumsveisere som eksempel. Dette er angivelig en meget avansert teknikk som svært få mestrer. Å ha slike arbeidere i arbeid skaper en avhengighet i arbeidsgiver/ arbeidstakerforholdet. Ved å være den eneste, eller en av de veldig få personene som kan en spesifikk oppgave, tilegnes det også makt. Siden arbeidstaker er avhengig av den personens kompetanse, innskrenkes maktdistansen, og dette kan gi arbeidere en følelse av overlegenhet. Det kommer frem av intervjuene at arbeidere med spisskompetanse innen et fagområde, oftere kan havne i uenighet med ledelsen, enn vanlig personell. Dette kan knyttes til poenget om lavere maktdistanse gir høyere utslag i konflikt. Det er likevel ikke veldig sammenfallende med konfliktteorien til Pierre Bourdieu. Problematikken baserer seg faglig kompetanse og følelse av makt. Bourdieu sier at en tilegner seg makt ved å akkumulere kapital, men i organisasjonssammenheng er det andre former for kapital som gir utslag i makt.

4.2 Hvordan kommer sosial status til uttrykk på arbeidsplassen?

Som forklart i kapittel 2 dannes grunnlaget for ens sosiale status basert på akkumulering av de tre kapitalformene (kulturell, økonomisk og sosial).

I dette prosjektet spurte jeg forskningsdeltakerne om *hvilken betydning sosial status har for hvordan en konflikt oppfattes*. Fellesnevneren som gikk igjen i svarene blant respondentene var mer basert på stilling, og at den gav en viss sosial status. Det kan virke som at den hierarkiske orden er bygd opp kun basert på hvilken stilling en besitter. Da er det igjen viktig å ha en klar autonomi med tydelige linjer for beslutningsmyndighet for å unngå konflikter. Respondent 1 svarer at:

”En konflikt på tvers av avdeling eller oppover i systemet kan virke mer stressende enn en konflikt med en person i samme stilling som deg. (...) Jeg tror at personer kvier seg mer for å slå hånden i bordet til sjefen, enn å krangle med kollegaer i verkstedet”

Når en personkonflikt har nådd ett gitt nivå vil det falle naturlig å søke til personene rundt seg, for å få disse med på ”laget” ditt. Da kan det være utslagsgivende å ha en høy sosial kapital. Har du en høy sosial kapital, vil det være enklere å mobilisere, og få gjennomslag (Bourdieu, 1995, s. 221). Dette kan være et nyttig verktøy å bruke spesielt i en sakskonflikt. Er det enighet blant arbeiderne om f.eks hvordan en oppgave skal utføres, kan det virke fordelaktig å mobilisere for å vise at arbeiderne på ”gulvet” har en mer spiss kompetanse på et gitt område. I en slik situasjon kommer sosial status til uttrykk. En må mobilisere for å få gjennomslag hos en som sitter høyere i hierarkiet.

Sosial status kommer også til uttrykk gjennom en persons oppfattelse av konflikten. Det fremkommer blant samtlige av respondentene at en konflikt med en overordnet virker mer stressende, enn en konflikt med en på samme nivå. Det var spesielt to grupper som ble frembrakt rundt spørsmålet som vedrørte dette; Polske arbeidere og nyansatte. Slik jeg forstod svarene baserer dette seg på mangel av integritet i virksomheten for nyansatte, og kulturell bakgrunn for polske arbeidere. Nyansatte føler seg mindre bekvem og vet ikke helt hvor de har resten av personellet. Dessuten har mange nyansatte en prøvetid på inntil 6 måneder jf. Aml. §15-6 (Skjønberg, Hognestad & Hotvedt, 2020, s.121). De polske arbeiderene sies å ha stor respekt for overordnet personell. Respondent 1 forklarer:

” Personell som har jobbet her lenge, og er godt integrert i systemet virker mindre redd for å havne i en konflikt enn nyansatte. Det er ikke slik at de som har jobbet her lenge oppsøker konflikter, men de nøler ikke med å si ifra om noe er galt. (...) Polske arbeidere kan vær litt

mer sky. Ødelegger de F.eks utstyr, gir de sjelden beskjed. Dette kommer nok av at de tidligere har stått erstatningspliktige for utstyr på sin arbeidsplass(...)”.

Dette viser at arbeidere som regel har stor respekt for autoritetene på arbeidsplassen. Det viser seg at integritet og kulturell bakgrunn er av de mest utslagsgivende faktorene for hvordan en person oppfatter en konflikt. Mye av det respondentene viste til baserer seg på en usikkerhet forbundet med dette, heller en sosial status. Det vil gjennom Bourdieus perspektiv være en mulighet for å peke dette opp mot ens sosiale og kulturelle kapital, men det vil virke mer hensiktsmessig å trekke linjer til integritet. En kan ha relativt høy sosial status, men likevel måtte bøye seg for autoriteter. For å kunne bruke Bourdieus teori, vil det også være fordelaktig å kunne vise til mer enn en kapitalform. De som har vært i bedriften over en lengre tid vil i stor grad vise til sin sosiale kapital, lagt til grunn at de kjenner bedre til personene i alle deler av hierarkiet. Også en viss grad for kulturell kapital vil komme til uttrykk hos denne gruppen arbeidere. De har en bedre og dypere forståelse av organisasjonskulturen, noe som kan hjelpe dem med å unngå konflikter.

4.3 Stress relatert til konflikt på tvers av hierarkisk orden

Stress på arbeidsplassen kan for mange være svært ubehagelig. Det går ut over innsats, arbeidsmiljø og produksjon. I intervjuguiden hadde jeg ett spørsmål og ett oppfølgingsspørsmål som omhandlet stress, likevel fortalte respondentene om opplevelsen av stress på fler av spørsmålene. Respondentene skapte et bilde av at stress var et veldig aktuelt tema.

Stress kan defineres på utallige måter. Når jeg snakker om stress i denne sammenheng, mener jeg stress som en følelsesmessig tilstand hvor en føler ubehag og at tilstanden er psykisk belastende.

Spørsmål fem i intervjuguiden spør etter hvordan en opplever stress forbundet med en konflikt med en overordnet kontra underordnet. Det var vid enighet blant respondentene om at konflikter med overordnede innebar en høyere faktor av stress. Respondent tre forklarer:

Jeg tror nesten alle er mer stresset i en konflikt med en overordnet enn en underordnet. Er du i konflikt med en underordnet, er det ikke stort han/hun kan gjøre med din posisjon. Heller ikke en overordnet skal la en konflikt gå ut over arbeidsforholdene dine, men jeg tror mange

er redd for at en konflikt med en overordnet kan gi større konsekvenser enn om du er i konflikt med en underordnet (...)

Det blir også forklart at stressnivået i relasjon til konflikt er en veldig individuell faktor. Enkelte personer oppfører seg, og konfronterer motparten på samme måte om det er en under, eller overordnet. Poenget er at opplevelsen av stress virker å være mye mer belastende i en konflikt med en overordnet. Dette skyldes at den overlegne parten oftest har makt over den underlegne, noe som kan virke skremmende i en konflikt.

5. Konklusjon

I det samfunnet vi har skapt, blir det mer og mer fokus på konflikter. Folk får mer og mer radikale meninger om rett og galt, mens noen mener vi tåler mindre enn før. I min studie har jeg forsøkt å angripe tematikken fra et organisasjonsperspektiv, hvor jeg skulle undersøke hvorvidt sosial status spiller noen rolle når det kommer til konflikter i en virksomhet.

Det kommer frem av studien at sosial status har en betydning, men at det ikke er en avgjørende faktor for et konfliktfritt arbeidsmiljø. Konfliktene i bedriftene jeg har undersøkt utarter seg ofte som sakskonflikter, hvor din plassering i hierarkiet ikke har så stor betydning for årsak eller resultat av konflikten. Det går igjen hos de fleste respondentene at det er faglig kompetanse som er det mest utslagsgivende for hvem som vinner en sakskonflikt.

Betydningen av din hierarkiske plassering viser seg ikke spesielt før konflikten når et personlig stadium. Da er det heller ikke gitt at det er din besittelse av sosial, økonomisk og kulturell kapital som avgjør hvordan konflikten ender. Det vil være en fordel å ha sosial kapital i form av bekjente overordnede eller en dyp integrasjon som en kulturell kapital du kan vise til.

Selve konfliktnivået i en virksomhet er ikke lett å regulere ved bruk av sosial status som et verktøy. Det er mye tabu rundt temaet og folk vil helst ikke snakke om det. Det betyr at en må ”gå rundt grøten” og tolke mye. Dette er for upresist og det er et for stort rom for feiltolkning til at det skal være hensiktsmessig.

Måten Pierre Bourdieu definerer sosial status er litt for vid for å brukes i en organisasjonsstudie. Det handler selvsagt om å tilegne seg makt, men jeg vil si en tilegner seg makt på forskjellige måter i storsamfunnet og i en organisasjon.

Det kunne vært interessant å undersøke videre om makt og konflikter i virksomheter. Siden Teorien til Pierre Bourdieu var vanskelig å anvende på organisasjonsstørrelse, kunne det vært interessant å utarbeide en teori med de samme hovedelementene, men med en vri. Siden respondentene i min studie gav uttrykk for at den faglige kompetansen gav en form for status, kunne teorien sett etter nye kapitalformer. Eksempelvis Faglig kapital, integrasjons- kapital og en form for sosial kapital.

6. Litteratur

- Aase, T., H. & Fossåskaret (2018) *Skapte virkeligheter. Om produksjon og tolking av kvalitative data.* (2. Utg.) Oslo: universitetsforlaget.
- Aanensen, K. H., (2021, 23. Mai) Bourdieu om kapitalformer og habitus. NDLA. Hentet fra <https://ndla.no/nb/subject:1:fb6ad516-0108-4059-acc3-3c5f13f49368/topic:1:f77c8919-a904-41b3-88a4-34281c13627c/topic:1:b5a3b203-17cc-41d5-95b0-64f44b8700fc/resource:aff36be6-c79d-41e0-927f-3903c7b21c15>
- Bourdieu, P. (1995) *La Distinction. Critique sociale du jugement* (1977; på norsk: Distinksjonen, 1995). Norge: Pax forlag
- Dalen, M. (2011) *Intervju som forskningsmetode.* (2. Utg.) Oslo: Universitetsforlaget
- Einarsen, S, V. & Pedersen, H. (2007) *Håndtering av konflikter og trakassering i arbeidslivet.*(3. Utg.) Oslo: Gyldendal.
- Hansen, T. (2019, 28. Jan.) *Sosial kapital.* SNL. Hentet fra [https://snl.no/sosial kapital](https://snl.no/sosial_kapital)
- Jacobsen, D, I. & Thorsvik, J. (2020) *Hvordan organisasjoner fungerer.* (5.utg) Bergen: Fagbokforlaget
- Johansen, O., Sætersdal, H., (2018) *HR og personalledelse* (2. Utg) Bergen: Fagbokforlaget
- Johnsen, B., Bergander, k., (2005) *Metodeprosjektet.* Oslo: Kriminalomsorgens utdanningssenter
- Larsen, H. (2019) *Den nye kultursosiologien,*(2 utgave). Oslo: universitetsforlaget
- Ringdal, K. (2018) *Enhet og mangfold. Samfunnsvitenskapelig forskning og kvantitativ metode.* Bergen: Fagbokforlaget
- Skjønberg, A., N., Hognestad, E., Hotvedt, M., J. (2020) *Individuell arbeidsrett.* (2.utg.) Oslo: Gyldendal
- Storey, J., D. Ulrich & P.M. Wright (2009). Introduction. I: J. Storey, P.M. Wright og D. Ulrich (red.). *The routledge Companion to Strategic human Resource management,* s. 3-15. London: Routledge

6.1 Figurer

Figur 1. s. 10 . – Det sosiale rommet for posisjoner: Pierre Bourdieu

Figur 2. S. 13. – Konfliktrappen. <https://www.hrforvaltning.no/lederutvikling/>

7. Vedlegg

7.2 Intervjuguide

intervjuguide

Introduksjon

- Fortell hvem jeg er.
- Fortell hva hensikten med undersøkelsen er.
- Personvern, konfidensialitet, informert samtykke.
- Intervjuet blir tatt opp, men slettet etter transkribering.

Hvordan påvirker forskjeller i sosial status konfliktnivået i en virksomhet?

Forskningsspørsmål

- a. Hva kjennetegner konflikter på arbeidsplassen?
- b. Hvordan kommer sosial status til uttrykk på jobb?

Intervju

1. Hvordan vil du beskrive konfliktnivået i bedriften du jobber i?
2. Kan du fortelle litt om de mest typiske grunnene til at en konflikter oppstår?
3. Hvor stor maktavstand (stor statusforskjell) vil du si at det er mellom deg og din leder?
4. Hvilken betydning har den andres posisjon eller status i hierarkiet for hvordan konflikten oppfattes?
 - a. Hvorfor tror du de?
5. Hvilken betydning har det at personen er overordnet eller underordnet for din opplevelse av stress på grunn av konflikten?
 - a. Er dette mer eller mindre krevende
6. hvordan vil en konflikt med en overordnet påvirke din jobbtrygghet?

- a. Vil det være annerledes enn en konflikt med en kollega?
7. Hvordan påvirker konflikter med overordnet din motivasjon for å få løst konflikten?