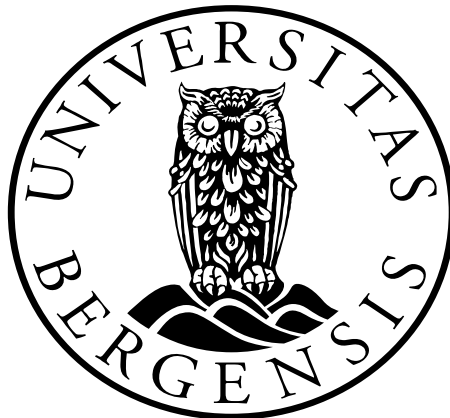


Den emosjonscentrerte jobbstressmodellen

*Et nyttig rammeverk for å forstå konsekvenser av
interpersonlig konflikt på arbeidsplassen?*

Lena Davik Fjørtoft og Mai Woldstad



**Masterprogram i
Arbeids- og organisasjonspsykologi**

ved

**UNIVERSITETET I BERGEN
DET PSYKOLOGISKE FAKULTET**

VÅR 2012

Anders Skogstad, Institutt for samfunnspsykologi

Ståle Einarsen, Institutt for samfunnspsykologi

Abstract

This study investigated whether state anxiety mediates the relationship between interpersonal conflict and the two outcome measures job satisfaction and intentions to quit as postulated in the Emotions-centered model of job stress, and if a perceived strong climate for conflict management work as a moderator in terms of weakening the positive relationship between conflict and anxiety (i.e. buffer effect). Data ($n = 312$) were obtained from a questionnaire survey conducted at one measuring point in the administration and engineering department of a large Norwegian transportation company. Results from hierarchical multiple regression analyses showed that state anxiety significantly partly mediated the relationship between interpersonal conflicts, both with the immediate supervisor and with colleagues or others at the workplace, and the outcome measures. Results showed a significant interaction effect of climate for conflict management and conflict on anxiety for both sources of conflict. The study supports the validity of the Emotions-centered model of job stress for the variables examined, and the model's basic idea that interpersonal conflict effects strain through emotions. It also supports the idea that the climate for conflict management influence emotional responses to conflict. The conclusion is however more ambiguous with regard to in what manner this influence takes place, since graphical presentations showed a buffering effect only for conflicts with colleagues or others at the workplace, not for conflict with supervisors. The present study substantiates the Emotions-centered model of job stress as a useful theoretical framework for understanding the consequences of interpersonal conflicts at work. At the same time it shed light on a continuing need to examine anxiety and other mediating emotions, and relevant situational factors such as climate for conflict management, in longitudinal research design to further test its validity.

Key words: The Emotion-centered model of job stress, interpersonal conflict, state anxiety, job satisfaction, intentions to quit and climate for conflict management

Sammendrag

Denne studien undersøkte om emosjonstilstanden angst medierer relasjonen interpersonlig konflikt og de to utfallsmålene jobbtfredshet og planer om å slutte i jobben som postulert i Den emosjonssenterte jobbstressmodellen, samt om et opplevd godt klima for konflikthåndtering virker som moderator i form av å svekke den positive relasjonen mellom konflikt og angst (dvs. støtputeeffekt). Datamaterialet ($n = 312$) er hentet fra en spørreskjemaundersøkelse utført på ett måletidspunkt i administrasjons- og verkstedsavdelingen i et større norsk transportselskap. Resultater fra hierarkisk multiple regresjonsanalyser viste at angst virket som en signifikant delvis mediator mellom interpersonlige konflikter med henholdsvis nærmeste leder og med kollegaer eller andre på arbeidsplassen og utfallsmålene. Resultater viste en signifikant interaksjonseffekt av klima for konflikthåndtering og konflikt på angst ved begge konfliktkilder. Studien underbygger gyldigheten av Den emosjonssenterte jobbstressmodellen for variablene som ble undersøkt, samt modellens grunntanke om at interpersonlig konflikt virker igjennom emosjoner på stressutfall. Studien understøtter også at klima for konflikthåndtering har betydning for emosjonelle reaksjoner på konflikt, men konklusjonen er mer tvetydig når det gjelder på hvilken måte, da grafiske fremstillinger viste en støtputeeffekt bare ved konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen og ikke ved konflikt med nærmeste leder. Studien bidrar til å underbygge Den emosjonssenterte jobbstressmodellen som nyttig teoretisk rammeverk for å forstå konsekvenser av interpersonlige konflikter på arbeidsplassen. Samtidig belyser den et behov for å undersøke angst og andre medierende emosjoner, og relevante situasjonsfaktorer som klima for konflikthåndtering, gjennom longitudinelle forskningsdesign for ytterligere å teste modellens gyldighet.

Nøkkelord: Den emosjonssenterte jobbstressmodellen, interpersonlig konflikt, emosjonstilstanden angst, jobbtfredshet, planer om å slutte i jobben, klima for konflikthåndtering.

Forord

Først og fremst vil vi takke hverandre for gode diskusjoner og utviklende samarbeid i arbeidet med masteroppgaven. En stor takk rettes til våre veiledere Ståle Einarsen for inspirasjon og kritiske innspill i oppstarten, og Anders Skogstad for god oppfølging og hjelp i siste halvdel av prosessen.

Vi vil også takke Forskningsgruppen for arbeidsmiljø, ledelse og konflikt (FALK) for smittende faglig engasjement gjennom hele studieforløpet og for lån av datasettet som vi fikk bruke i studien. En takk rettes også til vår kontakt i transportselskapet som har gitt oss nærmere kjennskap til virksomheten. Det er også viktig for oss å få takke de hyggelige og alltid hjelpsomme ansatte ved Biblioteket for psykologi, helse og utdanning.

Til slutt vil vi også takke andre ildsjeler i fagmiljøet for arbeids- og organisasjonspsykologi ved Universitetet i Bergen, inkludert våre medstudenter på kullet, for lærerike og givende studieår.

Bergen, 14. mai 2012

Mai Woldstad og Lena D. Fjørtoft

Innholdsfortegnelse

Abstract	ii
Innholdsfortegnelse	v
Figurliste.....	vii
Tabelloversikt.....	vii
Introduksjon	1
Den emosjonscentrerte jobbstressmodellen.....	3
Kognitiv vurderingsteori for bestemmelsen av emosjoner	5
Angst som medierende emosjon for relasjonen konflikt og psykologiske stressutfall	6
Angst som stressreaksjon ved interpersonlig konflikt i jobbsammenheng.	6
Empirisk støtte til angst som mediator mellom konflikt og psykologiske utfall.	6
Hypotese 1.....	9
Betydningen av konflikthåndteringen på arbeidsplassen for konfliktrelatert angst	10
Situasjonens betydning for bestemmelsen av emosjoner.	10
Arbeidsplassen som kontekst for interpersonlig konflikt.....	10
Psykologisk klima for konflikthåndtering.....	12
Empirisk støtte til klima for konflikthåndtering som moderator for relasjonen konflikt og angst.	13
Hypotese 2.....	15
Oppsummering og illustrasjon av studiens hypoteser	16
Metode.....	17
Forskningsdesign.....	17
Prosedyre	17
Utvalg	17
Beskrivelse av den yrkes- og utvalgsspesifikke konteksten for undersøkelsen	18
Instrumenter	19
Forutgående statistiske analyser	21
Statistiske analyser	21
Resultater.....	22
Deskriptiv statistikk og korrelasjoner mellom studiens variabler	22
Testing av mediatorhypotesene	23
Hypotese 1a.	23
Hypotese 1b.....	25
Testing av moderatorhypotesene.....	27
Hypotese 2a.	28
Hypotese 2b.....	30
Diskusjon.....	32

Mediatoreffekten av angst ved konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen.....	32
Mediatoreffekten av angst ved konflikt med nærmeste leder	35
Sammenfatning av mediatorfunn og implikasjoner	37
Moderatoreffekten av klima for konflikthåndtering ved konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen.....	38
Moderatoreffekten av klima for konflikthåndtering ved konflikt med nærmeste leder	43
Metodiske styrker og svakheter.....	46
Konklusjon	50
Referanser.....	53
Appendiks A.....	62
Systematiske søk	62
Tabell A1: Dokumentasjonsmatrise for systematisk søk	63
Appendiks B	65
PANAS-skalaen hentet fra spørreskjemaet ”Arbeidsmiljø og Trivsel 2008”	65

Figurliste

Figur 1. Den emosjonssentrerte jobbstressmodellen (oversatt og hentet fra Spector og Bruk- Lee, 2008, s. 270).....	4
Figur 2. Studiens hypoteser.....	16
Figur 3. Postulerte sammenhenger mellom studiens variabler	23
Figur 4. Interaksjon av konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen og klima for konflikthåndtering på angst.....	29
Figur 5. Interaksjon av konflikt med nærmeste leder og klima for konflikthåndtering på angst.	31

Tabelloversikt

Tabell 1: Deskriptiv statistikk og korrelasjoner mellom studiens variabler.....	22
Tabell 2: Konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen som prediktor for angst.....	24
Tabell 3: Angst som mediator mellom konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen og jobbtilfredshet	24
Tabell 4: Angst som mediator mellom konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen og planer om å slutte i jobben	25
Tabell 5: Konflikt med nærmeste leder som prediktor for angst	26
Tabell 6: Angst som mediator mellom konflikt nærmeste leder og jobbtilfredshet.....	26
Tabell 7: Angst som mediator mellom konflikt med nærmeste leder og planer om å slutte i jobben.....	27
Tabell 8: Interaksjonseffekt av konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen og klima for konflikthåndtering på angst.	29
Tabell 9: Interaksjonseffekt av konflikt med nærmeste leder og klima for konflikthåndtering på angst.....	31

Introduksjon

Konflikter oppstår alle steder hvor individer samhandler, da ulike persepsjoner, verdier og mål ofte vil være i uoverensstemmelse med hverandre (Costantino & Merchant, 1996). En konflikt kan mer spesifikt defineres som en situasjon der to personer, en person og en gruppe eller to grupper føler seg hindret eller frustrert av den andre (van de Vliert, 1998).

Interpersonlige konflikter, med andre ord konflikter som oppstår mellom mennesker, vil dermed kunne ses som en nærmest uunngåelig og følgelig iboende karakteristikk ved det å stå i en jobb over tid. På en arbeidsplass vil man kunne oppleve konflikter med ledere, sine medarbeidere og eventuelle andre man møter i arbeidet. Levekårsundersøkelsen gjennomført av SSB blant norske arbeidstakere viste at rundt 30 % oppga at de på tidspunktet for undersøkelsen var i konflikt med kollegaer i noen eller høy grad, mens opp mot hele 40 % oppga å være i konflikt med ledelsen (Normann & Rønning, 2007). I tråd med slike kvantitative funn dokumenterer en gjennomgang av kvalitative studier på jobbstress at interpersonlig konflikt fremstår som den viktigste stressoren på tvers av flere yrker, og at det er en relativt universell stressor (Mazzola, Schonfeld, & Spector, 2011).

Mellommenneskelige konflikter er funnet å medføre negative konsekvenser for så vel de involverte organisasjonsmedlemmer som organisasjonen. I en metaanalyse av Spector og Jex (1998) ble konflikt funnet å være signifikant relatert til negative emosjoner som frustrasjon, angst, depresjon, redusert jobbtilfredshet og intensjoner om å slutte i jobben. I en metaanalyse av Nixon, Mazzola, Bauer, Krueger og Spector (2011) ble interpersonlig konflikt funnet å være en av de stressorene som hadde sterkest signifikant relasjon til ulike fysiske symptomer, både i tverrsnittstudier og longitudinelle studier. Konflikt er videre også blitt funnet å være relatert til destruktiv medarbeideratferd (Fox, Spector, & Miles, 2001), fravær og prestasjoner (Spector & Jex, 1998).

Med henblikk på den nokså hyppige forekomsten av konflikter på arbeidsplasser, samt de negative konsekvensene konflikt har for den enkelte og for organisasjonen, er det viktig å ha gode teoretiske modeller for å forstå konflikt og konflikters konsekvenser, da dette vil kunne gi grunnlag for retningslinjer for å begrense disse negative konsekvensene. Den emosjonscentrerte jobbstressmodellen ("Emotion-centered model of job stress"), se Figur 1 s. 4, av Spector og Bruk-Lee (2008) gir et teoretisk rammeverk som kan hjelpe oss i så måte. Som navnet tilsier gir modellen emosjoner en sentral rolle i det å forstå konflikt som jobbstressor. Ifølge modellen vil interpersonlig konflikt påvirke ulike psykologiske, atferdsmessige og fysiske utfall først gjennom negative emosjonelle reaksjoner som sinne,

frustrasjon og angst. Det er i tråd med modellen funnet at emosjoner samlet sett virker som et mellomliggende forhold for sammenhengen mellom konflikt og utfall som f. eks. destruktiv medarbeideratferd (Fox et al., 2001) og jobbtilfredshet (Dimotakis, Scott, & Koopman, 2011). Det er imidlertid få studier som har undersøkt de spesifikke emosjonene i Den emosjonscentrerte jobbstressmodellen som mediatorer. Den foreliggende studien vil derfor undersøke angst som en av tre postulerte mediatorer mellom konflikt og to psykologiske stressutfall. Dette for å teste gyldigheten av disse spesifikke relasjonene, noe som også vil kunne bidra til å underbygge modellens grunntanke om at emosjoner forklarer sammenhengene mellom mellommenneskelige konflikter og dettes utfall.

Den emosjonscentrerte jobbstressmodellen postulerer at sammenhengen mellom konflikt og emosjonelle reaksjoner modereres av individuelle disposisjoner og jobbkontroll. Kognitiv vurderingsteori ("Cognitive appraisal theory") (Lazarus & Folkman, 1984) postulerer imidlertid at det er vår komplekse oppfatning og tenkning både omkring personlige ressurser og faktorer ved omgivelsene som bestemmer de emosjonelle reaksjoner vi har på trusler eller utfordringer vi møter. Når konflikter skjer på arbeidsplassarenaen, til forskjell fra i hjemmet eller på andre sosiale arenaer, er det naturlig å anta at også konflikthåndteringspraksis og -prosedyrer vil påvirke individets vurdering av dets muligheter til å håndtere konfliktsituasjonen. I lys av dette kan det fremholdes at Den emosjonscentrerte jobbstressmodellen har en grunnleggende mangel, nemlig hensynet til konflikthåndteringen på arbeidsplassen. Opphavspersonene til modellen har selv påpekt at konflikthåndtering vil forventes å moderere sammenhengen mellom opplevd interpersonlig konflikt og negative emosjoner, men at dette ikke har blitt inkludert i modellen fordi det ikke har blitt empirisk testet (Spector & Bruk-Lee, 2008). Andre forskere etterlyser også mer uttesting av betydningen av konflikthåndtering og kjennetegn med organisasjonen i relasjonen mellom interpersonlig konflikt og individuelt velvære, for å bedre kunne forstå konsekvensene av interpersonlig konflikt på arbeidsplassen (De Dreu & Beersma, 2005; De Dreu & Gelfand, 2008; Ilies, Johnson, Judge, & Keeney, 2011). Vi oppfatter således at en undersøkelse av individets opplevelse av konflikthåndteringen i organisasjonen som moderator mellom opplevd konflikt og emosjoner vil være et viktig bidrag for å bedre forstå konsekvensene av mellommenneskelige konflikter i en jobbsammenheng. Da arbeidsplassens konflikthåndtering er en potensielt påvirkelig forhold er en slik uttesting også interessant rent praktisk sett, med tanke på fordelene det vil kunne innebære både for ansattes velvære og fra et bedriftsøkonomisk ståsted dersom man kan begrense negative konsekvenser av konflikt på arbeidsplassen.

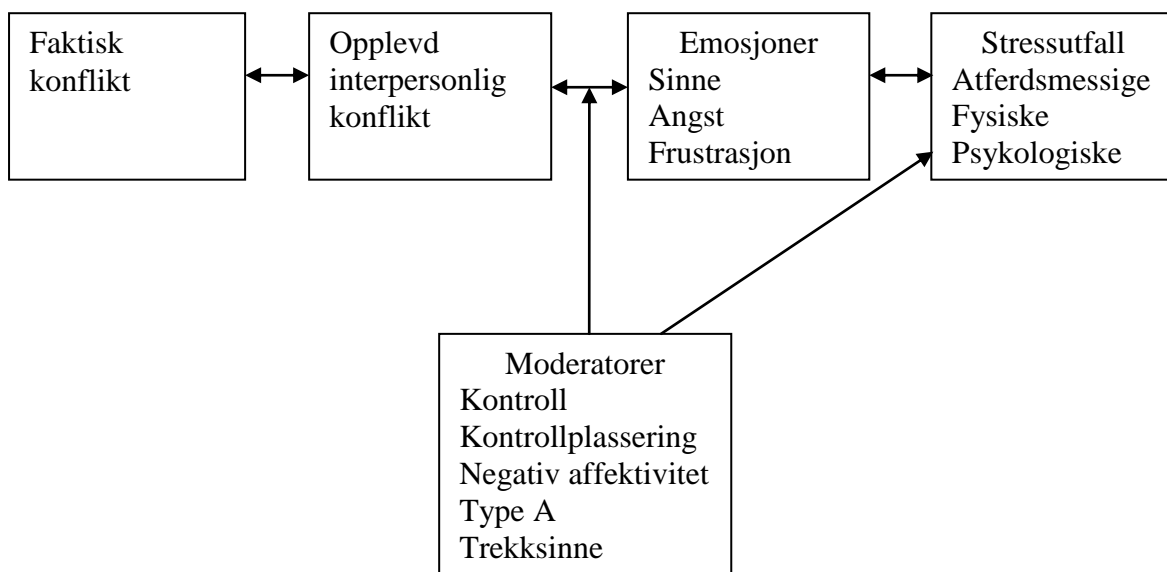
Oppsummert vil vi i den foreliggende studien for det første teste medieringshypotesen i Den emosjonssentrerte jobbstressmodellen for interpersonlige konflikter på arbeidsplassen. Dette vil vi gjøre ved å undersøke om interpersonlig konflikt virker igjennom angst, en av tre emosjonstilstander i modellen, på de psykologiske stressutfallene jobbtildfredshet og planer om å slutte i jobben. For det andre vil vi undersøke om de ansattes individuelle opplevelse av arbeidsplassens klima for konflikthåndtering modererer relasjonen mellom interpersonlig konflikt på arbeidsplassen og emosjonstilstanden angst. Videre følger en presentasjon og gjennomgang av det teoretiske og empiriske grunnlaget som vil bygge opp til hver av hypotesene i den foreliggende studien.

Den emosjonssentrerte jobbstressmodellen

Den emosjonssentrerte jobbstressmodellen for interpersonlig konflikt av Spector og Bruk-Lee (2008), vist i Figur 1, se s. 4, postulerer en sammenheng mellom faktisk konflikt, opplevd interpersonlig konflikt, negative emosjoner og atferdsmessige, fysiske og psykologiske utfall. Modellen bygger på en generell jobbstressmodell av Spector (1998). Denne generelle jobbstressmodellen ble introdusert for å klargjøre betydningen av opplevd kontroll i stressprosessen, men trekker samtidig frem den sentrale rollen til negative emosjonelle responser i denne prosessen. I begge modellene tas det utgangspunkt i at en jobbstressor er et forhold eller en situasjon som fremkaller umiddelbare negative emosjonelle responser. Det skilles mellom faktisk og opplevd konflikt da individers kognitive vurderinger antas å avgjøre om en situasjon eller et forhold oppleves som en stressor. Den emosjonssentrerte jobbstressmodellen postulerer at interpersonlig konflikt er en slik potensiell jobbstressor knyttet til samhandling med andre mennesker, som kan fremkalle emosjonene sinne, frustrasjon og angst (Spector & Bruk-Lee, 2008).

I tråd med definisjonen av konflikt (van de Vliert, 1998) ses den subjektive opplevelsen som avgjørende om et mellommenneskelig forhold eller situasjon oppleves som konflikt i Den emosjonssentrerte jobbstressmodellen. Konflikten vil kunne omhandle både saks- og personforhold og være av ulik intensitet. Ifølge modellen vil en opplevd konflikt fremkalle en negativ emosjonell respons som igjen vil kunne føre til en rekke atferdsmessige, fysiske og psykologiske utfall. Negative emosjoner kan i seg selv anses som en psykologisk stressrespons, men skiller seg fra andre psykologiske stressresponsen fordi emosjoner er av umiddelbare reaksjoner (Spector, 1998). De negative emosjonene vil i sin tur skape mer langsiktige stressutfall. Modellen utelukker ikke at kausale prosesser vil kunne virke i begge retninger i modellen (Spector & Bruk-Lee, 2008), illustrert ved pilene i modellen, se Figur 1,

s. 4, men postulerer i hovedsak at det er det emosjonelle ubehaget ved å oppleve konflikt som i neste omgang påvirker individers holdninger, atferd og helse. De psykologiske stressutfallene jobbtilfredshet og planer om å slutte i jobben er å betrakte som slike psykologiske reaksjoner som det vanligvis krever lengre tid å utvikle enn de emosjonelle opplevelsestilstandene (Spector, 1998). Modellen postulerer også at relasjonen mellom opplevd interpersonlig konflikt og negative emosjoner modereres av individets jobbkontroll og ulike individuelle kjennetegn som kontrollplassering og negativ trekkaffekt ("trait affectivity"). Oppsummert vil opplevd interpersonlig konflikt ifølge Den emosjonssentrerte jobbstressmodellen påvirke atferdsmessige, fysiske og psykologiske stressutfall først gjennom negative emosjonstilstander. En gitt variabel kan sies å fungere som en mediator i den grad den forklarer relasjonen mellom en uavhengig og en avhengig variabel, og forklarer hvordan ytre forhold får indre psykologisk betydning (Baron & Kenny, 1986). Følgelig virker disse emosjonstilstandene som mediatorer i modellen.



Figur 1. Den emosjonssentrerte jobbstressmodellen (oversatt og hentet fra Spector og Bruk-Lee, 2008, s. 270).

Kognitiv vurderingsteori for bestemmelsen av emosjoner

Skillet mellom faktisk og opplevd konflikt i jobbstressmodellen av Spector og Bruk-Lee (2008) reflekterer grunntanken i kognitiv vurderingsteori om at det er individets observasjon og vurdering av en situasjon som avgjør om et forhold oppleves som en stressor. I denne studien tar vi utgangspunkt i det kognitive perspektivet på emosjoner, hvor emosjoner sees som et resultat av en persons vurdering eller evaluering av en hendelses eller situasjons betydning for eget velvære (Lazarus & Folkman, 1984).

Kognitiv vurderingsteori bidrar til å forstå emosjonelle reaksjoner på konflikt, ved å trekke frem betydningen av både individuelle og situasjonelle faktorer i individets tankemessige vurdering av en situasjon (Lazarus & Folkman, 1984). Dette teoretiske perspektivet finnes i flere varianter, men de fleste tar likevel utgangspunkt i at kognitive prosesser er nært knyttet til emosjoner og at bestemmelsen av emosjoner skjer ved at individet går igjennom et primær- og et sekundærsteg av kognitive vurderinger (Weiss, Suckow, & Cropanzano, 1999). I primærvurderingen vurderer individet om en hendelse eller situasjon er relevant for han eller henne. Dersom dette er tilfelle vil individet i fortsettelsen vurdere om det som skjer er fordelaktig, ufordelaktig, truende eller utfordrende for dets velvære, verdier eller måloppnåelse (Lazarus & Folkman, 1984). I tilfeller hvor individet trues eller utfordres gjennomfører det en mer omfattende sekundærvurdering av mulighetene for å gjøre noe med situasjonen. Individets håndtering ("coping") av stressorene anses i den forbindelse som en prosess av kontinuerlig vurdering, revurdering og handling for å forsøke å håndtere de spesifikke krav eller utfordringer, og kan innebære å minimere, unngå, tolerere og akseptere de stressende forholdene så vel som forsøk på å mestre de ("mastery"). Her vil individet ta i betraktning sin subjektive opplevelse av både personlige ressurser og situasjonsfaktorer, og vurderingen av disse faktorene antas å bekrefte, forsterke eller redusere den opprinnelige vurderingen av at individet er truet eller utfordret (Lazarus & Folkman, 1984). Spesifikke emosjoner vil være følgetilstander av disse vurderingene og derfor vil vurderingene av mulighetene individet har til å gjøre noe med situasjonen være kritiske i ethvert møte med potensielle stressorer.

Overført til Den emosjonssentrerte jobbstressmodellen vil individets kognitive vurderinger og fortolkninger avgjøre om en gitt og faktisk hendelse eller situasjon i arbeidsmiljøet oppfattes som en potensiell stressor for individet, i modellen mer spesifikt om individet subjektivt opplever å være i en konflikt med andre på arbeidsplassen (Spector, 1998). I modellens neste ledd kan de postulerte moderatorene jobbkontroll og ulike

personlighetsfaktorer (Spector & Bruk-Lee, 2008) knyttes til den mer omfattende sekundærvurderingen av personlige muligheter for å håndtere stressorer, da disse vil virke inn på sammenhengen mellom opplevd konflikt og de spesifikke emosjonelle reaksjonene til individet.

Angst som medierende emosjon for relasjonen konflikt og psykologiske stressutfall

Angst som stressreaksjon ved interpersonlig konflikt i jobbsammenheng.

Emosjonen angst kan forstås som opplevelsen av nervøsitet og frykt relatert til truende situasjonsfaktorer (Tepper, 2001). Jobbrelatert angst kan i tråd med dette mer spesifikt sees som det å oppfatte jobbrelaterte situasjoner som potensielt truende (Zalewska, 2011). Opplevelsen av å være i konflikt med andre personer i jobbsammenheng vil kunne oppleves som en slik potensiell trussel, og vil således kunne antas å være relatert til angstreaksjoner. Andre forskere karakteriserer angst som en emosjon tilknyttet usikkerhet rundt hva som vil skje, når ting vil skje og hva som kan gjøres med en situasjon (Lazarus & Averill, 1972). I forlengelse av disse ulike begrepsforståelsene vil angst på jobb i relasjon til konflikt ses som en emosjon relatert til truende situasjonsfaktorer samt usikkerhet knyttet til situasjonen. Forskere har til nå vært mest opptatt av å studere den emosjonelle tilstanden angst som en psykologisk utfallsvariabel av konflikt (se f. eks. C. Liu, Spector, Liu, & Shi, 2011; Spector & Jex, 1998), men angst har også blitt undersøkt i noen grad som en forløper for de psykologiske utfallene jobbtillfredshet og planer om å slutte i jobben (se Glazer & Beehr, 2005; C. Liu, Spector, & Jex, 2005; Zalewska, 2011). Etter det vi er kjent har angst imidlertid i liten grad blitt undersøkt som en forklarende variabel mellom interpersonlig konflikt og disse psykologiske utfallene.

Empirisk støtte til angst som mediator mellom konflikt og psykologiske utfall.

Etter det vi kjenner til, på bakgrunn av systematiske søk i databasene PsycINFO og Web of Science (se Appendiks A), er det ikke blitt utført empiriske studier på om emosjonstilstanden angst medierer relasjonen mellom interpersonlig konflikt og de psykologiske utfallene jobbtillfredshet og planer om å slutte i jobben. Emosjonstilstanden angst er imidlertid blitt undersøkt som mediator mellom konfliktrelaterte fenomener som mobbing og opplevd fysisk og psykisk vold og de aktuelle psykologiske utfallene. Glasø, Vie, Holmdal og Einarsen (2011) fant i sin studie at den angstrelaterte emosjonen redsel virket som en delvis mediator på relasjonen mellom mobbing og jobbtillfredshet, men de fant ikke støtte for at redsel virket som en mediator mellom mobbing og planer om å slutte i jobben. I en nyere doktoravhandling

undersøkte Yang (2010) direkte og indirekte relasjoner mellom konfliktrelaterte variabler på arbeidsplassen og helsekonsekvenser blant sykepleiere. Denne studien er svært interessant da emosjonstilstanden angst her ble funnet å være den mest konsistente mediatoren (av angst, irritasjon og depresjon) for relasjonene psykisk og fysisk vold på arbeidsplassen og både utfallet jobbtilfredshet og utfallet intensjoner om å slutte i jobben. Forventningen om at angst vil virke som en mediator mellom konflikt og de psykologiske utfallene underbygges også av en studie av Giebels og Janssen (2005) blant tyske sosialarbeidere hvor emosjoner som nervøsitet, spenning og opprørthet som følge av interpersonlig konflikt ble funnet å predikere de ansattes planer om å slutte i jobben. Disse studiene støtter en forventning om at angst kan spille en forklarende rolle for relasjonen mellom konflikt og utfallene jobbtilfredshet og planer om å slutte i jobben.

I tråd med grunntanken i Den emosjonssentrerte jobbstressmodellen har flere studier dokumentert at emosjoner målt generelt virker som mellomliggende forhold for sammenhengen mellom konflikt og ulike utfall. Fox et al. (2001) fant for eksempel at interpersonlig konflikt virket delvis gjennom negative emosjoner samlet sett (målt ved Job-Related Affective Well-Being Scale (JAWS)) på destruktiv medarbeideratferd. Dimotakis et al. (2011) fant at positiv og negativ affekt (målt ved PANAS-skalaen) samlet sett virket som en delvis mediator mellom negative interaksjoner på jobb og jobbtilfredshet. Emosjoners medierende rolle mellom konflikt og utfall er også blitt støttet i en longitudinell studie av Lubbers, Loughlin og Zeig (2005) hvor en variabel bestående av både positiv og negativ affekt (målt ved JAWS-skalaen) ble funnet å delvis forklare sammenhengene mellom interpersonlige konflikter på jobben på tidspunkt 1 og utfallene jobbprestasjoner og helse på tidspunkt 2. Det er altså flere studier som understøtter Den emosjonssentrerte jobbstressmodellens grunntanke om at emosjoner forklarer relasjonen mellom konflikt og utfall.

I tråd med Den emosjonssentrerte jobbstressmodellen (Spector & Bruk-Lee, 2008) og den forventede sammenhengen mellom prediktor- og mediatorvariabel i en mediering (Baron & Kenny, 1986), er det funnet god støtte for relasjonen mellom vår prediktorvariabel interpersonlig konflikt og mediatorvariabelen angst. Spector og Jex (1998) fant i sin metaanalyse av seks studier en signifikant moderat korrelasjon på .36 mellom interpersonlig konflikt og emosjonstilstanden angst. I tråd med dette dokumenterte en nylig publisert studie at konflikt med leder henger sammen med å føle henholdsvis frykt og engstelighet på jobb hos universitetsansatte både i Kina og i USA (C. Liu et al., 2011). Mazzola et al. (2011) fant i en metaanalyse av kvalitativ arbeidsrelatert stressforskning i en rekke ulike land at interpersonlig

konflikt var en av de hyppigst oppgitte stressorene, og at de negative emosjonene angst, sinne og frustrasjon var de hyppigst oppgitte stressresponsene. I en kvalitativ studie av Glazer og Gyurak (2008) i fem land ble konflikt med kollegaer funnet å være en viktig kilde til angst. Bell og Song (2005) fant at både angst og frykt kjennetegnet reaksjoner på interpersonlige konflikter på arbeidsplassen. Sammenhengen mellom konflikt og emosjonen angst kan således sies å være godt dokumentert.

Et kjennetegn ved fenomener som virker som mediator i en relasjon mellom to variabler er at mediatorvariabelen bytter fra å være en effekt til å være prediktor (Baron & Kenny, 1986). I tråd med den forventede sammenhengen mellom mediatorvariabelen angst og kriterievariabelen planer om å slutte har Glazer og Behr (2005), C. Liu et al. (2005) og Yang (2010) i sine respektive studier funnet at emosjonstilstanden angst var signifikant relatert til planer om å slutte i jobben. Emosjonstilstanden angst er også funnet å være signifikant negativt relatert til den andre utfallsvariabelen jobbtildfredshet (C. Liu et al., 2005; Yang, 2010; Zalewska, 2011).

For å kunne undersøke om en variabel virker igjennom en mediator på et gitt utfall, må det i utgangspunktet finnes en sammenheng mellom variablene som antas å være prediktor og kriterievariabel (Baron & Kenny, 1986). Det er funnet god empirisk støtte for at det finnes slike sammenhenger mellom prediktorvariabelen interpersonlig konflikt og kriterievariablene jobbtildfredshet og planer om å slutte i jobben. I en metastudie fant Spector og Jex (1998) basert på fire tidligere studier en signifikant, moderat korrelasjon (.41) mellom interpersonlig konflikt og planer om å slutte i jobben. I samme metastudie ble det på grunnlag av 10 tidligere studier funnet en signifikant, moderat korrelasjon (-.32) mellom interpersonlig konflikt og jobbtildfredshet. I tråd med funnene fra metastudien dokumenterer en rekke nyere studier i både vestlige og østlige land en negativ sammenheng mellom interpersonlig konflikt og jobbtildfredshet (se f. eks. Bruk-Lee, 2006; Frone, 2000; C. Liu, Spector, & Shi, 2007, 2008) og en positiv sammenheng mellom interpersonlig konflikt og planer om å slutte i jobben (Adams & Buck, 2010; Bruk-Lee, 2006; Jamal, 2007; C. Liu et al., 2007, 2008; Mulki, Jaramillo, & Locander, 2008).

Imidlertid har Frone (2000) foreslått og funnet signifikant støtte til en modell hvor selvopplevd konflikt med leder, er relatert til såkalte organisatoriske, psykologiske utfall som jobbtildfredshet og planer om å slutte i jobben, mens selvopplevd konflikt med kollegaer til forskjell fra konflikt med leder er mer relatert til såkalte personlige, psykologiske utfall som selvaktelse og depresjon. Modellen er basert på Fiskes (1992) generelle teori om ulike sosiale relasjoner og Kasl (1998) som eksplisitt skiller mellom interpersonlige relasjoner med ledere

og medarbeidere i sin klassifikasjon av jobbstressorer. I tråd med Frones modell fant Mignonac og Herrbach (2004) at konflikt med kollegaer var relatert til angst, mens konflikt med ledere ikke ble funnet å være relatert til angst. Bruk-Lee og Spector (2006) forventet på bakgrunn av lignende teoretisk grunnlag at ulike personkilder til konflikt på arbeidsplassen ville være relatert til ulike typer konsekvenser. Mer spesifikt fant de støtte til at konflikt med kollegaer predikerte destruktiv medarbeideratferd rettet mot andre individer i organisasjonen, mens konflikt med ledere predikerte destruktiv medarbeideratferd rettet mot organisasjonen. Flere empiriske funn har utfordret Frones (2000) modell, for eksempel studier som dokumenterer signifikante relasjoner mellom selvopplevd konflikt med kollegaer og planer om å slutte (Lambert, Lambert, & Ito, 2004; Lee, Joshi, & Bae, 2010) og mellom konflikt med leder og angst (C. Liu et al., 2011). De teoretiske betraktningene omkring det kvalitative skillet mellom relasjoner til ledere og kollegaer indikerer likevel at hvem man har konflikt med på jobben kan være et viktig forhold å ta hensyn til når man vil predikere spesifikke utfall av interpersonlig konflikt.

Oppsummert er det et godt empirisk grunnlag for en forventning om at emosjonstilstanden angst virker som et mellomliggende og forklarende forhold for relasjonen mellom interpersonlig konflikt på jobben og de psykologiske utfallene jobbtidfredshet og planer om å slutte i jobben.

Hypotese 1. Med utgangspunkt i Den emosjonssentrerte jobbstressmodellen (Spector & Bruk-Lee, 2008) og presentert empiri mener vi at det vil kunne forventes at emosjonstilstanden angst vil virke som en mediator mellom interpersonlig konflikt på arbeidsplassen og de psykologiske stressutfallene jobbtidfredshet og planer om å slutte i jobben. Da dette etter vår kjenneskap ikke tidligere har blitt undersøkt, vil en slik empirisk undersøkelse bidra til å teste Den emosjonssentrerte jobbstressmodellens gyldighet når det gjelder disse spesifikke sammenhengene. Angst postuleres å være en av tre medierer i Den emosjonssentrerte jobbstressmodellen. Det antas derfor at angst bare delvis medierer relasjonen mellom konflikt og de psykologiske utfallene.

På bakgrunn av presentert teori og empiri kan det se ut til at konflikter med ulike kategorier av personer på arbeidsplassen vil kunne ha ulike konsekvenser. Den foreliggende studien vil derfor undersøke medieringshypotesen for henholdsvis konflikt med nærmeste leder og konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen separat, for slik å kunne fange opp eventuelle systematiske forskjeller. Følgende hypoteser fremsettes:

Hypotese 1a: Emosjonstilstanden angst på jobben vil delvis mediere relasjonen mellom selvopplevd konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen og henholdsvis (a) jobbtilfredshet, og (b) planer om å slutte i jobben.

Hypotese 1b: Emosjonstilstanden angst på jobben vil delvis mediere relasjonen mellom selvopplevd konflikt med nærmeste leder på arbeidsplassen og henholdsvis (a) jobbtilfredshet, og (b) planer om å slutte i jobben.

Betydningen av konflikthåndteringen på arbeidsplassen for konfliktrelatert angst

Situasjonens betydning for bestemmelsen av emosjoner. Den emosjonssentrerte jobbstressmodellen postulerer at jobbkontroll og ulike personlighetskarakteristikker modererer de spesifikke emosjonelle reaksjoner på interpersonlige konflikter på arbeidsplassen (se Figur 1, s. 4). Dette er i tråd med Kognitiv vurderingsteori (Lazarus & Folkman, 1984) som hevder at individer vil ha ulike emosjonelle reaksjoner på stressorer, fordi situasjoner og hendelser har ulik personlig betydning for individer, og fordi mennesker har forskjellige personlige ressurser til å kunne håndtere stressoren og dens mulige negative effekter. Teorien belyser samtidig en stor potensiell mangel med Den emosjonssentrerte jobbstressmodellen. Ifølge Lazarus og Folkman (1984) er håndtering av stressorer en kontinuerlig dynamisk og kompleks prosess mellom personen og det spesifikke miljø, i dette tilfelle arbeidsmiljøet. I sin evaluering av situasjonen tar individet også i betraktning forhold ved de aktuelle omgivelsene, som for eksempel tilgangen på støtte, materielle ressurser og hvor forutsigbart utfallet er. Hvordan individet faktisk håndterer situasjonen og potensielle negative konsekvenser avhenger altså også av tilgjengelige midler utover rent personlige ressurser, og av forhold som hindrer og fremmer bruken av ressursene i den konteksten det gjelder. Hvordan individet håndterer stressoren kan dermed også være påvirket av endringer i omgivelsene som er uavhengig av personen (Lazarus & Folkman, 1984). Kognitiv vurderingsteori understreker således viktigheten av å ta i betraktning relevante kjennetegn ved den spesifikke situasjonen.

Arbeidsplassen som kontekst for interpersonlig konflikt. Konflikter mellom mennesker på en arbeidsplass foregår alltid innenfor rammene av et organisasjonssystem med egenskaper som sannsynligvis vil påvirke utfallene av konflikt (De Dreu & Gelfand, 2008). I organisasjoner vil sentrale kjennetegn blant annet handle om tilstedeværelse eller fravær av en ”policy” i betydning eksplisitte holdninger og retningslinjer, og ulike støttestrukturer og

prosedyrer for konflikthåndtering. Det vil likevel alltid eksistere praksiser for hvordan det vanligvis opptrer under konflikter. Både de formelle delene av organisasjonen, som regelverk, personalhåndbøker, HMS-aktører og prosedyrer for systematisk internkontroll (Einarsen & Pedersen, 2007), og de mer uformelle verdier, normer og samhandlinger blant ledere og medarbeidere i arbeidsmiljøet, innebærer en konflikthåndteringsramme for individet som skiller denne situasjonen fra opplevd konflikt på hjemmearenaen eller andre sosiale arenaer. Til tross for dette behandles oftest interpersonlig konflikt som et isolert fenomen i organisasjonspsykologien, noe som kommer til uttrykk gjennom at det ikke knyttes til andre tilgrensende begreper som konflikthåndtering (De Dreu & Gelfand, 2008). Den emosjonssentrette jobbstressmodellen (Spector & Bruk-Lee, 2008) representerer intet unntak i så måte, gjennom å isolere fenomenet konflikt fra organisasjonens prosedyrer og praksis for konflikthåndtering.

Isoleringen av interpersonlig konflikt fra konflikthåndteringsprosedyrer og praksis strider også mot en utbredt oppfatning om at det ikke er konflikter i seg selv, men måten konflikter håndteres på som avgjør om konsekvensene av konflikter blir destruktive eller konstruktive (De Dreu & Gelfand, 2008; Einarsen & Pedersen, 2007; van de Vliert, 1998). Således anses måten konflikten håndteres på, av individer, grupper og organisasjoner, som den kritiske moderator mellom forekomsten av konflikt og utfall av konflikt (De Dreu & Gelfand, 2008). På bakgrunn av kognitiv vurderingsteori (Lazarus & Folkman, 1984) vil det kunne antas å være en tett sammenheng mellom mer overordnet konflikthåndteringspraksis i omgivelsene og den individuelle håndteringen av å stå i konflikt på jobben og den emosjonelle belastningen det medfører. Fra et mer praktisk ståsted er det også intuitivt at hvordan organisasjonen og dens representanter og medlemmer håndterer konflikter vil kunne beskytte individer mot psykisk belastning, det være seg ved forhold som at de ansatte vet hvem de kan henvende seg til, at de kan forvente at situasjoner vil bli tatt tak i av lederne, og at de vet det finnes gode prosedyrer som vil bli brukt i fortsettelsen (Einarsen & Pedersen, 2007).

Det vil ikke nødvendigvis være samsvar mellom en organisasjons formelle retningslinjer og prosedyrer og hvordan konflikter faktisk blir håndtert. Bedrifters arbeid med konflikthåndtering er ofte ikke annet en ren tilegnelse og imitering av andre virksomheters skriftlige policier som ikke får reell betydning for organisasjonsmedlemmene i hverdagen (Salin, 2008). Betingelser og situasjonsfaktorer som ikke er gjort kjente, eller med andre ord som ikke er blitt oppfattet og fortolket av individet, vil ikke kunne ha noen psykologisk innflytelse (Lazarus, 1991). For å forstå hvordan forhold i omgivelsene påvirker personen må

man derfor få en forståelse for omgivelsenes psykologiske mening for individet (Lazarus & Folkman, 1984). De ansattes subjektive oppfatninger av organisasjonens konflikthåndtering vil derfor trolig være mer virksomme variabler enn mer objektive mål på formelle retningslinjer og prosedyrer for konflikthåndtering.

På bakgrunn av gjennomgangen ovenfor mener vi det er hensiktsmessig å ta i betraktning individuelle persepsjoner av konflikthåndteringspraksis og prosedyrer i organisasjonen som en potensiell moderator på emosjonelle reaksjoner på interpersonlig konflikt i jobbsammenheng. En moderator er en kvalitativ eller kvantitativ variabel som påvirker retningen og/eller styrken på relasjonen mellom en uavhengig og en avhengig variabel (Baron & Kenny, 1986). Når vi videre bruker begrepet ”støtputeeffekt” sikter vi til at moderatoren reduserer styrken på relasjonen mellom interpersonlige konflikter som uavhengig variabel og emosjonstilstanden angst som avhengig variabel. I den foreliggende studien vil vi undersøke om *psykologisk klima for konflikthåndtering* på arbeidsplassen har en slik støtputeeffekt, og vi vil i det følgende definere nærmere hva som menes med dette begrepet.

Psykologisk klima for konflikthåndtering. Innen arbeids- og organisasjonspsykologi har man forsket mye på å fastslå de ulike komponentene som utgjør arbeidsmiljøkonteksten, og å dokumentere hvordan variasjoner i disse komponentene påvirker viktige utfall på individnivå. Forskningen på *klima* på arbeidsplassen er et eksempel på dette (Carr, Schmidt, Ford, & DeShon, 2003). Søk i artikkelbasene Web of Science og PsycINFO viser en økt interesse for klimabegrepet. Klima i organisasjoner kan defineres i bred forstand som ”shared perceptions of organizational policies, practices, and procedures, both formal and informal” (Reichers & Schneider, 1990, s. 22). Siden organisasjoner har flere og ulike mål for å fungere bedre må de utvikle ulike retningslinjer, praksis og prosedyrer for å nå disse ulike målene. Som et resultat er det blitt vanlig blant klimaforskere å spesifisere klima for de ulike sidene av organisasjonens funksjoner (Reichers & Schneider, 1990), for eksempel klima for sikkerhet (Zohar, 2010), service (Schneider, Wheeler, & Cox, 1992) og kreativitet (Mathisen & Einarsen, 2004). Mens *organisatorisk* klima refererer til delte persepsjoner på gruppe- eller organisasjonsnivå, refererer *psykologisk* klima til de individuelle persepsjoner og mening som individene tilskriver objektive karakteristikk ved arbeidsplassen og arbeidsmiljøet sitt (L. A. James & James, 1989; L. R. James & Jones, 1974). Sentralt i forståelsen av psykologisk klima er at individet kognitivt evaluerer disse omgivelsene på bakgrunn av verdien og betydningen de har for individet (L. R. James et al., 2008). Psykologisk klima for et spesifikt område av

organisasjonen innebærer således individets persepsjoner av kjennetegn ved arbeidsmiljøet som omhandler formelle og uformelle fremgangsmåter og praksis for det spesifikke området i organisasjonen det dreier seg om (Reichers & Schneider, 1990).

Klima for konflikthåndtering kan ses som en spesifikk type psykologisk klima og vil i denne studien defineres som *individuelle persepsjoner som spesifikt omhandler formelle og uformelle policier, prosedyrer og praksis for konflikthåndtering på arbeidsplassen*. I tråd med forståelsen av hva et psykologisk klima er vil arbeidsplassens klima for konflikthåndtering eksistere i de ansattes sinn, formet gjennom en prosess hvor individet oppfatter og kognitivt tillegger mening til miljøet rundt seg (L. A. James & James, 1989). Det vil si at de ansatte observerer og gjør seg opp en individuell forståelse for generelle retningslinjer, rutiner og prosedyrer for konflikthåndtering i organisasjonen, og ikke minst for hvordan ledere og medarbeidere i det nære miljøet faktisk handler når det kommer til å håndtere konflikter som oppstår i det daglige arbeidet.

Begrepet ”conflict management climate” er etter det vi er kjent opprinnelig foreslått som en underdimensjon av organisasjonsklima i en doktoravhandling av Rivlin (2002), forstått som ”the perceptions of the workplace characteristics relating to conflict and dispute resolution” (s. 38). Rivlin (2002) undersøkte sammenhengen mellom klima for konflikthåndtering og ansattes klager og søksmål mot organisasjonen. Etter det vi kan se, på bakgrunn av et bredt, systematisk søk i databasene PsycINFO og Web of Science (se Appendiks A), har ingen flere studier undersøkt konflikthåndtering som en spesifikk klimadimensjon. Vi finner imidlertid en økt oppmerksomhet rundt begreper som er relatert til konflikthåndtering innen klimaforskningen. Et eksempel på dette er studier omkring et relativt nytt begrep avledet fra litteraturen omkring sikkerhetsklima, nemlig psykososialt trygghetsklima (”psychosocial safety climate”), forstått som ansattes persepsjoner av organisasjonens policy, praksis og prosedyrer for å beskytte de ansattes psykiske helse og trygghet (Dollard & Bakker, 2010; Law, Dollard, Tuckey, & Dormann, 2011). Et annet eksempel er voldsforebyggende klima (”violence - prevention climate”, opprinnelig kalt ”violence climate”), som refererer til ansattes persepsjoner av organisasjonens policy, praksis og prosedyrer mot fysisk vold og verbal aggresjon på arbeidsplassen (Chang, Eatough, Spector, & Kessler, 2011; Spector, Coulter, Stockwell, & Matz, 2007).

Empirisk støtte til klima for konflikthåndtering som moderator for relasjonen konflikt og angst. På bakgrunn av det systematiske søket (se Appendiks A) kan vi ikke se at det har vært utført noen direkte studier på klima for konflikthåndtering som moderator

mellom interpersonlig konflikt og angst, eller andre emosjonelle reaksjoner for øvrig.

Imidlertid har flere nyere studier som undersøker relasjonene mellom ulike interpersonlige jobbtressorer og jobbutfall tatt i betraktning opplevde situasjonsfaktorer som kan relateres til konflikthåndtering, og vil derfor være interessante i forbindelse med den foreliggende studien.

Et tilgrenset begrep til klima for konflikthåndtering er som nevnt psykososialt trygghetsklima. Et sterkt psykososialt trygghetsklima tenkes å beskytte de ansattes psykiske helse og trygghet ved å innebære informasjon om tilgjengelige ressurser og handlingsvalg i miljøet relatert til det å håndtere stressorene konflikt og mobbing (Law et al., 2011). Individuer innenfor et sterkt psykososialt trygghetsklima behøver dermed ikke bare stole på sine egne ressurser, men vet at de vil få støtte til å håndtere disse interpersonlige stressorene (Law et al., 2011). I tråd med dette er tilstedeværelsen av et sterkt psykososialt trygghetsklima funnet å signifikant svekke den positive relasjonen mellom mobbing og henholdsvis psykologisk stress inkludert nivå av opplevd angst siste måned i et tilfeldig utvalg av australske yrkesaktive (Law et al., 2011) og symptomer på posttraumatisk stresslidelse hos australske politiansatte (Bond, Tuckey, & Dollard, 2010). Psykososialt trygghetsklima har også blitt funnet å signifikant moderere den positive relasjonen mellom emosjonelle jobbkrav og generelle psykiske helseproblemer blant australske skoleansatte (Dollard & Bakker, 2010).

Voldsforebyggende klima fokuserer på alvorlige former for konflikt og består av tre dimensjoner som henholdsvis handler om formelle policier og prosedyrer mot vold og aggresjon, lederpraksis og respons på vold og aggresjon, og press på medarbeiderne til å overse virksomhetens policy mot vold og aggresjon på arbeidsplassen (Kessler, Spector, Chang, & Parr, 2008). Så vidt oss er kjent er det bare én studie som har undersøkt moderatoreffekten av voldsforebyggende klima på relasjonen mellom konfliktvariabler og angst, men denne dokumenterte ingen støtputeeffekt av noen av de respektive tre dimensjonene (Yang, 2010). Imidlertid har flere studier dokumentert at et sterkt voldsforebyggende klima er signifikant, negativt relatert til angst og andre emosjonelle stressreaksjoner (Kessler et al., 2008; Spector et al., 2007).

Opplevd organisatorisk støtte ("perceived organizational support") har likheter med klimabegreper relatert til organisasjonens konflikthåndtering da det forstås som en opplevelse av at organisasjonen bryr seg om ens velvære, og at man kan regne med tilgjengelig hjelp fra organisasjonen, både i instrumentell og emosjonell forstand, når man må hankses med stressende situasjoner i jobben (Rhoades & Eisenberger, 2002). Funn omkring organisatorisk støtte sett som moderator i relasjon mellom stressorer og emosjonsutfall er derfor interessante. For eksempel rapporterte en studie blant sykepleiere at høye nivåer av opplevd organisatorisk

støtte signifikant svekket den positive sammenhengen mellom det å interagere med alvorlig syke pasienter og å oppleve negativt humør på jobben, inkludert emosjonene redd, nervøs og skjelven (George, Reed, Ballard, Colin, & Fielding, 1993).

Organisasjonsmedlemmers opplevelse av hvordan konflikthåndteringen fungerer innenfor sitt team har likhetstrekk med psykologisk klima for konflikthåndtering, vel og merke begrenset til klima innenfor mindre arbeidsgrupper. Flere studier har undersøkt moderatoreffekter av konflikthåndtering i team på sammenhengen mellom konflikt og ulike utfall. J. Liu, Fu og S. Liu (2009) fant at en konflikthåndteringspraksis preget av kompromiss eller samarbeid i teamet signifikant modererte de negative effektene av interpersonlig konflikt på utfallene kohesjon, prestasjon og effektivitet, mens en unnvikende tilnærming, altså fravær av konflikthåndteringspraksis, forsterket de negative effektene på kohesjon og prestasjon. I likhet fant Sawyer (2001) i et utvalg på 40 ulike team innenfor softwareutvikling at høyt nivå av konflikthåndtering i teamet signifikant modererte relasjonen mellom konflikt i gruppen og prestasjonene til teammedlemmene. Ayoko, Callan og Hartel (2008) fant at individer i team med høy grad av konfliktintensitet rapporterte destruktive reaksjoner på konflikt, eksempelvis vansker med å løse og å komme seg videre etter konfliktepisoder, dersom de også rapporterte å ha mindre definerte konflikthåndteringsnormer i teamet. De forklarte dette med at konflikthåndteringsnormer i team vil hjelpe team med å respondere på emosjonelt krevende situasjoner i forbindelse med konflikt og dermed være en kritisk del av klimaet i et team. Selv om dessverre ingen av disse studiene undersøkte spesifikke emosjonelle utfall så er de interessante da de indikerer at tilstedeværelse av god praksis for konflikthåndtering innenfor en arbeidsgruppe sannsynligvis kan redusere ulike destruktive utfall av konflikt.

Hypotese 2. På bakgrunn av gjennomgått teori og empiri forventer vi at ansattes persepsjoner av formelle og uformelle prosedyrer og praksis for konflikthåndtering i organisasjonen vil kunne ha innflytelse på deres emosjonelle reaksjoner i konfliktsituasjoner. Hvordan individet opplever konflikthåndteringsklimaet i organisasjonen vil fortelle individet i en konfliktsituasjon hvilken tilgang det har på relevante, støttende ressurser fra organisasjonssystemet, ledelsen og arbeidsenheten det tilhører. Det er nærliggende å tro at individet som opplever konflikt vil vurdere om konflikthåndteringsklimaet er fordelaktig/støttende eller ufordelaktig/hindrende for håndtering av situasjonen og dermed spille inn på emosjonelle reaksjoner, i likhet med at personlige ressurser spiller inn på emosjonelle reaksjoner ifølge Den emosjonssenterte jobbstressmodellen (Spector & Bruk-Lee, 2008). Nærmere bestemt forventes det at et godt klima for konflikthåndtering vil fungere

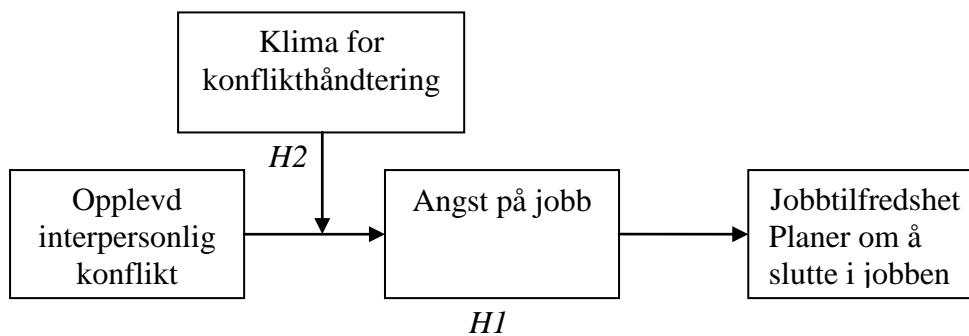
som en støtpute for emosjonstilstanden angst på jobben relatert til interpersonlige konflikter. Som en følge av de tidligere påpekte kvalitative forskjeller mellom relasjoner med leder og kollegaer har vi også her valgt å skille mellom konfliktkildene nærmeste leder og kollegaer eller andre på arbeidsplassen. Vi fremsetter derav følgende hypoteser:

Hypotese 2a: Den positive sammenhengen mellom selvopplevd konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen og emosjonstilstanden angst på jobb vil være svakere blant ansatte som opplever et godt klima for konflikthåndtering på arbeidsplassen, enn for ansatte som opplever et dårlig klima for konflikthåndtering.

Hypotese 2a: Den positive sammenhengen mellom selvopplevd konflikt med nærmeste leder og emosjonstilstanden angst på jobb vil være svakere blant ansatte som opplever et godt klima for konflikthåndtering på arbeidsplassen, enn for ansatte som opplever et dårlig klima for konflikthåndtering.

Oppsummering og illustrasjon av studiens hypoteser

Oppsummert vil den foreliggende studien (1) teste medieringshypotesen i Den emosjonscentrerte jobbstressmodellen ved å undersøke om emosjonstilstanden angst på jobb medierer relasjonen mellom interpersonlig konflikt og utfallene jobbtilfredshet og planer om å slutte i jobben, og (2) undersøke om et godt psykologisk klima for konflikthåndtering virker som en støtpute på sammenhengen mellom interpersonlig konflikt og emosjonstilstanden angst på jobb. De fremsatte hypotesene er illustrert i en modell i Figur 2.



Figur 2. Studiens hypoteser.

Metode

Forskningsdesign

Den foreliggende studien er en tverrsnittstudie, basert på en spørreskjemaundersøkelse gjennomført i 2008. Vi fikk tilgang på et eksisterende datamateriale med en rekke spørsmål og skalaer angående ulike arbeidsmiljøforhold, stress i jobben, og trivsel, helse og velvære på jobb, noe som ga oss et godt grunnlag for å teste ut hypotesene våre.

Prosedyre

Dataene ble samlet inn i et større norsk transportselskap ved hjelp av en spørreskjemaundersøkelse med navnet "Arbeidsmiljø og Trivsel 2008", og var en kombinert arbeidsmiljøundersøkelse og forskningsstudie. Undersøkelsen ble gjennomført av Forskningsgruppen for arbeidsmiljø, ledelse og konflikt (FALK) ved Institutt for samfunnspsykologi ved Det psykologiske fakultet ved Universitetet i Bergen (UIB). I forkant ble undersøkelsen innmeldt til og godkjent av Personvernombudet for forskning ved Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste (NSD). I tråd med dette ble det oppgitt at det var frivillig å delta i undersøkelsen, at deltakerne kunne trekke seg når som helst, at datamaterialet ville bli anonymisert innen utgangen av 2011, samt at bare forskere pålagt forskningsetiske retningslinjer ved UIB har tilgang på data. Totalt 495 personer fikk utdelt spørreskjemaet. 163 av disse fikk spørreskjemaet tilsendt på e-post hvor disse da skulle besvare skjemaet over internett. De resterende 332 personer fikk spørreskjemaet tilsendt i posten til privatadressen sin, inkludert en ferdigfrankert svarkonvolutt, men disse hadde også mulighet til å besvare undersøkelsen over internett ved å benytte seg av en innloggingskode oppgitt i samme forsendelse. Til personer som ikke besvarte undersøkelsen etter den første utsendelsen ble det sendt ut en påminnelse og to purringer. Det var mulig for forskergruppen som samlet inn dataene å identifisere hvem som ikke besvarte i første runde ved at deltakerne hadde blitt tildelt hver sin kode. For å ivareta deltakernes anonymitet hadde kun én representant for forskningsgruppen med ansvar for å samle inn data mulighet til å knytte sammen besvarelse og navn. Datainnsamlingen foregikk over en periode på tre måneder. Totalt 312 spørreskjema ble returnert, noe som ga undersøkelsen samlet sett en svarprosent på 63 %.

Utvalg

Utvalget brukt i forliggende studien består av 312 ansatte fra administrasjons- og verkstedsavdelingen i et større norsk transportselskap. Alderen på respondentene hadde en

spennvidde fra 18 til 65 år med en gjennomsnittsalder på 45 (SD = 11,4). Syttiseks prosent av utvalget var menn. Hele 39 % av respondentene hadde en stilling som mellomleder, 9 % hadde en høyere lederstilling, og de resterende 52 % var ansatte uten lederansvar. Åttini prosent av respondentene hadde fulltidsstillinger, mens de resterende 11 % hadde stillinger som utgjorde mellom 49 – 99 % av en hel stilling. Hele 96 prosent av respondentene hadde fast stilling. Gjennomsnittlig ansiennitet i utvalget var 21 år (SD = 11,8).

Beskrivelse av den yrkes- og utvalgsspesifikke konteksten for undersøkelsen

Transportselskapet er et av landets største kollektivselskaper med drift innen buss, hurtigbåt, ferje og reiseliv, og interne og eksterne verkstedstjenester. De spesifikke oppgavene og det nære arbeidsmiljøet for respondenter fra administrasjons- og verkstedsavdelingene var sannsynligvis noe forskjellig, mens overordnede retningslinjer og prosedyrer var felles rammebetingelser. På innsamlingstidspunktet befant selskapet seg i en omstillingsprosess, hvor personell fra morsselskapet ble flyttet fra sentrale fellesfunksjoner til å jobbe direkte ut mot driften. Endringene i strukturen var påbegynt, men ble ikke gjennomført i fullskala før 1. mai 2009. Utfyllende informasjon om selskapet og avdelingene på datainnsamlingstidspunktet ble hentet fra personlig kommunikasjon med en ansatt i personalavdelingen den 2. mai, 2012.

I administrasjonsavdelingen jobber de ansatte i HR, regnskap, IT, logistikk og andre kontorfunksjoner, organisert i et felles sentraladministrasjonsbygg. Flere har lederansvar ut mot de andre avdelingene, noe som kan forklare hvorfor nesten halvparten av utvalget vårt har lederansvar. Avdelingen har åpent kontorlandskap og nære arbeidsstasjoner og det brukes felles arenaer og treffpunkter, som felles kantine. Det er kort avstand for kommunikasjon og ofte formell og uformell kontakt mellom ansatte med og uten lederansvar.

I verkstedsavdelingen jobber mekanikere, renholdspersonell og verkstedsledere fordelt på ulike lokasjoner. Kontrollere, driftskoordinatorer og daglige ledere som bidrar til driften er lokalisert i sentraladministrasjonen. Verkstedslederne rapporterer til ledere i sentraladministrasjonen gjennom driftsmøter og har fast, uformell kontakt. Det er altså noe samlokalisering og samspill mellom verksted og administrasjon. Mekanikerne på de lokale verkstedene oppholder seg stort sett på egne arealer. Formelt sett skal saker løses via nærmeste overordnede, men kanaler som hovedtillitsvalgt og verneombud brukes også. Det tas ellers uformell kontakt gjennom mange kanaler i organisasjonen. Det har vært uklart hvem mekanikerne regner for å være sin nærmeste leder. Praktisk sett er verkstedslederen den nærmeste lederen, men ledere med personalansvar sitter gjerne i sentraladministrasjonen.

Instrumenter

Deltakerne ga sine synspunkter og vurderinger til kjenne i spørreskjemaet ved å sette ring rundt svaralternativet som best beskriver hvordan personen opplever sitt arbeidsmiljø og sin arbeidssituasjon. Med unntak av demografiske variabler er alle spørsmål og utsagn vi brukte fra spørreskjemaet besvart på en Likert-skala fra 1-5 der tallfestingene representerer responsalternativer som dokumenteres i det følgende.

Interpersonlig konflikt. Variabler for selvopplevd interpersonlig konflikt ble målt med to ledd for hver av konfliktkildene ”nærmeste leder” og ”kolleger eller andre på arbeidsplassen”. Alle fire ledd begynner med utsagnet ”For tiden befinner jeg meg i en...”, og fortsetter henholdsvis med ”... sakskonflikt med min nærmeste leder” og ”... personkonflikt med min nærmeste leder”, ”... sakskonflikt med arbeidskolleger eller andre på min arbeidsplass”, og ”... personkonflikt med arbeidskolleger eller andre på min arbeidsplass”. Målet er i tråd med konfliktdefinisjonen (van de Vliert, 1998) som anser konflikt som en situasjon hvor en person opplever å være hindret eller frustrert av en annen person eller gruppe på jobben, da denne situasjonen kan handle om så vel oppgaveorienterte uenigheter som personlige motsetninger eller sterkt eskalerte konflikter. Svaralternativene er gitt på en fempunkts Likert-skala fra 1 (*stemmer ikke*) til 5 (*stemmer helt*). Fordi de to konfliktskalaene inneholdt kun to ledd hver ble den indre validiteten til målene undersøkt ved en Pearson produkt-moment korrelasjon. Mellom leddene som angår nærmeste leder var det en sterk positiv korrelasjon (Walker & Almond, 2010), $r = .61$, $n = 304$, $p = < .005$. Mellom leddene som angår arbeidskollegaer eller andre på arbeidsplassen var det en moderat til sterk positiv korrelasjon, $r = .55$, $n = 302$, $p = < .005$.

Emosjonstilstanden angst på jobb. Vi målte emosjonstilstanden angst på jobb ved tre utvalgte ledd fra PANAS-skalaen (Watson, Clark, & Tellegen, 1988) for negativ affekt. PANAS-skalaene er opprinnelig to 10-ledds ”mood scales” (Watson et al., 1988, s. 1063) som måler henholdsvis 10 positive og 10 negative emosjoner. Av de 20 leddene ble ”redd”, ”skremt” og ”nervøs” valgt ut til å representere emosjonstilstanden angst på bakgrunn av leddenes ordlyd (se vedlagte skala i Appendiks B). I det anvendte spørreskjemaet blir respondentene i veiledningen til utfylling bedt om følgende: ”vennligst sett en ring rundt tallet som passer best med hvordan du har hatt det på jobben de SISTE 2 UKENE”. I tråd med slik skalaen har blitt brukt og publisert på i FALK (se f. eks. Mikkelsen & Einarsen, 2002; Vie, Glasø, & Einarsen, 2011) oppfatter vi at foreliggende skala måler fluktuerende emosjoner. Leddene skåres på en fempunkts Likert-skala hvor tallet 1 tilsvarer ”helt ubetydelig, eller ikke

i det hele tatt”, 2 tilsvarer ”Litt”, 3 tilsvarer ”Moderat”, 4 tilsvarer ”En del/ganske mye” og 5 tilsvarer ”I høyeste grad”. Cronbachs alfa for 3-leddsskalaen for angst er .78.

Klima for konflikthåndtering. For å måle respondentenes opplevde klima for konflikthåndtering brukte vi en skala bestående av fire ledd som omfavner ulike aspekter ved konflikthåndteringen på arbeidsplassen. Skalaen er basert på en skala utviklet av Rivlin (2002) og tilpasset av Skogstad og Einarsen til den aktuelle arbeidsmiljøundersøkelsen av 2008. Leddene er som følger: ”Hvis jeg har en alvorlig uoverensstemmelse med noen på jobben, vet jeg hvem jeg skal snakke med”, ”Måten vi håndterer uoverensstemmelser mellom ansatte i min enhet fungerer bra”, ”Mine ledere håndterer konflikter på en god måte” og ”Vi har gode rutiner og fremgangsmåter for å ta opp uoverensstemmelser og konflikter på min arbeidsplass”. Responsalternativene er gitt på en fempunkts Likert-skala fra 1 (*stemmer ikke*) til 5 (*stemmer helt*). Spørsmålene innebærer en vurdering av om ulike forhold relatert til konflikthåndtering fungerer godt, og en høy skåre på skalaen indikerer dermed et ’godt’ klima for konflikthåndtering. En lav skåre innebærer at respondenten avkrefter at klimaet er godt og vil i fortsettelsen omtales som et ’dårlig’ klima for konflikthåndtering. Klima måles i denne studien på individnivå, noe som innebærer at det vil rapporteres individuelle forskjeller blant de ansatte med hensyn til persepsjoner av organisasjonens klima for konflikthåndtering. Cronbach’s alfa for skalaen var .85.

Jobbtilfredshet. Jobbtilfredshet ble målt ved Brayfield og Rothes (1951) fem-leddsskala. Leddene er: ”Jeg er fornøyd med min nåværende jobb”, ”De fleste dager trives jeg med jobben min”, ”Arbeidsdagene ser aldri ut til å ha noen ende” (reversert), ”Jeg opplever virkelig glede i mitt arbeid” og ”Jeg synes jobben min er ganske ubehagelig” (reversert). Svaralternativene er gitt ved en 5-punkts Likert-skala hvor tallet 1 tilsvarer ”Helt uenig”, 2 tilsvarer ”Uenig”, 3 tilsvarer ”Verken uenig eller enig”, 4 tilsvarer ”Enig” og 5 tilsvarer ”Helt enig”. Cronbach’s alfa for skalaen var på .77.

Planer om å slutte i jobben. Planer om å slutte i jobben ble målt ved en skala av Sjøberg og Sverke (2000). Skalaen består av tre ledd: ”Jeg leter aktivt etter en ny jobb”, ”Jeg opplever at jeg godt kan slutte i denne jobben” og ”Hvis jeg hadde fritt valg ville jeg sluttet i denne jobben”. Responsalternativene er gitt på en fempunkts Likert-skala der tallet 1 tilsvarer ”Helt uenig”, 2 tilsvarer ”Uenig”, 3 tilsvarer ”Verken uenig eller enig”, 4 tilsvarer ”Enig” og 5 tilsvarer ”Helt enig”. Cronbach’s alfa for skalen var på .86.

Kontrollvariabler. Det ble kontrollert for effekten av den demografiske variabelen alder i regresjonsanalysene hvor planer om å slutte i jobben var kriterievariabel, på bakgrunn av innledende korrelasjonsanalyser og i tråd med metastudier som har dokumentert at både

faktisk gjennomtrekk og planer om å slutte i jobben er konsistent signifikant relatert til respondentenes alder (Cotton & Tuttle, 1986; Griffeth, Hom, & Gaertner, 2000). I tråd med Walker og Almond (2010) valgte vi å ekskludere de demografiske kontrollvariablene kjønn og ansiennitet da det i innledende korrelasjonsanalyser ikke ble funnet noen signifikante sammenhenger mellom disse og variablene av interesse i studien.

Forutgående statistiske analyser

Etter instruksjoner av Pallant (2007) inspiserer vi i forkant av hovedanalysene om enkeltskårer i datasettet lå innenfor rekkevidde av mulige verdier, og undersøkte mulige brudd på forutsetninger for bruk av multippel regresjonsanalyse. Begge konfliktvariabler og emosjonstilstanden angst var skjevfordelte og hadde statistiske utliggere. Skjevfordeling på disse variablene vil imidlertid kunne forventes da dette er fenomener som ikke kan forventes å være normalfordelte i populasjonen. Ved nærmere inspeksjon av utliggerne fant vi ingen indikasjoner på at skårene var såkalte kontaminerte observasjoner ("contaminated observations"), det vil si skårer som for eksempel skyldes feil i datasettet eller responstretthet (Cohen, 2003). Utvalget vårt kan anses som stort i forhold til antall uavhengige variabler som benyttes (Tabachnick & Fidell, 2007). Vi valgte derfor å gjennomføre analysene uten å fjerne eller endre de opprinnelige skårene på variablene.

Innledende analyser viste at kontrollvariabelen alder hadde 17,3 % manglende data og at variabelen for angst hadde 7,7 % manglende data. For de andre variablene i studien ble bare en liten andel manglende verdier identifisert (2,6 – 3,5 %). For å unngå å begrense utvalget unødvendig valgte vi å ekskludere tilfeller parvis i korrelasjons- og regresjonsanalysene, som innebærer at respondenter fjernes bare dersom de mangler data for den spesifikke analysen, men inkluderes i tilfeller hvor det foreligger tilstrekkelig informasjon (Pallant, 2007).

Statistiske analyser

Statistiske analyser i studien ble gjennomført ved bruk av statistikkprogrammet Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versjon 19 for Windows, med unntak av Sobels test for testing av medieringseffekt (www.quantpsy.org/sobel/sobel.htm), og verktøy for grafisk presentasjon og tolkning av interaksjonseffekter (www.jeremydawson.co.uk/slopes.htm).

I første omgang ble det utført frekvens- og reliabilitetsanalyser (Cronbach's alpha). Korrelasjonsanalyser (Pearson's produkt-moment korrelasjonskoeffisient) ble utført for å teste

statistiske sammenhenger mellom variablene av interesse med henblikk på eventuelle problemer med for sterkt korrelerte prediktorvariabler eller for svakt korrelerte prediktor- og kriterievariabler (Pallant, 2007). Hierarkisk multiple regresjonsanalyser ble anvendt for å teste mediator- og moderatorhypotesene i studien. Et statistisk signifikansnivå på .05 ($\alpha = .05$) ble satt som akseptert nivå for alle analyser i studien.

Resultater

Deskriptiv statistikk og korrelasjoner mellom studiens variabler

Utvalgsstørrelse for hver variabel, samt gjennomsnitt, standardavvik og bivariate Pearson's produkt-moment korrelasjoner mellom studiens variabler er vist i Tabell 1. Det ble funnet svake til moderate (Walker & Almond, 2010), signifikante korrelasjoner mellom samtlige variabler i studien på $p \leq .01$ -nivå. Den høyeste korrelasjonen mellom prediktorvariablene i studien var på $r = .35$, hvilket utelukker problemer med for høyt korrelerte prediktorvariabler (Pallant, 2007). Selv om det er ønskelig at prediktorvariabler korrelerer med kriterievariabler på over .30, eller under -.30, (Pallant, 2007) anses det tilfredsstillende at aktuelle prediktorvariabler korrelerer signifikant med tilhørende kriterievariabler, hvorav den svakeste korrelasjonen var på $r = .20$ og den sterkeste var på $r = -.37$. Det er også interessant å notere seg at retningen på alle korrelasjoner mellom prediktor- og kriterievariabler var overensstemmende med hypotesene våre.

Tabell 1: *Deskriptiv statistikk og korrelasjoner mellom studiens variabler*

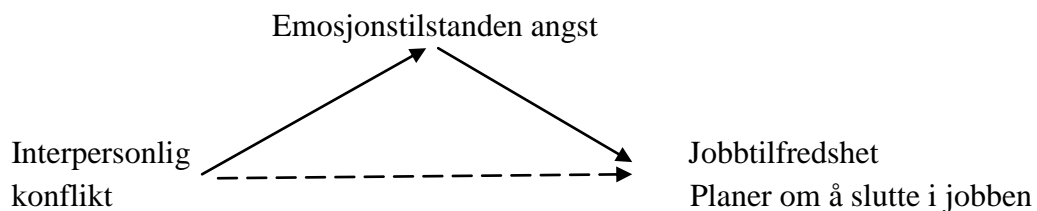
Variabler	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	1	2	3	4	5	6	7
1. Alder	258	47.66	11.42	1						
2. Konflikt m/koll. ^a	302	1.26	.66	-.08	1					
3. Konflikt m/leder ^b	304	1.21	.64	-.08	.32**	1				
4. Angst ^c	288	1.40	.67	-.09	.29**	.20**	1			
5. KFKH ^d	303	3.48	1.02	.07	-.24**	-.35**	-.23**	1		
6. Jobbtilfredshet	304	3.71	.74	.08	-.21**	-.37**	-.31**	.41**	1	
7. Planer om å slutte ^e	301	2.35	1.08	-.20**	.23**	.34**	.24**	-.38**	-.67**	1

^a Selvpoplevd konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen. ^b Selvpoplevd konflikt med nærmeste leder. ^c Emosjonstilstanden angst på jobb. ^d Klima for konflikthåndtering. ^e Planer om å slutte i jobben.

* = $p \leq .05$, ** = $p \leq .01$, *** = $p \leq .001$

Testing av mediatorhypotesene

Hierarkisk multipl regressjonsanalyse ble brukt til å teste antagelsene i Hypotese 1a og 1b om at selvopplevd konflikt med henholdsvis kollegaer eller andre på arbeidsplassen, og med nærmeste leder, virker gjennom emosjonstilstanden angst på de psykologiske utfallene jobbtilfredshet og planer om å slutte i jobben. Det ble bare kontrollert for alder i regressjonsanalysene hvor planer om å slutte er kriterievariabel, basert på funn fra innledende korrelasjonsanalyser. Ifølge Baron og Kenny (1986), og overført til den foreliggende studien, vil en mediering kunne bekreftes ved at interpersonlig konflikt predikerer emosjonstilstanden angst, angst predikerer de psykologiske utfallene jobbtilfredshet og planer om å slutte i jobben, og effekten av interpersonlig konflikt på jobbtilfredshet og planer om å slutte forsvinner eller reduseres når emosjonstilstanden angst legges inn i regressjonsligningen (se Figur 3).



Figur 3. Postulerte sammenhenger mellom studiens variabler

Hypotese 1a. Hypotese 1a postulerer at emosjonstilstanden angst på jobb delvis medierer relasjonene mellom selvopplevd konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen og henholdsvis (a) jobbtilfredshet, og (b) planer om å slutte i jobben. Som vist i Tabell 2 ble Konflikt m/koll. (selvopplevd konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen) funnet å signifikant predikere den antatte mediatorvariabelen Angst ($\beta = .29$, $p \leq .001$). Konflikt m/koll. ble videre funnet å ha en signifikant totaleffekt på henholdsvis Jobbtilfredshet ($\beta = -.21$, $p \leq .001$), som vist i Tabell 3, og Planer om å slutte i jobben ($\beta = .22$, $p \leq .001$), som vist i Tabell 4. I steg 2 for kriterievariabelen Jobbtilfredshet (se Tabell 3) og steg 3 for Planer om å slutte i jobben (se Tabell 4) ble Angst lagt til og bidro til en delvis reduksjon av effekten av Konflikt m/koll. på Jobbtilfredshet ($\beta = -.13$, $p \leq .05$) og Planer om å slutte i jobben ($\beta = .17$, $p \leq .01$). Ved å dele den indirekte effekten på totaleffekten finner man prosentandel den indirekte effekten utgjør av den totaleffekten. Dette forutsetter at

totaleffektene til prediktorvariablene er minst $\pm .20$ (Kenny, 2012). Det ble funnet at den indirekte effekten av konflikt på Jobbtilfredshet utgjorde 38 % av totaleffekten og 18 % av totaleffekten på Planer om å slutte i jobben. Direkteeffekten av Konflikt m/koll. på Jobbtilfredshet hadde i tillegg et redusert signifikansnivå til .05, men en slik reduksjon fant ikke sted i forhold til Planer om å slutte i jobben. En Sobeltest viste at mediatoreffekten var signifikant i begge analysene ($p \leq .001$). Da konfliktvariabelen forble en signifikant prediktor for begge kriteriene, indikerer dette at Angst er en delvis mediator på de to utfallene. Totalt forklarte steg 2 11 % av variansen i Jobbtilfredshet ($R^2 = .11$, $p \leq .001$) og steg 3 11,5 % av variansen i Planer om å slutte i jobben ($R^2 = .12$, $p \leq .01$).

Tabell 2: *Konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen som prediktor for angst*

	<i>B</i>	<i>SE</i>	β	R^2
Konflikt m/koll. ^a	.29	.06	.29***	.08***

^a Selvpoplevd konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen.

* = $p \leq .05$, ** = $p \leq .01$, *** = $p \leq .001$

Tabell 3: *Angst som mediator mellom konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen og jobbtilfredshet*

	<i>B</i>	<i>SE</i>	β	R^2	$R^2 \Delta$
Steg 1				.04***	.04***
Konflikt m/koll. ^a	-.23	.07	-.21***		
Steg 2				.11***	.07***
Konflikt m/koll. ^a	-.15	.07	-.13*		
Angst ^b	-.29	.06	-.27***		

^a Selvpoplevd konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen

^b Emosjonstilstanden angst på jobb.

* = $p \leq .05$, ** = $p \leq .01$, *** = $p \leq .001$

Tabell 4: *Angst som mediator mellom konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen og planer om å slutte i jobben*

	<i>B</i>	<i>SE</i>	β	<i>R</i> ²	<i>R</i> ² Δ
Steg 1				.04**	.04**
Alder	-.02	.01	-.20**		
Steg 2				.09***	.05***
Alder	-.02	.01	.18**		
Konflikt m/koll. ^a	.36	.10	.22***		
Steg 3				.12**	.03**
Alder	-.02	.01	-.17**		
Konflikt m/koll. ^a	.28	.11	.17**		
Angst ^b	.29	.10	.18**		

^a Selvpoplevd konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen.

^b Emosjonstilstanden angst på jobb.

* = $p \leq .05$. ** = $p \leq .01$. *** = $p \leq .001$

Hypotese 1b. Hypotese 1b postulerte at emosjonstilstanden angst på jobb delvis medierer relasjonene mellom selvpoplevd konflikt med nærmeste leder på arbeidsplassen og henholdsvis (a) jobbtilfredshet og (b) planer om å slutte i jobben. Som vist i Tabell 5 ble Konflikt m/leder (selvpoplevd konflikt med nærmeste leder) funnet å signifikant predikere Angst ($\beta = .20, p \leq .001$). Konflikt m/leder ble videre funnet å ha en signifikant totaleffekt på kriterievariablene Jobbtilfredshet ($\beta = .37, p \leq .001$), som vist i Tabell 6, og på Planer om å slutte i jobben ($\beta = .32, p \leq .001$), som vist i Tabell 7. I steg 2 (se Tabell 6) og steg 3 (se Tabell 7) ble Angst lagt til og bidro til en delvis reduksjon av effekten av Konflikt m/leder på kriterievariablene Jobbtilfredshet ($\beta = .32, p \leq .001$) og Planer om å slutte i jobben ($\beta = .29, p \leq .001$). De indirekte effektene ble funnet å utgjøre 14 % av totaleffekten av Konflikt m/leder på Jobbtilfredshet og 9 % av totaleffekten på Planer om å slutte i jobben. En Sobelstest viste at medieringen var signifikant for begge kriteriene ($p \leq .001$). Da konfliktvariabelen forble en signifikant prediktor, indikerer dette at Angst er en delvis mediator for begge kriteriene. Totalt forklarte Konflikt m/leder og Angst henholdsvis 19,1 % av variansen i Jobbtilfredshet ($R^2 = .19, p \leq .001$) og 17,2 % av variansen i Planer om å slutte i jobben ($R^2 = .17, p \leq .01$).

Det kan her konkluderes med at det ble funnet støtte for både Hypotese 1a og Hypotese 1b. Resultatene indikerer at negative konsekvenser i psykologiske stressutfall relatert til selvopplevd konflikt med andre mennesker på jobb delvis virker igjennom opplevelsen av angst på jobb, både i tilfeller hvor konfliktkilden er kollegaer eller andre på arbeidsplassen og når kilden er nærmeste leder.

Tabell 5: *Konflikt med nærmeste leder som prediktor for angst*

	<i>B</i>	<i>SE</i>	β	<i>R</i> ²
Konflikt m/leder ^a	.214	.061	.20***	.04***

^a Selvopplevd konflikt med nærmeste leder.

* = $p \leq .05$. ** = $p \leq .01$. *** = $p \leq .001$

Tabell 6: *Angst som mediator mellom konflikt nærmeste leder og jobbtilfredshet*

	<i>B</i>	<i>SE</i>	β	<i>R</i> ²	<i>R</i> ² Δ
Steg 1				.13	.13
Konflikt m/leder	-.42	.06	-.37***		
Steg 2				.19***	.06***
Konflikt m/leder ^a	-.37	.06	-.32***		
Angst ^b	-.27	.06	-.24***		

^a Selvopplevd konflikt med nærmeste leder. ^b Emosjonstilstanden angst på jobb.

* = $p \leq .05$. ** = $p \leq .01$. *** = $p \leq .001$

Tabell 7: *Angst som mediator mellom konflikt med nærmeste leder og planer om å slutte i jobben*

	<i>B</i>	<i>SE</i>	β	<i>R</i> ²	<i>R</i> ² Δ
Steg 1				.04**	.04**
Alder	-.02	.01	-.20**		
Steg 2				.15***	.11***
Alder	-.02	.01	-.17**		
Konflikt m/leder ^a	.55	.10	-.33**		
Steg 3				.17**	.03**
Alder	-.01	.01	-.16**		
Konflikt m/leder ^a	.50	.10	.29***		
Angst ^b	.27	.10	.17***		

^a Selvopplevd konflikt med nærmeste leder. ^b Emosjonstilstanden angst på jobb.

* = $p \leq .05$. ** = $p \leq .01$. *** = $p \leq .001$

Testing av moderatorhypotesene

Hierarkisk multipel regresjonsanalyse ble anvendt for å teste Hypotese 2a og 2b som postulerer at klima for konflikthåndtering vil moderere den positive relasjonen mellom selvopplevd konflikt med henholdsvis kollegaer eller andre på arbeidsplassen og med nærmeste leder og emosjonstilstanden angst på jobb. I forkant av regresjonsanalysene standardiserte vi alle prediktorvariabler ved å omforme dem til Z-skårer for å minimere problemer med multikollinearitet og for å gjøre fortolkning lettere, i tråd med anbefalinger fra Aiken and West (1991). Vi konstruerte videre to interaksjonsvariabler ved å multiplisere den standardiserte variabelen for klima for konflikthåndtering med de standardiserte variablene for selvopplevd konflikt med henholdsvis kollegaer eller andre på arbeidsplassen og nærmeste leder. I regresjonsanalysene ble prediktorvariablene lagt til i steg 1 og de korresponderende interaksjonsvariablene lagt til i steg 2. Emosjonstilstanden angst på jobb ble lagt inn som kriterievariabel. En interaksjonseffekt innebærer at samspillet mellom prediktorvariablene vil gi en effekt på kriterievariabelen som er mer enn summen av enkelteffektene til de to variablene (Cohen, 2003). Som en forlengelse av analysen ble interaksjonseffekter skrevet ut i et interaksjonsplott for å muliggjøre tolkning av disse.

Hypotese 2a. Hypotese 2a postulerer at den positive relasjonen mellom selvopplevd konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen og emosjonstilstanden angst på jobb vil være svakere for ansatte som opplever et godt klima for konflikthåndtering på arbeidsplassen, enn for ansatte som opplever at det er dårlig klima for konflikthåndtering. I analysen ble Konflikt m/koll. og KFKH (Klima for konflikthåndtering) lagt inn i steg 1 som vist i Tabell 8. Både Konflikt m/koll. ($\beta = .25, p \leq .001$) og KFKH ($\beta = -.17, p \leq .01$) ga signifikante bidrag til forklart varians i Angst, og forklarte sammenlagt 11 % av variansen i Angst ($R^2 = .11, p \leq .001$). I steg 2 ble interaksjonsvariabelen Konflikt m/koll. * KFKH lagt til. Interaksjonsvariabelen ga et signifikant bidrag til forklart varians ($\beta = -.21, p \leq .001$), resulterende i en signifikant økning på 3,4 % i forklart varians i Angst ($\Delta R^2 = .03, p \leq .001$). Det ble altså funnet en signifikant interaksjonseffekt av Konflikt m/koll. og KFKH på Angst.

For videre utforskning av denne interaksjonseffekten laget vi en grafisk presentasjon av resultatet vist i Figur 4, se s. 29. Som vist i grafen var det en positiv relasjon mellom konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen og angst blant respondenter som rapporterte et dårlig klima for konflikthåndtering, mens det var ingen relasjon mellom disse variablene blant respondentene som oppga et godt klima for konflikthåndtering. I grafen kommer det også til uttrykk at respondentene som opplevde høy grad av konflikt med kollegaene sine eller andre på arbeidsplassen og samtidig opplevde et godt klima for konflikthåndtering på arbeidsplassen hadde et lavere nivå av opplevd angst på jobben i forhold til de som opplevde dette klimaet som dårlig.

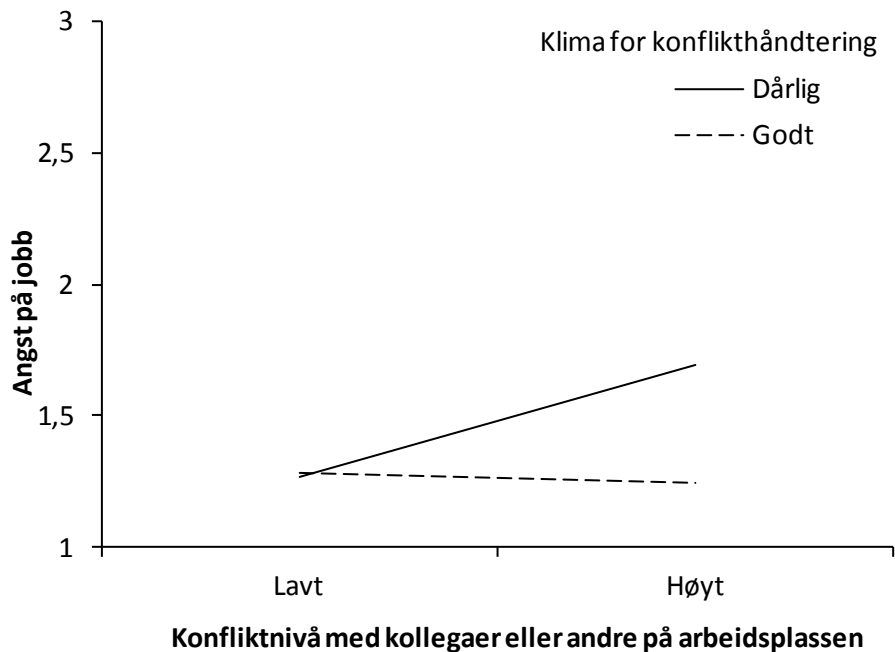
Resultatene underbygger således at et godt klima for konflikthåndtering på arbeidsplassen har en støtputeffekt på opplevelse av angst på jobb som er relatert til det å stå i konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen, og ga dermed støtte til Hypotese 2a.

Tabell 8: Interaksjonseffekt av konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen og klima for konflikthåndtering på angst.

	<i>B</i>	<i>SE</i>	β	<i>R</i> ²	<i>R</i> ² Δ
Steg 1				.11***	
Konflikt m/koll. ^a	.17	.04	.25***		
KFKH ^b	-.11	.04	-.17**		
Steg 2				.14***	.03***
Konflikt m/koll. ^a	.10	.04	.14*		
KFKH ^b	-.11	.04	-.16**		
Konflikt m/koll. ^a * KFKH ^b	-.12	.04	-.21***		

^a Selvpålevd konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen. ^b Klima for konflikthåndtering.

* = $p \leq .05$. ** = $p \leq .01$. *** = $p \leq .001$



Figur 4. Interaksjon av konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen og klima for konflikthåndtering på angst.

Hypotese 2b. Hypotese 2b fremla at den positive relasjonen mellom selvopplevd konflikt med nærmeste leder og emosjonstilstanden angst på jobb vil være svakere for ansatte som opplever et godt klima for konflikthåndtering på arbeidsplassen, enn for ansatte som opplever at det er dårlig klima for konflikthåndtering. I regresjonsanalysen ble Konflikt m/leder og KFKH lagt inn i steg 1 som vist i Tabell 9. Både Konflikt m/leder ($\beta = .14, p \leq .05$) og KFKH ($\beta = -.18, p \leq .01$) ga signifikante bidrag til forklart varians i Angst, og forklarte sammenlagt 6,9 % av variansen ($R^2 = .07, p \leq .001$). I steg 2 ble interaksjonsvariabelen Konflikt m/leder * KFKH lagt inn og denne ga et signifikant bidrag til forklart varians ($\beta = .22, p \leq .05$), resulterende i en signifikant økning på 2 % i forklart varians i Angst ($\Delta R^2 = .02, p \leq .05$). Det ble altså funnet en signifikant interaksjonseffekt av Konflikt m/leder og KFKH på Angst.

For å tolke interaksjonseffekten laget vi et grafisk plott som ved Hypotese 2a, vist i Figur 5, se s. 31. Figuren viser at det var en positiv relasjon mellom konflikt med nærmeste leder og angst på jobb både hos respondentene som rapporterte et dårlig klima for konflikthåndtering og blant respondentene som oppga et godt klima for konflikthåndtering, og at denne relasjonen var sterkere blant respondentene som oppga et godt klima for konflikthåndtering, illustrert av en brattere stigning på kurven. I figuren kommer det videre til uttrykk at nivået av opplevd angst på jobb var høyere hos de som opplever et dårlig klima for konflikthåndtering på arbeidsplassen ved lav grad av konflikt med nærmeste leder. Derimot var det ingen forskjell på nivået angst mellom ansatte som opplever godt og dårlig klima for konflikthåndtering når opplevd grad av konflikt med nærmeste leder var høyt.

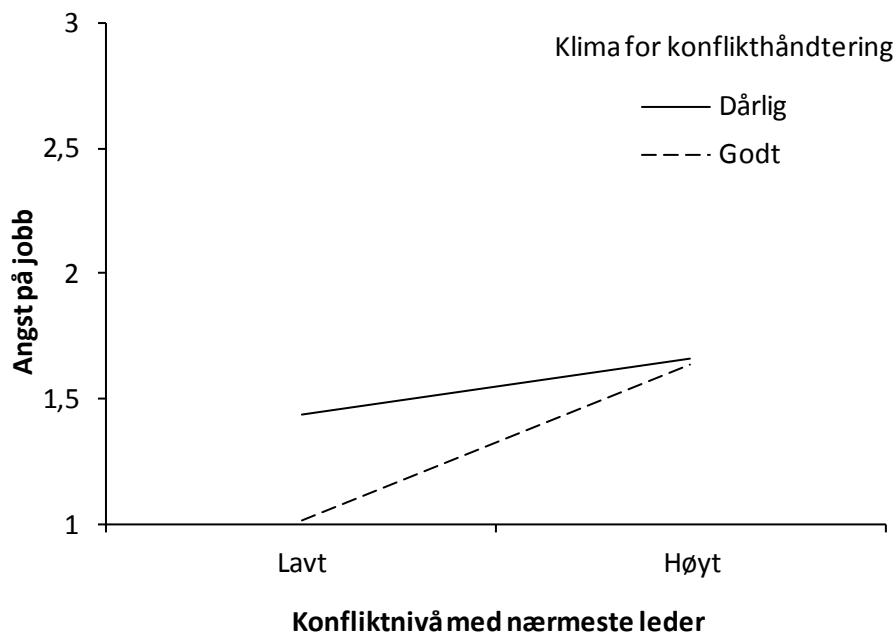
Resultatene indikerer ingen støtputeeffekt av klima for konflikthåndtering på relasjonen mellom selvopplevd konflikt med nærmeste leder og opplevd angst på jobb, og ga dermed ikke støtte til Hypotese 2b.

Tabell 9: Interaksjonseffekt av konflikt med nærmeste leder og klima for konflikthåndtering på angst

	<i>B</i>	<i>SE</i>	β	<i>R</i> ²	<i>R</i> ² Δ
Steg 1				.07***	
Konflikt m/leder ^a	.09	.04	.14*		
KFKH ^b	-.12	.04	-.18**		
Steg 2				.09*	.02*
Konflikt m/leder ^a	.21	.06	.31***		
KFKH ^b	-.11	.04	-.17**		
Konflikt m/leder ^a * KFKH ^b	.10	.04	.22*		

^a Selvopplevd konflikt med nærmeste leder. ^b Klima for konflikthåndtering.

* = $p \leq .05$. ** = $p \leq .01$. *** = $p \leq .001$



Figur 5. Interaksjon av konflikt med nærmeste leder og klima for konflikthåndtering på angst.

Diskusjon

Hensikten med denne studien var todelt. For det første undersøkte vi om emosjonstilstanden angst delvis medierer sammenhengen mellom interpersonlige konflikter og de psykologiske utfallene jobbtilfredshet og planer om å slutte i jobben, slik som det blir postulert i Den emosjonssentrerte jobbstressmodellen. For det andre undersøkte vi om psykologisk klima for konflikthåndtering virker som en moderator i form av å svekke sammenhengen mellom interpersonlige konflikter og emosjonstilstanden angst på jobb, noe som i følge våre undersøkelser tidligere ikke har vært belyst. Resultatene ga signifikant støtte til begge mediatorhypotesene. Bare en av de to moderatorhypotesene ble støttet, da klima for konflikthåndtering ble funnet å virke som en støtpute for angstreaksjoner ved konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen, men ikke ved konflikt med nærmeste leder.

Den emosjonssentrerte jobbstressmodellen er en teoretisk modell ment for å forklare sammenhenger og mekanismer i konsekvensene av konflikt mellom mennesker i en arbeidssammenheng på tvers av ulike arbeidsplasskontekster. Ved å teste ut de postulerte sammenhengene i ulike yrker, bransjer og nasjonale kontekster, vil man bidra til å underbygge modellens gyldighet i slike ulike kontekster. Den yrkes- og utvalgsspesifikke kontekst er samtidig viktig å ta i betraktning ved tolkning, diskusjon og generalisering av resultatene. Med dette i mente vil vi i det følgende drøfte de enkelte mediator- og moderatorfunnene nærmere, teoretiske implikasjoner for Den emosjonssentrerte jobbstressmodellen, forslag til fremtidig forskning på området og praktiske implikasjoner. Deretter følger en drøfting av ulike metodiske styrker og svakheter ved studien, og avslutningsvis våre konklusjoner.

Mediatoreffekten av angst ved konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen

I Hypotese 1a ble det fremlagt at emosjonstilstanden angst på jobben delvis medierer relasjonen mellom selvopplevd konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen og henholdsvis jobbtilfredshet og planer om å slutte i jobben. I tråd med hypotesen viste resultatene signifikante medieringseffekter mellom konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen og begge de aktuelle psykologiske utfallene blant de ansatte i administrasjons- og verkstedsavdelingen i transportselskapet. Angst ble funnet å virke som en delvis mediator, og forklarte mer spesifikt 38 % av effekten av konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen på ansattes jobbtilfredshet, og 18 % av effekten på de ansattes planer om å slutte i jobben.

Undersøkelsen av emosjonen angst som medieringsvariabel forteller oss noe om gjennom hvilke mekanismer, eller med andre ord hvorfor opplevelsen av interpersonlig konflikt på arbeidsplassen har effekt på ansattes jobbtilfredshet og planer om å slutte i jobben. Rent intuitivt virker det sannsynlig at det å føle seg redd og nervøs forbundet med å stå i konflikt med personer på jobb kan resultere i mindre trivsel og at man til og med ser seg om etter en annen arbeidsplass. Funnene i studien underbygger denne tankegangen, ved å vise at angstreaksjoner i forbindelse med det å stå i konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen systematisk bidrar til å forklare den observerte sammenhengen mellom konflikter og ansattes jobbtilfredshet og intensjoner om å slutte i jobben i vårt spesifikke utvalg. Da vårt utvalg sannsynligvis vil ha lignende kjennetegn som andre administrasjons- og verkstedsavdelinger, vil våre funn i betydelig grad kunne generaliseres til arbeidstakere innenfor administrasjons- og stabsfunksjoner som HR, logistikk, regnskap og IT, samt ansatte ved verkstedsavdelinger generelt.

I likhet med den foreliggende studien fant Glasø et al. (2011) i en studie blant ansatte i en norsk sjøtransportbedrift at den angstrelaterte emosjonen redsel virket som en delvis mediator på relasjonen mellom den konfliktrelaterte variabelen mobbing og jobbtilfredshet. Tilsvarende fant Yang (2010) i sin doktoravhandling at emosjonstilstanden angst delvis forklarte den observerte sammenhengen mellom de konfliktrelaterte variablene opplevd fysisk eller psykisk aggresjon på arbeidsplassen og henholdsvis jobbtilfredshet og intensjoner om å slutte i jobben. Funnene i vår studie er således i tråd med annen sammenlignbar forskning på området. Da vår studie har undersøker interpersonlige konflikter på en måte som kan fange opp alle grader av konflikter, til forskjell fra de overnevnte studiene som har undersøkt mobbing og opplevd fysisk og psykisk vold på jobb, bidrar vår studie til å vise at angst kan virke som en mellomliggende variabel for konfliktrelaterte situasjoner av ulik intensitet og ansattes jobbtilfredshet og planer om å slutte i jobben.

De indirekte effektene av konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen gjennom angst ser ut til å forklare en større andel av effekten på de psykologiske utfallene (18 og 38 %) enn hva tidligere studier tyder på. Til sammenligning fant Yang (2010) at angst forklarte 14 % av effekten av opplevd psykisk og fysisk aggresjon på henholdsvis både jobbtilfredshet og intensjoner om å slutte i jobben. I studien av Glasø et al. (2011) ble 10 % av effekten av mobbing på jobbtilfredshet funnet å virke gjennom emosjonen redsel. Vår studie kan således indikere at angst er en viktigere forklaringsmekanisme for interpersonlig konflikt og de psykologiske utfallene, til forskjell fra mer intensive former for konflikt som mobbing og opplevd psykisk og fysisk vold og utfallene. De nevnte studiene har til forskjell fra den

foreliggende studien ikke skilt mellom hvem man er konflikt med eller føler seg mobbet av. Alternativt kan derfor funnet indikere at konflikt i større grad virke gjennom angstrelaterte emosjoner på de psykologiske utfallene når kilden er spesifisert som kollegaer eller andre på arbeidsplassen, til forskjell når kilden til konfliktrelaterte fenomener er målt generelt.

I samsvar med funnene i vår studie finner en rekke tidligere undersøkelser at samlede mål på emosjoner delvis kan forklare hvordan interpersonlige konflikter er relatert til ulike atferdsmessige, fysiske og psykologisk utfall. For eksempel fant Fox et al. (2001) at interpersonlig konflikt på jobben delvis virket gjennom negative emosjoner på ansattes destruktive medarbeideratferd. Tilsvarende fant Dimotakis et al. (2011) at et samlet mål på positiv og negativ affekt virker som et mellomliggende forhold mellom interpersonlige konflikter på jobb og ansattes jobbtilfredshet. Ifølge Spector og Bruk-Lee (2008) er ikke Den emosjonssenterte jobbstressmodellen fullstendig enveisrettet da kausale prosesser vil kunne virke i begge retninger. Da vår studie er en tverrsnittsstudie kan det ikke fastslås kausale sammenhenger. Den foreslåtte kausale retningen der emosjoner virker som mediator mellom konflikt og utfall støttes imidlertid av en longitudinell studie av Lubbers et al. (2005), hvor positiv og negativ affekt ble funnet å mediere sammenhengen mellom interpersonlige konflikter på jobben på tidspunkt 1 og utfallene jobbprestasjoner og helse på tidspunkt 2. Funnene i den foreliggende studien og den kausale tolkningen av disse kan således synes å være i tråd med eksisterende forskning på emosjoners rolle i konfliktprosessen. Dog er det her et stort behov for mer forskning med flere måletidspunkter.

Etter det vi kjenner til er den spesifikke medieringshypotesen som vi har undersøkt ikke blitt undersøkt tidligere. Det finnes imidlertid mange studier som dokumenterer at interpersonlige konflikter på arbeidsplassen er relatert til angst, og at angst er relatert til de aktuelle psykologiske utfallene. Konflikt er blitt funnet å være relatert til angst både i studier med kvantitativ forskningsdesign (Mignonac & Herrbach, 2004; Spector & Jex, 1998) og studier med kvalitativt forskningsdesign (Bell & Song, 2005; Glazer & Gyurak, 2008; Mazzola et al., 2011). En rekke studier har likeledes funnet støtte for relasjonen mellom angst og utfallsvariablene jobbtilfredshet (C. Liu et al., 2005; Yang, 2010; Zalewska, 2011) og planer om å slutte i jobben (Glazer & Beehr, 2005; C. Liu et al., 2005; Yang, 2010). Resultatene i den foreliggende studien kan således sies å bekrefte og supplere eksisterende forskning ved å undersøke om emosjonstilstandene angst faktisk virker som en forklarende variabel mellom interpersonlig konflikt og de undersøkte psykologiske utfallene.

Oppsummert underbygger funnene fra Hypotese 1a Den emosjonssenterte jobbstressmodellens gyldighet for den postulerte medierende rollen til angst mellom

interpersonlig konflikt i jobbsammenheng og de psykologiske utfallene i vårt spesifikke utvalg av ansatte ved administrasjons- og verkstedsavdelingen i et norsk transportselskap. Videre følger en drøfting av mediatorfunnet tilknyttet konfliktkilden nærmeste leder, etterfulgt av en sammenfatning av begge mediatorfunn og deres samlede implikasjoner for Den emosjonssenterte jobbstressmodellen.

Mediatoreffekten av angst ved konflikt med nærmeste leder

I Hypotese 1b fremholdt vi at emosjonstilstanden angst på jobben delvis medierer relasjonen mellom konflikt med nærmeste leder på arbeidsplassen og henholdsvis jobbtilfredshet og planer om å slutte i jobben. I tråd med Hypotese 1b viste resultatene signifikante medieringseffekter mellom konflikt med nærmeste leder og jobbtilfredshet og planer om å slutte i jobben blant de ansatte i administrasjons- og verkstedsavdelingen i transportselskapet. Angst ble funnet å virke som en delvis mediator, og ble mer spesifikt funnet å forklare 14 % av effekten av konflikt med nærmeste leder på jobbtilfredshet, og 9 % av effekten på planer om å slutte i jobben.

Funnene tyder på at angstrelaterte emosjoner som redsel og nervøsitet knyttet til det å stå i konflikt med sin nærmeste leder også delvis kan forklare ansattes overordnede tilfredshet med jobben og ønsker om å bli værende i jobben. Som trukket frem under drøftingen av funnene tilknyttet Hypotese 1a er funnene på Hypotese 1b og tolkningen av disse i overensstemmelse med den tidligere forskning på emosjonstilstanden angst som mediator for relasjonene mellom ulike konfliktrelaterte forhold og jobbtilfredshet og planer om å slutte i jobben (se Glasø et al., 2011; Yang, 2010), og forskningen på emosjoner som mediator mellom konflikt og utfall (se Dimotakis et al., 2011; Fox et al., 2001; Lubbers et al., 2005).

Emosjonstilstanden angst ble funnet å virke som en delvis mediator for konflikt med nærmeste leder, hvilket innebærer at konflikt fremdeles ble funnet å være en gyldig prediktor av jobbtilfredshet og planer om å slutte i jobben etter at emosjonen angst ble lagt inn i regresjonsanalysen. Med utgangspunkt i Den emosjonssenterte jobbstressmodellen vil det imidlertid kunne forventes at effekten av konflikt i denne studien muligens også virker igjennom andre emosjonelle mediatorer som sinne og frustrasjon. Studien av Glasø et al. (2011) fant i tråd med dette at frustrasjon og sinne virket som mediatorer mellom mobbing og jobbtilfredshet og planer om å slutte i jobben. Studien fant imidlertid også at en rekke andre emosjoner, både positive og negative, virket som mediatorer mellom mobbing og de aktuelle psykologiske utfallene. Det kan således sies å være grunnlag for å forvente at andre emosjoner

i tillegg til angst vil kunne bidra til å forklare sammenhengene mellom interpersonlig konflikt og ansattes jobbtilfredshet og planer om å slutte i jobben.

De indirekte effektene gjennom angst ble funnet å forklare en mindre andel av effekten av konflikt med leder på de psykologiske utfallene (9 og 14 %), enn av effekten av konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen på utfallene (18 og 38 %). Det ser således ut til at emosjonstilstanden angst er en mindre viktig forklaringsmekanisme for relasjonen konflikt med nærmeste leder og de psykologiske utfallene, enn for relasjonen konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen og utfallene. Disse funnene kan indikere at konflikt med leder har en større direkteeffekt på de psykologiske utfallene. Dette vil i så fall være i overensstemmelse med Frones (2000) modell hvor konflikt med ledere nettopp forventes å være direkte relatert til organisatoriske utfall som jobbtilfredshet og planer om å slutte i jobben, heller enn relatert til personlige utfall som angst.

Alternativt kan den mindre betydelige rollen til angst når det gjelder konflikt med leder forklares med at andre emosjoner som frustrasjon og sinne i større grad er fremtredende ved konflikt med leder, og at større del av effekten av konflikt med leder virker gjennom disse emosjonene. Ifølge Perrewe og Zellars (1999), trukket frem i Spector og Bruk-Lees (2008) redegjørelse for Den emosjonssentrerte jobbstressmodellen, vil ulik attribusjon av årsaken til stressoren være relatert til ulike typer emosjoner. Ytre attribusjon av stressoren vil lede til emosjoner som sinne, mens indre attribusjon leder til mer innadrettede emosjoner som skyldfølelse og skam (Perrewe & Zellars, 1999). Med konflikt med leder kan det tenkes at individet har større mulighet til å attribuere konflikten til forhold utenfor seg selv, da man ifølge Frone (2000) ikke knytter sin identitet opp mot ledere i samme grad som med kollegaer. Det kan derfor tenkes at konflikter med ens nærmeste leder i større grad fremkaller emosjonene sinne og frustrasjon enn angst. Da leder med personalansvar for de ansatte ved verkstedsavdelingene var lokalisert ved hovedkontoret og ikke ved de lokale verkstedene, vil dette sannsynliggjøre at leder var en som de hadde mindre til felles med, i det minste for en del av respondentene. Da utvalget består av to undergrupper vanskeliggjøres en slik bruk av den utvalgsspesifikke konteksten for å sannsynliggjøre tolkningen av resultatene. Om andre emosjoner som sinne og frustrasjon er mer fremtredende ved konflikt med leder er imidlertid antagelser som må underbygges i empiriske studier.

Ved nærmere innsyn av de indirekte effektene for både konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen og nærmeste leder ser det ut som om angst er en viktigere forklaringsmekanisme for relasjonen mellom konflikt og jobbtilfredshet enn mellom konflikt og planer om å slutte i jobben. Funnene antyder altså at redsel, bekymring og engstelse knyttet

til en konfliktsituasjon i større grad er grunnen til at ansatte blir mindre tilfredse enn at de ønsker å slutte i jobben. Dette vil igjen kunne bety at andre emosjoner som f. eks. sinne og frustrasjon i større grad er de følelsene som konflikt virker gjennom på ansattes planer om å slutte i jobben enn på ansattes jobbtilfredshet, alternativt at konflikt har en sterkere direkte effekt på planer om å slutte i jobben enn på ansattes jobbtilfredshet. Funnene peker således også på at betydningen av emosjonstilstanden angst som mediator til dels er avhengig av hvilke psykologiske utfall man ser på. I forlengelsen av dette vil det kanskje også kunne forventes at ulike emosjoner vil ha ulike betydning avhengig av om man undersøker atferdsmessige, fysiske eller psykologiske utfall. Slike antagelser bør imidlertid undersøkes nærmere i empiriske studier.

Den emosjonssentrerte jobbstressmodellen postulerer at emosjonen angst medierer sammenhengen mellom interpersonlig konflikt og jobbtilfredshet og planer om å slutte i jobben (Spector & Bruk-Lee, 2008). Denne teoretiske sammenhengen underbygges av resultatene fra Hypotese 1b.

Sammenfatning av mediatorfunn og implikasjoner

Oppsummert ble det i tråd med Hypotese 1a og 1b funnet at emosjonstilstanden angst på jobb virket som en mediator mellom interpersonlige konflikter og jobbtilfredshet og planer om å slutte i jobben blant de ansatte i administrasjons- og verkstedsavdelingen i transportselskapet. Resultatene indikerer at angst kan bidra til å forklare de observerte og veletablerte sammenhengene mellom konflikter og ansattes jobbtilfredshet og planer om å slutte i jobben. Funnene og tolkningen av disse er i utstrakt grad i tråd med tidligere forskning, samtidig som den foreliggende studien supplerer eksisterende forskning på sammenhengene i modellen, ettersom disse spesifikke sammenhengene ikke tidligere er utforsket. Funnene understøtter således Den emosjonssentrerte jobbstressmodellens gyldighet for disse spesifikke sammenhengene, samt grunntanken i modellen om at negative emosjoner virker som et mellomliggende forhold for interpersonlig konflikt og stressutfall.

Den emosjonssentrerte jobbstressmodellen er ment for å forklare sammenhenger mellom konflikt og konsekvenser på tvers av ulike arbeidsplasser og kontekster. Da vår undersøkelse er utført blant ansatte i et norsk transportselskap, med personell innen verkstedsfunksjoner, HR, IT, regnskap, logistikk og andre kontorfunksjoner bidrar våre funn til å underbygge modellens gyldighet blant ansatte også i disse yrkesgrupper og i lignende arbeidssituasjoner. Mer forskning i ulike utvalg må til for å kunne ytterligere underbygge gyldigheten til modellen for andre yrkesgrupper og arbeidskontekster.

Resultatene tilknyttet Hypotese 1a og b viste samtidig at det kan se ut som det eksisterer forskjeller når det gjelder i hvilken grad angst virker som en mediator avhengig av hvem man har konflikt med og hvilket utfall man ser på. Videre forskning på ulike emosjoners medierende rolle med hensyn til hvem man har konflikt med og ulik utfall, vil således kunne bidra til å utvikle en mer presis modell for konflikt og konflikts konsekvenser. Av andre emosjoner vil sinne og frustrasjon være særlig aktuelle da disse postuleres å virke som mediatorer i Den emosjonssentrerte jobbstressmodellen. Det kan også være relevant å ta i betraktning positive emosjoner, da også disse er blitt funnet å ha forklaringsverdi i forhold til relasjonen mellom stressorer og utfall. Forskning på betydningen av ulike emosjoner vil kunne tenkes å ha implikasjoner med tanke på håndtering av mellommenneskelige konflikter, da i hvilken grad emosjoner virker som en forklaringsmekanisme for eksempel kan tenkes å ha betydning for hva som vil kunne dempe videre negativ utfall av konflikt. Om slike forhold skal tas i betraktning i den emosjonssentrerte jobbstressmodellen vil være en avveining mellom å optimalisere modellens presisjon og en lettfattelig og mer overordnet modellering av sammenhengene mellom konflikt og konsekvenser.

Da angst ble funnet å delvis forklare sammenhengen mellom interpersonlige konflikter og psykologiske utfall, antyder dette at man gjennom å påvirke opplevelsen av angst ved konflikter mellom mennesker på jobben også kan påvirke utfallene jobbtilfredshet og planer om å slutte i jobben. En viktig praktisk implikasjon av funnene er dermed at det er mulig for arbeidsgivere å dempe negative konsekvenser av interpersonlige konflikter på jobbtilfredshet og ønsker om å slutte i jobben dersom man tar grep for å redusere ansatte frykt og nervøsitet forbundet med å være i en konfliktsituasjon på jobben.

Moderatoreffekten av klima for konflikthåndtering ved konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen

I Hypotese 2a postulerte vi en støtputeeffekt ved at den positive relasjonen mellom selvopplevd konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen og emosjonstilstanden angst på jobb ville være svakere for ansatte som opplever et godt, i motsetning til et dårlig, klima for konflikthåndtering på arbeidsplassen. Klima for konflikthåndtering kan ses som en del av en ny trend innen klimaforskningen for å undersøke klimaer for spesifikke funksjoner i organisasjonen (L. R. James et al., 2008; Reichers & Schneider, 1990), og ble i den foreliggende studien målt ved individuelle persepsjoner av formelle og uformelle retningslinjer, prosedyrer og praksis som er relatert til konflikthåndtering på arbeidsplassen. Respondentene tok stilling til utsagn knyttet til både hvordan konflikter håndteres generelt i

organisasjonen og hvordan respondentens ledere og medarbeidere i ens nære arbeidsenhet håndterer konflikter. Da alle i utvalget tilhørte det samme selskapet var overordnede retningslinjer og prosedyrer felles rammebetingelser, men siden utvalget er hentet fra to hovedenheter i organisasjonen, og de ansatte ved verkstedsavdelingen i tillegg er fordelt på mange ulike lokasjoner, var det nære arbeidsmiljøet for undergruppene av respondenter sannsynligvis noe forskjellig. I egenskap av det spesifikke utvalget og leddene i den benyttede skalaen innebærer et godt klima for konflikthåndtering at respondentene oppfattet at det var gode prosedyrer og praksiser for å ta opp og håndtere konflikter, i transportselskapet generelt, og spesifikt blant ledere og medarbeidere i det nære miljøet i administrasjonen eller i ett av de lokale verkstedene. Et dårlig klima innebærer at respondentene avkreftet at de syntes disse forholdene var gode eller fungerte godt i transportselskapet og arbeidsenheten sin.

I tråd med hypotesen viste våre resultater at klima for konflikthåndtering hadde en signifikant modererende effekt ved at interaksjonsleddet ga en signifikant økning på 3,4 % av forklart varians i opplevd angst på jobb. Til sammenligning dokumenterte George et al. (1993) en signifikant interaksjonseffekt av vanskelig arbeid med pasienter og organisatorisk støtte på 2 % forklart varians i negativt humør på jobb. De nærmere analyser av interaksjonseffekten (se Figur 4, s. 29) viste at den positive sammenhengen mellom konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen og angst bare var å finne hos de respondentene i transportselskapet som rapporterte dårlig klima for konflikthåndtering, mens det derimot ikke var noen sammenheng mellom disse variablene hos ansatte som rapporterte et godt klima for konflikthåndtering. I tillegg viser Figur 4 at det ved høy grad av konflikt var et lavere nivå av angst hos de som opplevde at det er et godt klima for konflikthåndtering på arbeidsplassen sammenlignet med de som opplevde klimaet som dårlig.

Resultatene underbygger således at individuelle persepsjoner om et godt klima for konflikthåndtering på arbeidsplassen virker som en støtpute for opplevelse av angst på jobb som er relatert til det å stå i konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen. Blant de ansatte i det aktuelle transportselskapet syntes faktisk opplevelsen av et godt klima å eliminere relasjonen mellom konflikt og angst. Dette vil mer konkret si at hos de som oppga at det var gode prosedyrer og praksis for håndtering av konflikter, generelt i transportselskapet og blant ledere og medarbeidere i enheten de tilhørte, økte ikke grad av angst med økende grad av konflikt, i motsetning til ansatte som avkreftet at disse forholdene var gode. Resultatet er i tråd med tidligere funn på lignende klimavariabler som viser at opplevelsen av et sterkt psykososialt trygghetsklima på arbeidsplassen har en signifikant støtputeeffekt på den positive relasjonen mellom mobbing og henholdsvis psykologisk stress

som angst (Law et al., 2011) og symptomer på posttraumatisk stresslidelse (Bond et al., 2010). Det er også i tråd med studier som dokumenterer at opplevelsen av sterkere voldsforebyggende klima i organisasjonen er signifikant relatert til lavere grad av angst hos ansatte (Kessler et al., 2008; Spector et al., 2007). Således belyser den foreliggende studien, i samsvar med disse studiene, fordelene av det å ha gode praksiser og prosedyrer for konflikthåndtering for de ansattes psykiske velvære.

Sett i sammenheng med Den emosjonssentrerte jobbstressmodellen (Spector & Bruk-Lee, 2008, se Figur 1, s. 4) indikerer funnene at uformelle og formelle retningslinjer, praksis og prosedyrer for konflikthåndtering på arbeidsplassen spiller en avgjørende rolle for angstrelaterte emosjonelle konsekvenser av opplevd interpersonlig konflikt, når dette er med kollegaer eller andre på arbeidsplassen. Angst som følge av slike konflikter modereres altså ikke bare av ulike personlighetsdisposisjoner og jobbkontroll som modellen postulerer, men sannsynligvis også av persepsjoner av omgivelsesfaktorer relatert til konflikthåndtering i organisasjonen og av dens aktører. Dette er et svært interessant funn på en moderatoreffekt som har vært lite belyst tidligere, og som støtter opp om anmodningene om at det vil være verdifullt å forske mer på betydningen av konflikthåndtering og kjennetegn med organisasjonen som moderator på relasjonen mellom konflikt og affekt og individuelt velvære (De Dreu & Beersma, 2005; De Dreu & Gelfand, 2008; Spector & Bruk-Lee, 2008). Funnet antyder i den forbindelse at det kan ha verdi å anvende psykologiske klimavariabler som klima for konflikthåndtering som moderator i videre forskning på relasjonene som postuleres i Den emosjonssentrerte jobbstressmodellen.

Funnet om at god konflikthåndtering eliminerer sammenhengen mellom konflikt og angstreaksjoner støtter også den generelle oppfatningen blant flere forskere innen konfliktfeltet om at det ikke er konflikter i seg selv, men hvordan konflikter håndteres, som er viktig for om konsekvenser av konflikter blir destruktive eller ikke (De Dreu & Gelfand, 2008; Einarsen & Pedersen, 2007; van de Vliert, 1998). Når ansatte har liten tro på organisasjonens og arbeidsenhetens evne til håndtering av konflikter så øker nivået av angst med økende grad av konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen. Når det derimot finnes en sterk tro på at organisasjonen og dens aktørers evne til å rydde opp i konflikter som oppstår så øker ikke angst med økende grad av konflikt. Således har funnet også viktige praktiske implikasjoner. Det kan synes minst like viktig å bygge opp arbeidsplassens klima for konflikthåndtering som å forsøke å eliminere forekomsten av denne type konflikter.

Funnet og dets implikasjoner kan også tolkes i lys av kognitiv vurderingsteori på emosjoner (Lazarus & Folkman, 1984). Dette perspektivet postulerer som presentert i

innledningen at det er vår komplekse oppfatning og tenkning her og nå - både omkring personlige ressurser og faktorer ved omgivelsene - som bestemmer de emosjonelle reaksjoner vi har på trusler eller utfordringer vi møter. Kritisk for emosjonelle utfall er den sekundære evalueringen om hva som kan gjøres for å håndtere trusselen eller utfordringen. Resultatet kan tyde på at dersom ansatte i sin tankemessige vurdering av omgivelsene i konfliktsituasjonen opplevde at det var dårlige prosedyrer og praksis for håndtering i transportselskapet og arbeidsenheten sin, så bidro dette til å bekrefte eller forsterke primærvurderingen om trussel eller utfordring (Lazarus & Folkman, 1984) med påfølgende høyere grad av angst. Når konflikthåndteringsforholdene på arbeidsplassen ble vurdert som gode bidro dette til at opplevelsen av trussel ble redusert, og at den opplevde konflikten dermed ikke resulterte i like alvorlige emosjonelle konsekvenser.

Da de spesifikke emosjonelle utfall bestemmes av vurderinger av både personlige og situasjonsmessige faktorer (Lazarus & Folkman, 1984) forteller denne teorien oss at vi kan potensielt endre hvordan mennesker emosjonelt reagerer på stressorer ved å endre relevante omgivelsesfaktorer som individer vurderer når de tillegger subjektiv mening til sin arbeidsplass og sitt arbeidsmiljø. I tråd med dette antyder funnet at man ved å påvirke konflikthåndteringsrelaterte faktorer i omgivelsene på jobben kan redusere angstrelaterte konsekvenser av det å oppleve konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen, i det minste i et norsk transportselskap som det aktuelle utvalget er hentet fra.

En mulig forklaring på hvorfor arbeidsplassens klima for konflikthåndtering demper angstreaksjoner på konflikt er at det innebærer større trygghet for individer i en konfliktsituasjon og dermed bidrar til bedre psykisk helse, på lignende vis som et sterkt psykososialt trygghetsklima (Dollard & Bakker, 2010; Law et al., 2011). Grunnleggende sett er angst ikke bare forbundet med frykt som respons på konkrete og kjente, truende situasjonsfaktorer, men også av usikkerhet og nervøsitet rundt hva som vil skje, når ting vil skje og hva som kan gjøres med en situasjon (Lazarus & Averill, 1972). Motsatt vil trolig forutsigbarheten i det å kunne forestille seg handlingsvalgene sine, hvem man kan henvende seg til, og forløp og rutiner i en eventuell videre prosess i seg selv gi større trygghet og mindre angst. Det vil også være betryggende at man ikke bare behøver å stole på egne ressurser men også har overordnede ressurser for å håndtere konflikten, slik som ledere som griper inn vanskelige situasjoner på en god måte og bidrar til at konflikter sannsynligvis ikke vil få så dramatiske konsekvenser (Bond et al., 2010; Law et al., 2011). Et godt klima for konflikthåndtering kan således reflektere at det foreligger en sosial og organisatorisk struktur i

organisasjonen og arbeidsenheten som fremmer trygghet omkring den videre prosessen og konfliktenes konsekvenser, og slik demper nervøsitet og engstelse ved opplevd konflikt.

En annen mulig forklaring på moderatorfunnet er at en konstruktiv overordnet konflikthåndteringspraksis oppmuntrer til bruk av mer aktive og problemløsende konflikthåndteringsstrategier hos individene, hvilket er funnet å være relatert til mindre angst (Chung-Yan & Moeller, 2010). Unnvikende og ettergivende håndtering av konflikter på jobben er på sin side funnet å øke psykologiske belastninger, som å føle seg opprørt og bekymret (Dijkstra, De Dreu, Evers, & van Dierendonck, 2009). Den andre partens konflikthåndteringsstil og atferd vil også ha betydning for individets reaksjoner og atferd, og for om konflikten vil dempes eller intensiveres (Dijkstra et al., 2009; van de Vliert, 1998). Det at vi fant en positiv relasjon mellom konflikt og angst bare hos respondentene som rapporterte et dårlig klima for konflikthåndtering kan indikere at det nære arbeidsmiljøet for disse var preget av unnvikende og passive konflikthåndteringsstiler. Ved god konflikthåndtering på arbeidsplassen var derimot ikke konflikt med kollegaer eller andre relatert til angst, kanskje fordi det har en positiv smitteeffekt på bruken av aktive og problemløsende individuelle strategier til de involverte i konflikten. Det finnes imidlertid begrenset forskning på dette.

Et annet bidrag til forklaring på moderatoreffekten kan være at gode overordnede konflikthåndteringsprosedyrer og praksiser aktiverer individets tillit til at organisasjonen og dennes representanter vil komme til å behandle en rettferdig i en konfliktsituasjon. Ifølge Rivlin (2002) vil den subjektive vurderingen som ligger til grunn ved klima for konflikthåndtering nemlig i stor grad handle om hvorvidt den ansatte opplever å bli rettferdig behandlet ved konflikthåndteringsprosedyrer, generelle prosedyrer og i samspill med ledere og medarbeidere. Prosedyrerettferdighet hevdes å være svært viktig for de ansatte på grunn av tilliten det gir til at organisasjonsrepresentantenes handlinger vil være til deres beste interesse på lang sikt (Greenberg, 2004). Derimot vil urettferdige prosedyrer - som for eksempel åpner for forskjellsbehandling - gi grunn til bekymring (Greenberg, 2004). Det er nærliggende å tro at oppfatningen om at man vil komme til å bli behandlet med rettferdige prosedyrer og praksiser vil spille en rolle for å dempe angstreaksjoner ved konflikt. En rekke studier har dokumentert at prosedyrerettferdighet er signifikant negativt relatert til opplevd angst på jobb (se for eksempel Spell & Arnold, 2007a, 2007b). Spell og Arnold (2007b) dokumenterte også at et sterkt rettferdighetsklima ("organizational justice climate"), det vil si kollektive persepsjoner om rettferdighet i organisasjonen, var relatert til mindre angst på jobb, og at prosedyrerettferdighet svekket den negative relasjonen mellom fordelingsrettferdighet og individuell angst. Det er altså mulig at respondentene som rapporterte god konflikthåndtering

i transportselskapet og i sin arbeidsenhet hadde tillit til at de ville bli behandlet rettferdig i konfliktsituasjonen og i en eventuell fortsettelse, i motsetning til de som rapporterte et dårlig klima for konflikthåndtering, og at dette bidro til å redusere angstrelaterte emosjoner.

Oppsummert virker individuelle persepsjoner om et godt klima for konflikthåndtering som en støtpute for opplevelse av angst relatert til det å stå i konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen i utvalget fra transportselskapet som er benyttet i denne studien. Dette underbygger viktigheten av å ta i betraktning klimaet for konflikthåndtering når man undersøker mellommenneskelige konflikter og emosjonelle konsekvenser i virksomheter, og antyder at Den emosjonssentrerte jobbstressmodellen anvendt for interpersonlige konflikter (Spector & Bruk-Lee, 2008) kan være mangelfull. Mulige forklaringer på moderatorfunnet som har blitt diskutert er at gode overordnede praksiser og prosedyrer gir en trygghetsfølelse omkring håndtering av konflikten og dets forløp, og at det gir et felles konstruktivt referansepunkt med positiv innvirkning på konflikthåndteringsstilen til de involverte. Det er også mulig at opplevelsen av gode konflikthåndteringsprosedyrer og praksiser medvirker til å dempe angstreaksjoner fordi individet kan stole på å komme til å bli behandlet rettferdig i den videre prosessen.

Moderatoreffekten av klima for konflikthåndtering ved konflikt med nærmeste leder

I likhet med Hypotese 2a forventet vi en støtputeeffekt av klima for konflikthåndtering i Hypotese 2b som omhandler selvopplevd konflikt med nærmeste leder. Vi forventet at den positive relasjonen mellom selvopplevd konflikt med nærmeste leder og emosjonstilstanden angst på jobb ville være svakere for ansatte som opplever et godt, i motsetning til dårlig, klima for konflikthåndtering på arbeidsplassen. Resultatene viste en signifikant interaksjonseffekt på 2 % bidrag i forklart varians i angst. Imidlertid viste nærmere analyser - i strid med vår antagelse - at den positive sammenhengen mellom konflikt med nærmeste leder og angst var sterkere blant respondentene som oppga et godt konflikthåndteringsklima (se Figur 5 s. 31). Figuren viser videre at det ved rapportert lavt konfliktnivå var et lavere nivå av angst hos de som rapporterte et godt klima for konflikthåndtering. Imidlertid er det ved tilstedeværelse av stressoren konflikt med nærmeste leder man kan si noe om en eventuell støtputeeffekt av et godt konflikthåndteringsklima, og i den forbindelse viser figuren at det ved høy grad av konflikt ikke var noen forskjell på nivået av opplevd angst mellom de som oppga et godt versus et dårlig klima for konflikthåndtering. Ansatte i transportselskapet som opplevde gode prosedyrer og praksis for konflikthåndtering generelt i transportselskapet, og enten i administrasjons- eller verkstedsenheten de tilhørte, var altså ikke mindre redde og

nervøse i reaksjon på det å stå i konflikt med sin nærmeste leder. Det ble konkludert på bakgrunn av resultatet at et godt klima for konflikthåndtering ikke har en støtputeeffekt på relasjonen mellom konflikt med nærmeste leder og opplevd angst på jobb i dette utvalget.

Funnet tyder altså på at gode uformelle og formelle retningslinjer, praksis og prosedyrer for konflikthåndtering på arbeidsplassen ikke vil hjelpe til å dempe de angstrelaterede emosjonelle konsekvensene av å stå i konflikt på jobben når konflikten er med ens nærmeste leder. Dette synes overraskende i forhold til antakelsene våre basert på kognitiv vurderingsteori som sier at tilgjengelige og relevante ressurser fra individets omgivelser vil ha betydning for bestemmelsen av emosjonelle reaksjoner i møte med stressorer (Lazarus & Folkman, 1984), og mer praktiske tilnærminger som fremmer betydningen av god overordnet konflikthåndtering for konflikter på arbeidsarenaen (Einarsen & Pedersen, 2007). Det er også uoverensstemmende med empiri som har dokumentert at relaterte begreper som psykososialt trygghetsklima og organisatorisk støtte har støtputeeffekter på angst ved interpersonlige stressorer (se for eksempel Bond et al., 2010; George et al., 1993; Law et al., 2011).

Det foreliggende funnet er imidlertid i samsvar med tidligere funn av Yang (2010) som på lignende vis forventet at voldsforebyggende klima i organisasjonen ville ha en støtputeeffekt på den positive relasjonen mellom henholdsvis fysisk og psykologisk aggresjon på arbeidsplassen og individuelle angstreaksjoner. Av underdimensjonene ”policier og prosedyrer”, den reverserte ”press til utrygg praksis” og ”praksis og lederrespons”, var det kun sistnevnte som ble funnet å moderere angstreaksjoner, men ikke som forventet, da de som rapporterte høyere grad av voldsforebyggende lederpraksis og -respons virket mer engstelige i respons på både fysisk og psykologisk aggresjon. Også i likhet med vårt funn var det imidlertid et lavere nivå av angst ved en høy grad av voldsforebyggende praksis og lederrespons når nivået av opplevd aggresjon var lavt, men derimot ingen forskjell på nivåene av angst når nivået av opplevd aggresjon på arbeidsplassen var høyt.

I motsetning til oss skilte ikke Yang (2010) mellom ulike personkilder til konflikt. De lignende resultatene støtter likevel at det uventede funnet reflekter reelle sammenhenger, og kan tolkes på følgende måte: De ansatte i transportselskapet som rapporterte god konflikthåndtering på arbeidsplassen følte seg generelt mindre redde og nervøse på jobb enn de som opplevde at det var et dårlig klima. På den måten synes det som om troen på at konflikthåndteringen fungerer godt i organisasjonen til en viss grad vil beskytte ansatte mot angst, så lenge konfliktnivået med ens nærmeste leder er lavt. Imidlertid synes det ikke å være en slik beskyttelseeffekt av et godt klima når de ansatte opplever høyt nivå av konflikt med

sin nærmeste leder, da nivået av angst i dette tilfellet var på likt nivå med de som oppga et dårlig konflikthåndteringsklima.

I fortsettelsen vil vi diskutere to mulige forklaringer på hvorfor klima for konflikthåndtering ikke hadde en støtputeeffekt på angst når konflikten var med respondentenes nærmeste leder, som begge har sitt grunnlag i lederes viktig rolle i forhold til konflikthåndteringen i virksomheter. Derfor vil det først sies litt om denne rollen. I jobbsammenheng fungerer individer som har høyere autoritetsrang som representanter for organisasjonen og kontrollerer forhold som ressurser, lønn og dagsordener, mens underordnede på sin side vanligvis er berettiget beskyttelse og omsorg (Fiske, 1992). I tråd med dette har arbeidsgivere i Norge, representert av organisasjonens ledere, styringsrett ovenfor de ansatte samtidig som de er bundet av omsorgsplikten (Einarsen & Pedersen, 2007). Da utvalget består av 39 % mellomledere og 9 % toppledere vil det innebære at omtrent halvparten av utvalget kan sies å ha et visst ansvar for konflikthåndteringen i selskapet. Zohar (2010) oppsummerte i sin gjennomgang av 30 år med forskning på sikkerhetsklima at nære og synlige ledere har en svært viktig rolle for individets oppfatning om organisasjonen og hvilken atferd som prioriteres og verdsettes i denne. Skalaen for klima for konflikthåndtering som er brukt i studien innebærer også eksplisitt at oppfatninger om god konflikthåndteringspraksis fra ledernes side er viktig for opplevelsen av et godt klima. Det er derav flere grunner til å anta at respondentene i studien oppfattet deres nærmeste ledere, enten dette var verkstedslederne, daglige ledere, eller øvrige drifts- og personalledere, som viktige aktører for den overordnede konflikthåndteringen i transportselskapet og i enheten sin.

En konsekvens av lederens viktige rolle for god konflikthåndtering er kanskje at ansatte som vurderer klimaet for konflikthåndtering som godt også vil forvente å ikke skulle oppleve konflikt med den man regner som sin nærmeste leder. Hvis man så likevel opplever å stå i konflikt med sin nærmeste leder kan dette tenkes å være en situasjon hvor det oppstår en dissonans mellom kognitive oppfatninger som er vanskelige å forene - man opplever en velfungerende overordnet konflikthåndtering, men likevel å stå i konflikt med den av ens nærmeste aktører for denne praksisen - med påfølgende psykologisk ubehag (Festinger, 1962). Dette kan være en mulig grunn til at ansatte i transportselskapet har rapportert et godt konflikthåndteringsklima, men likevel ikke mindre grad av angstreaksjoner på konflikt med nærmeste leder.

En følge av lederes autoritet og ansvarsrolle er også at leder trolig kontrollerer tilgangen til ulike ressurser som kan hjelpe i en konfliktsituasjon. En forklaring på hvorfor et godt klima for konflikthåndtering ikke dempet angstreaksjoner ved konflikt med nærmeste

leder kan derav være at når selve konflikten er med denne lederen så blokkeres tilgangen til organisasjonsressurser og hjelp til å løse konflikten som man kan regne med når relasjonen til lederen er god. Konflikten med leder kan således ses som en faktor som hindrer individet i å kunne dra nytte av relevante ressurser fra omgivelsene for å håndtere stressoren det står ovenfor (Lazarus & Folkman, 1984). Respondenter vil derfor kunne rapportere den overordnede konflikthåndteringspraksisen og prosedyrene som gode, men samtidig like mye angstreaksjoner på konflikt, fordi konflikten er med den nærmeste nøkkelpersonen til å aktivere disse overordnede ressursene. En innvending mot denne forklaringen er opplysningene om at det er vanlig praksis å bruke mange forskjellige kanaler for kontakt og ressurser i den spesifikke virksomheten vi har undersøkt, selv om det er ment at man skal løse formelle saker via sin nærmeste overordnede.

Oppsummert ble det ikke funnet støtte til at individuelle persepsjoner om et godt klima for konflikthåndtering har en støtputeeffekt på opplevelse av angst relatert til det å stå i konflikt med ens nærmeste leder i utvalget fra transportselskapet som er benyttet i denne studien. Mulige forklaringer på dette funnet kan være at det er emosjonelt ubehag knyttet til uoverensstemmelser mellom det å oppleve en velfungerende overordnet konflikthåndtering på arbeidsplassen, men likevel å stå i konflikt med sin leder som den nærmeste aktøren for konflikthåndteringen i hverdagen, eller at konflikt med nærmeste leder blokkerer tilgjengeligheten til øvrige organisasjonsressurser som kan gi støtte i en konfliktsituasjon.

Totalt sett antyder moderatorfunnene i denne studien at individuelle persepsjoner om et godt klima for konflikthåndtering har en støtputeeffekt på angstreaksjoner når konfliktene er med kollegaer eller andre på arbeidsplassen, men ikke når konflikten er med ens nærmeste leder, selv om det også her ble funnet en signifikant interaksjonseffekt. Disse funnene antyder at Den emosjonssentrerte jobbstressmodellen for interpersonlige konflikter (Spector & Bruk-Lee, 2008) kan være mangelfull ved å ikke ta hensyn til hvordan de ansatte opplever konflikthåndteringen på arbeidsplassen, men det er mer tvetydig i hvilken retning klima for konflikthåndtering virker som moderator på relasjonen mellom konflikt og angst i modellen. Funnene tyder på at det i denne sammenheng er viktig å skille mellom konflikt med ulike kategorier av personer på arbeidsplassen i fremtidig forskning på området.

Metodiske styrker og svakheter

Den foreliggende studien har flere styrker som kan trekkes frem. Studien er basert på et relativt stort utvalg ($N = 312$) i forhold til antall uavhengige variabler som er brukt i regresjonsanalysene (Tabachnick & Fidell, 2007). Undersøkelsen som ligger til grunn for

datamaterialet har en relativt god responsrate (63 %) (Aarø, 2007). De avhengige variablene jobbtildfredshet og planer om å slutte i jobben ble målt med skalaer basert på internasjonalt anerkjente måleinstrumenter, og alle anvendte måleinstrumenter ble funnet å ha tilfredsstillende indre reliabilitet. Det ble kontrollert for den av de demografiske variabler som ble funnet å være signifikant relatert til studievariablene, for å utelukke denne som alternativ forklaringsvariabel i forhold til kriterievariabler. Medieringshypotesene og fortolkningen av resultatene er basert på et godt teoretisk grunnlag i Den emosjonssentrerte jobbstressmodellen for interpersonlig konflikt (Spector & Bruk-Lee, 2008). De indirekte effektene funnet gjennom regresjonsanalysene ble signifikant testet ved bruk av Sobels test. Vi oppfatter at disse skisserte faktorene styrker validiteten og reliabiliteten av funnene i studien.

Det kan imidlertid ikke utelukkes at variansen i datamaterialet skyldes såkalt 'common method variance', altså at varians som skyldes måleinstrumentet eller målemetoden heller enn fenomenene man er interessert i (Podsakoff, MacKenzie, Lee, & Podsakoff, 2003). Kilden til informasjon, kjennetegn ved spørsmålene som stilles, konteksten som spørsmålene stilles i og konteksten rundt målingen er forhold som kan skape systematiske målingsfeil. Dette vil true studiens validitet da variansen i datamaterialet man trekker slutningene på bakgrunn av vil kunne skyldes måleinstrumentene eller målemetoden (Podsakoff, et al., 2003).

Data for denne studien er samlet inn ved selvrapporing på ett måletidspunkt som innebærer at skårene til både prediktor- og kriterievariablene er hentet fra samme kilde på samme tidspunkt. Dette gjør datamaterialet sårbart for kunstige sammenhenger som følge av for eksempel respondenters sosiale ønskeverdighet, ønske om å svare konsistent eller individkjennetegn som negativ affektivitet (Podsakoff, et al., 2003). Det kan ikke trekkes slutninger om kausale forhold, noe som innebærer at de observerte sammenhengene kan være resiproke, eller være forklart av tredjevariabler. Ettersom negativ affektivitet innebærer en disposisjon for negativ emosjonalitet (Watson & Clark, 1984) og negative emosjoner er blitt funnet å være relatert til hyppig rapportering av ubehagelige hendelser (Stone, 1981; Warr, Barter, & Brownbridge, 1983), kan det ikke utelukkes at samvariansen som ble funnet mellom konflikt og emosjonstilstanden angst kan tilbakeføres til negativ affektivitet som tredjevariabel. Kontroll for personlighetstrekk kunne ha bidratt til å utelukke betydningen av mulige tredjevariabler som dette. De antatte kausale sammenhengene i undersøkelsen sannsynliggjøres imidlertid av det teoretiske grunnlaget i Den emosjonssentrerte jobbstressmodellen, og tidligere funn på at emosjoner på tidspunkt 1 virker som mediator mellom konflikt og ulike utfall på tidspunkt 2 (Lubbers et al., 2005). For å underbygge den

antatte kausaliteten er det dog behov for flere longitudinelle studier på disse sammenhengene som innehar design med minst tre målingstidspunkt.

Studien har flere mulige begrensninger relatert til det anvendte måleinstrumentet, noe som kan ha bidratt til feilvarians. Skalaen for emosjoner i spørreskjemaet ber respondentene oppgi hvordan de har hatt det på jobben ”de siste to ukene” og er - slik vi oppfatter at den er blitt brukt og publisert på i FALK - anvendt som et mål på fluktuerende emosjoner (se for eksempel Mikkelsen & Einarsen, 2002; Vie et al., 2011). Ifølge Watson et al. (1988) har imidlertid skalaen vist høy nok stabilitet til å kunne måle emosjoner som personlighetstrekk når langsiktighet angis i instruksjonen til skalaen (for eksempel ”det siste år” eller ”generelt”). Det kan kanskje stilles spørsmålsteget ved hvor sikker man kan være på at vi kun fanget opp fluktuerende emosjoner og om det ville ha vært gunstigere å operere med enda kortere tidsinstruksjoner, slik som ”i dag” eller ”de siste par dager”.

En annen begrensning er at leddene ”redd”, ”skremt” og ”nervøs” ble valgt ut fra PANAS-skalaen (Watson et al., 1988) til å representere emosjonstilstanden angst på bakgrunn av leddenes ordlyd. Det kan diskuteres i hvilken grad disse emosjonene kan slås sammen og betraktes som et mål angst. Ifølge Lazarus and Averill (1972) bør frykt og angst sees på som to distinkte konsepter, da angst er relatert til vurdering av usikre og tvetydige elementer, mens frykt baserer seg på kjennetegn ved omgivelsene som er sikre. Cronbachs alfa for denne konstruerte treledds-skalaen ble imidlertid funnet å være .78., noe som gir gode indikasjoner på at de tre leddene måler samme underliggende fenomen. Fremtidige studier på emosjonstilstanden angst kan likevel med fordel bruke mer etablerte mål på angst som Spielberger's state-trait anxiety inventory (STAI).

Tolkninger av funn som tok i bruk den teoretiske klassifiseringen av konflikt med kollegaer til forskjell fra konflikt med ledere har en viss svakhet, da det i studien ble skilt mellom konflikt med nærmeste leder og konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen. ”Andre på arbeidsplassen” kan være mange kategorier av personer på arbeidsplassen, for eksempel leverandører, eksterne kunder i verkstedsavdelingen eller innleide konsulenter. Det kan også være øvrige ledere i transportselskapet, selv om leddet hvor respondentene skal vurdere ”nærmeste leder” kommer først i rekkefølgen og dermed sannsynliggjør at de svarte med tanke på andre kategorier når de etterfølgende blir spurt om ”kollegaer eller andre på arbeidsplassen”. Også med tanke på tolkning i forhold til tidligere empiriske funn, hvor vanlig praksis er å skille mellom konflikt med ledere, kollegaer og andre grupper av ikke-ansatte, for eksempel pasienter (se for eksempel Bruk-Lee & Spector, 2006; Frone, 2000; George et al.,

1993; C. Liu et al., 2011; Spector et al., 2007), vil det være bedre å spesifisere konflikt med kollegaer skilt fra andre ikke-ansatte i fremtidige studier.

En fjerde problematikk med måleinstrumentet er svaralternativene til skalaen klima for konflikthåndtering. Respondentene ble her bedt om å rapportere ”stemmer ikke” eller ”stemmer helt” på en skala fra 1 til 5 på ulike utsagn relatert til om konflikthåndteringen på arbeidsplassen er god. En lav skåre innebærer dermed strengt talt bare en avkrefning på et godt klima for konflikthåndtering, ikke nødvendigvis at det er dårlig. Siden det ikke er spesifisert tekst over responsalternativene 2, 3 og 4 kan det også være forvirrende om alternativene er bipolare eller unipolare (Aarø, 2007). Med andre ord kan svaralternativ 3 forstås som ”moderat”, dersom 1 forstås som det eneste som representerer uenighet i utsagnet og at man er gradvis mer enig opp til 5, eller så kan 3 forstås som ”verken stemmer eller ikke stemmer”, og de andre tallene som symmetriske om denne midtkategorien. Ved å beskrive alle svaralternativer med tekst i fremtidige undersøkelser av klima for konflikthåndtering vil man kunne unngå dette problemet og forbedre datakvaliteten (Aarø, 2007).

I den foreliggende studien ble klima for konflikthåndtering operasjonalisert på individnivå i likhet med de fleste andre studier på klima (L. R. James et al., 2008). Et høyere analysenivå, som gruppe- eller organisasjonsnivå, er hevdet å være mer i overensstemmelse med det teoretiske begrepet klima som en egenskap med arbeidsplassen, og er funnet å ha en egen og interessant prediksjonsverdi i studier på lignende klimavariabler (Law et al., 2011). For eksempel fant Law et al. (2011) at psykososialt trygghetsklima operasjonalisert på organisasjonsnivå predikerte mobbing utover effekten av psykososialt trygghetsklima målt på individnivå. Det ville være interessant å på lignende vis undersøke hvilken betydning klima for konflikthåndtering på tvers av avdelinger eller organisasjoner har for ansattes emosjonelle tilstand ved konflikt. En ulempe er at man må demonstrere at det er tilstede en enighet i individuelle klimapersepsjoner for å aggregere klima til høyere analysenivå (L. R. James et al., 2008). Selv om det finnes mye likhet i klimapersepsjoner vil det også fortsatt være stort rom for individuelle forskjeller som kan ha betydning for individuelle utfall.

Analysene som er brukt er parametriske og forutsetter at skårene på variablene er normalfordelte (Pallant, 2007). Innledende analyser viste at flere av variablene hadde skårer som var skjevfordelte og vi fant noen utliggere. Det var også et relativt høyt antall manglende data på kontrollvariabelen alder og noe på variabelen angst. Konklusjonene må derfor tas i betraktning med et visst forbehold om at dette kan ha påvirket resultatene.

Bruk av multiple regresjonsanalyser for å undersøke mediering forutsetter at det ikke er feil i måling av mediatorvariabelen, da dette vil resultere i en underestimert effekt

av mediatoren og en overestimering av effekten av prediktorvariabelen på kriterievariabelen (Baron & Kenny, 1986). Mediatorvariabelen vår er et indre psykologisk forhold det derfor sannsynlig at variansen på emosjonstilstanden angst innebærer en viss målefeil. Fremtidig forskning på emosjoners medierende rolle for sammenhengen interpersonlig konflikt og utfall kan derfor med fordel bruke metoden 'structural equational modeling', da feilvarians i større grad tas hensyn til i slike modeller (Baron & Kenny, 1986).

Studien baserer seg på datamaterialet fra en kombinert arbeidsmiljøundersøkelse og forskningsstudie gjennomført som et samarbeidsprosjekt mellom forskningsgruppen FALK og et større norsk transportselskap. Ettersom dette var et datamateriale fra en gruppe med lett tilgjengelige respondenter karakteriserer det som et bekvemmelighetsutvalg (Aarø, 2007). Dette begrenser mulighetene for å generalisere funnene til arbeidstakere generelt fordi det forutsetter et tilfeldig og representativt utvalg. Resultatene fra den foreliggende studien vil likevel kunne tenkes å være gjeldene blant ansatte i norske transportselskap, i verksted, og i administrasjons- og stabsavdelinger med personell innen HR, IT, regnskap, logistikk og andre kontorfunksjoner, noe som omfatter en forholdsvis stor del av den yrkesaktive befolkningen. Funnene er imidlertid primært basert på responsene til mannlige ansatte (76 %). Det er mulig at kvinnelige ansatte opplever og reagerer på konflikt forskjellig enn menn. Det er også basert på et utvalg med svært mange ledere (39 % mellomledere og 9 % toppledere), noe som ikke representerer den større populasjon av arbeidstakere. For eksempel kan flere ha følt et visst ansvar for konflikthåndteringen på arbeidsplassen og evaluert dette mer positivt. Det kan heller ikke utelukkes at resultatene kan ha blitt påvirket av at utvalget er sammenslått av to ulike hovedenheter, eller av unike kjennetegn med det aktuelle transportselskapets kultur og rammebetingelser. Mer forskning på utvalg med større andel kvinner, andre yrkesgrupper og andre arbeidskontekster må til for å kunne generalisere til den større populasjonen av arbeidstakere.

Konklusjon

Små og store konflikter er en del av jobbhverdagen for de fleste arbeidstakere, jamfør SSB sin levekårsundersøkelse hvor 30 % prosent oppgav å være i konflikt med kollegaer og hele 40 % oppgav å være i konflikt med ledelsen (Normann & Rønning, 2007). Konflikter er funnet å ha negative konsekvensene både for de involverte og for organisasjonen som helhet (se f. eks. Nixon et al., 2011; Spector & Jex, 1998). Det er derfor viktig å ha gode og godt underbygde teoretiske modeller for å forstå konflikt og dets konsekvenser. Da en organisasjons konflikthåndteringsprosedyrer og -praksis vil kunne antas å ha betydning for

konsekvenser av konflikter i jobbsammenheng er dette interessante forhold å undersøke i tilknytning til slike modeller, noe som hittil ikke har vært undersøkt. På bakgrunn av dette testet vi mediatorhypotesen i Den emosjonssentrerte jobbstressmodellen for emosjonstilstanden angst i relasjonen interpersonlig konflikt og utfallsmålene jobbtilfredshet og planer om å slutte i jobben, samt undersøkte om arbeidsplassens klima for konflikthåndtering virker som moderator i form av å svekke den positive relasjonen mellom interpersonlige konflikter og emosjonstilstanden angst.

Emosjonstilstanden angst på jobb ble i tråd med modellens spesifikasjoner funnet å signifikant delvis mediere relasjonen mellom interpersonlige konflikter og jobbtilfredshet og planer om å slutte i jobben. Det ble funnet nyanser når det gjelder konfliktkilder og de ulike utfallsmålene, hvor angst fremsto som en mer betydelig mediator for konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen og for utfallet jobbtilfredshet. Resultatene underbygger totalt sett gyldigheten av Den emosjonssentrerte jobbstressmodellen når det gjelder de spesifikke sammenhengene fra modellen som vi har undersøkt. De bidrar også til å underbygge modellens grunntanke om at emosjoner forklarer relasjonen mellom konflikt og jobbstressutfall, også i et norsk transportselskap. For å kunne generalisere de foreliggende funnene til den arbeidende populasjonen bør dette imidlertid undersøkes ytterligere i flere yrkesspesifikke og nasjonale kontekster.

Ved undersøkelse av ansattes opplevelse av klimaet for konflikthåndtering på arbeidsplassen ble det funnet støtte til forventningen om at et godt klima virket som en støtpute for effekten av konflikt på angstreaksjoner når konflikten er med kollegaer eller andre på arbeidsplassen, men ikke når konflikten er med nærmeste leder, selv om det også her ble funnet en signifikant interaksjonseffekt. Psykologisk klima for konflikthåndtering synes derfor å ha betydning for relasjonen mellom interpersonlig konflikt og angst, men det er mer tvetydig på hvilken måte klimaet virker som moderator på denne relasjonen. Funnene antyder at det i den forbindelse vil være fornuftig å skille mellom konflikt med personer i ulike roller på arbeidsplassen i fremtidig forskning på området. Studien har således bidratt med innledende empiri på betydningen av konflikthåndteringsprosedyrer og -praksiser, som utgjør et spennende område for fremtidig forskning.

På bakgrunn av mediatorfunnene konkluderes det med at Den emosjonssentrerte jobbstressmodellen kan anses som et nyttig teoretisk rammeverk for å forstå konsekvenser av interpersonlig konflikt i organisasjoner, men det er i fortsettelsen dog et behov for å undersøke angst og de andre emosjoners medierende rolle gjennom bruk av repeterte målingsdesign. Moderatorfunnene ga samtidig holdepunkter for at modellen kan være

mangelfull og at man kan ytterligere øke forståelsen for konsekvensene av konflikter mellom mennesker i jobbsammenheng ved å ta i betraktning konflikthåndteringsrelaterte klimavariabler.

I den grad funnene fra studien vil kunne repliseres av fremtidig forskning på ulike utvalg er en viktig praktisk implikasjon av funnene at det kan være mulig å dempe og kanskje til og med forhindre angstreaksjoner hos ansatte når de er i konflikt med kollegaer eller andre på arbeidsplassen. Dette nærmere bestemt ved å rette fokus på å forbedre formelle og uformelle retningslinjer, prosedyrer og praksis relatert til konflikthåndtering. Da studien underbygget at angst virker som en mediator mellom opplevd konflikt og ansattes jobbtilfredshet og planer om å slutte i jobben, impliserer dette også at arbeidsgivere ved å redusere konfliktrelatert angst til en viss grad også kan forebygge at ansatte får lav jobbtilfredshet og begynner å søke etter arbeid andre steder.

Referanser

- Aarø, L. E. (2007). Fra spørreskjemakonstruksjon til multivariat analyse av data: En innføring i survey-metoden. *HEMIL-rapport* (Vol. nr. 2 - 2007). Bergen: Nasjonalforeningens HEMIL-senter.
- Adams, G. A., & Buck, J. (2010). Social stressors and strain among police officers: It's not just the bad guys. *Criminal Justice and Behavior, 37*(9), 1030-1040. doi:10.1177/0093854810374282
- Aiken, L. S., & West, S. G. (1991). *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. Newbury Park, Calif.: Sage.
- Ayoko, O. B., Callan, V. J., & Hartel, C. E. (2008). The influence of team emotional intelligence climate on conflict and team members' reactions to conflict. *Small Group Research, 39*(2), 121-149. doi:10.1177/1046496407304921
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology, 51*(6), 1173-1182. doi:10.1037/0022-3514.51.6.1173
- Bell, C., & Song, F. (2005). Emotions in the conflict process: An application of the cognitive appraisal model of emotions to conflict management. *International Journal of Conflict Management, 16*(1), 30-54. doi:10.1108/eb022922
- Bond, S. A., Tuckey, M. R., & Dollard, M. F. (2010). Psychosocial safety climate, workplace bullying, and symptoms of posttraumatic stress. *Organization Development Journal, 28*(1), 38-56.
- Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology, 35*(5), 307-311. doi:10.1037/h0055617
- Bruk-Lee, V. (2006). *Measuring social stressors in organizations: The development of the Interpersonal conflict in Organizations Scale (ICOS)*. (Doctoral dissertation). Retrieved from <http://scholarcommons.usf.edu/etd/2599>
- Bruk-Lee, V., & Spector, P. E. (2006). The social stressors-counterproductive work behaviors link: Are conflicts with supervisors and coworkers the same? *Journal of Occupational Health Psychology, 11*(2), 145-156. doi:10.1037/1076-8998.11.2.145
- Carr, J. Z., Schmidt, A. M., Ford, J., & DeShon, R. P. (2003). Climate perceptions matter: A meta-analytic path analysis relating molar climate, cognitive and affective states, and

- individual level work outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 88(4), 605-619.
doi:10.1037/0021-9010.88.4.605
- Chang, C.-H., Eatough, E. M., Spector, P. E., & Kessler, S. R. (2011). Violence-prevention climate, exposure to violence and aggression, and prevention behavior: A mediation model. *Journal of Organizational Behavior*. Retrieved from <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.776/pdf>
- Chung-Yan, G. A., & Moeller, C. (2010). The psychosocial costs of conflict management styles. *International Journal of Conflict Management*, 21(4), 382-399.
doi:10.1108/10444061011079930
- Cohen, J. (2003). *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences*. Mahwah, N.J.: L. Erlbaum Associates.
- Costantino, C. A., & Merchant, C. S. (1996). *Designing conflict management systems: A guide to creating productive and healthy organizations*. San Francisco, Calif.: Jossey-Bass Publishers.
- Cotton, J. L., & Tuttle, J. M. (1986). Employee turnover: A meta-analysis and review with implications for research. *The Academy of Management Review*, 11(1), 55-70.
doi:10.2307/258331
- De Dreu, C. K., & Beersma, B. (2005). Conflict in organizations: Beyond effectiveness and performance. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14(2), 105-117. doi:10.1080/13594320444000227
- De Dreu, C. K., & Gelfand, M. J. (2008). Conflict in the workplace: Sources, functions, and dynamics across multiple levels of analysis. In C. K. De Dreu & M. J. Gelfand (Eds.), *The psychology of conflict and conflict management in organizations* (pp. 3-54). New York: Lawrence Erlbaum Associates.
- Dijkstra, M. T., De Dreu, C. K., Evers, A., & van Dierendonck, D. (2009). Passive responses to interpersonal conflict at work amplify employee strain. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 18(4), 405-423. doi:10.1080/13594320802510880
- Dimotakis, N., Scott, B. A., & Koopman, J. (2011). An experience sampling investigation of workplace interactions, affective states, and employee well-being. *Journal of Organizational Behavior*, 32(4), 572-588. doi:10.1002/job.722
- Dollard, M. F., & Bakker, A. B. (2010). Psychosocial safety climate as a precursor to conducive work environments, psychological health problems, and employee engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(3), 579-599. doi:10.1348/096317909X470690

- Einarsen, S., & Pedersen, H. (2007). *Håndtering av konflikter og trakassering i arbeidslivet*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Festinger, L. (1962). *A theory of cognitive dissonance*. Stanford, Calif.: Stanford University Press.
- Fiske, A. P. (1992). The four elementary forms of sociality: Framework for a unified theory of social relations. *Psychological Review*, 99(4), 689-723. doi:10.1037/0033-295X.99.4.689
- Fox, S., Spector, P. E., & Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59(3), 291-309. doi:10.1006/jvbe.2001.1803
- Frone, M. R. (2000). Interpersonal conflict at work and psychological outcomes: Testing a model among young workers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(2), 246-255. doi:10.1037/1076-8998.5.2.246
- George, J. M., Reed, T. F., Ballard, K. A., Colin, J., & Fielding, J. (1993). Contact with AIDS patients as a source of work-related distress: Effects of organizational and social support. *Academy of Management Journal*, 36(1), 157-171. doi:10.2307/256516
- Giebels, E., & Janssen, O. (2005). Conflict stress and reduced well-being at work: The buffering effect of third-party help. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14(2), 137-155. doi:10.1080/13594320444000236
- Glasø, L., Vie, T. L., Holmdal, G. R., & Einarsen, S. (2011). An application of affective events theory to workplace bullying: The role of emotions, trait anxiety, and trait anger. *European Psychologist*, 16(3), 198-208. doi:10.1027/1016-9040/a000026
- Glazer, S., & Beehr, T. A. (2005). Consistency of implications of three role stressors across four countries. *Journal of Organizational Behavior*, 26(5), 467-487. doi:10.1002/job.326
- Glazer, S., & Gyurak, A. (2008). Sources of occupational stress among nurses in five countries. *International Journal of Intercultural Relations*, 32(1), 49-66. doi:10.1016/j.ijintrel.2007.10.003
- Greenberg, J. (2004). Stress fairness to fare no stress: Managing workplace stress by promoting organizational justice. *Organizational Dynamics*, 33(4), 352-365. doi:10.1016/j.orgdyn.2004.09.003
- Griffeth, R. W., Hom, P. W., & Gaertner, S. (2000). A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update, moderator tests, and research implications

for the next millennium. *Journal of Management*, 26(3), 463-488.

doi:10.1177/014920630002600305

- Ilies, R., Johnson, M. D., Judge, T. A., & Keeney, J. (2011). A within-individual study of interpersonal conflict as a work stressor: Dispositional and situational moderators. *Journal of Organizational Behavior*, 32(1), 44-64. doi:10.1002/job.677
- Jamal, M. (2007). Job stress and job performance controversy revisited: An empirical examination in two countries. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 175-187. doi:10.1037/1072-5245.14.2.175
- James, L. A., & James, L. R. (1989). Integrating work environment perceptions: Explorations into the measurement of meaning. *Journal of Applied Psychology*, 74(5), 739-751. doi:10.1037/0021-9010.74.5.739
- James, L. R., Choi, C. C., Ko, C.-H. E., McNeil, P. K., Minton, M. K., Wright, M. A., & Kim, K.-i. (2008). Organizational and psychological climate: A review of theory and research. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 17(1), 5-32.
- James, L. R., & Jones, A. P. (1974). Organizational climate: A review of theory and research. *Psychological Bulletin*, 81(12), 1096-1112. doi:10.1037/h0037511
- Kasl, S. V. (1998). Measuring job stressors and studying the health impact of the work environment: An epidemiologic commentary. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 390-401. doi:10.1037/1076-8998.3.4.390
- Kenny, D. A. (2012). Mediation. Retrieved from <http://davidakenny.net/cm/mediate.htm#IE>
- Kessler, S. R., Spector, P. E., Chang, C.-H., & Parr, A. D. (2008). Organizational violence and aggression: Development of the three-factor Violence Climate Survey. *Work & Stress*, 22(2), 108-124. doi:10.1080/02678370802187926
- Lambert, V. A., Lambert, C. E., & Ito, M. (2004). Workplace stressors, ways of coping and demographic characteristics as predictors of physical and mental health of Japanese hospital nurses. *International Journal of Nursing Studies*, 41(1), 85-97. doi:10.1016/S0020-7489(03)00080-4,
- Law, R., Dollard, M. F., Tuckey, M. R., & Dormann, C. (2011). Psychosocial safety climate as a lead indicator of workplace bullying and harassment, job resources, psychological health and employee engagement. *Accident Analysis and Prevention*, 43(5), 1782-1793. doi:10.1016/j.aap.2011.04.010
- Lazarus, R. S. (1991). Cognition and motivation in emotion. *American Psychologist*, 46(4), 352-367. doi:10.1037/0003-066X.46.4.352

- Lazarus, R. S., & Averill, J. R. (1972). Emotions and cognition: With special reference to anxiety. In C. D. Spielberger (Ed.), *Anxiety* (Vol. 2, pp. 241-283). New York: Academic press.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Lee, K., Joshi, K., & Bae, M. (2010). An investigation of the influence of the IS context on the determinants of turnover intentions in Korea. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 20(1), 45-67. doi:10.1080/10919390903482358
- Liu, C., Spector, P. E., & Jex, S. M. (2005). The relation of job control with job strains: A comparison of multiple data sources. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(3), 325-336. doi:10.1348/096317905X26002
- Liu, C., Spector, P. E., Liu, Y., & Shi, L. (2011). The interaction of job autonomy and conflict with supervisor in China and the United States: A qualitative and quantitative comparison. *International Journal of Stress Management*, 18(3), 222-245. doi:10.1037/a0024752
- Liu, C., Spector, P. E., & Shi, L. (2007). Cross-National Job Stress: A Quantitative and Qualitative Study. *Journal of Organizational Behavior*, 28(2), 209-239. doi:10.1002/job.435
- Liu, C., Spector, P. E., & Shi, L. (2008). Use of both qualitative and quantitative approaches to study job stress in different gender and occupational groups. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13(4), 357-370. doi:10.1037/1076-8998.13.4.357
- Liu, J., Fu, P., & Liu, S. (2009). Conflicts in top management teams and team/firm outcomes: The moderating effects of conflict-handling approaches. *International Journal of Conflict Management*, 20(3), 228-250. doi:10.1108/10444060910974867
- Lubbers, R., Loughlin, C., & Zweig, D. (2005). Young workers' job self-efficacy and affect: Pathways to health and performance. *Journal of Vocational Behavior*, 67(2), 199-214. doi:10.1016/j.jvb.2004.03.002
- Mathisen, G. E., & Einarsen, S. (2004). A review of instruments assessing creative and innovative environments within organizations. *Creativity Research Journal*, 16(1), 119-140. doi:10.1207/s15326934crj1601_12
- Mazzola, J. J., Schonfeld, I. S., & Spector, P. E. (2011). What qualitative research has taught us about occupational stress. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 27(2), 93-110. doi:10.1002/smi.1386

- Mignonac, K., & Herrbach, O. (2004). Linking work events, affective states, and attitudes: An empirical study of managers' emotions. *Journal of Business and Psychology, 19*(2), 221-240. doi:10.1007/s10869-004-0549-3
- Mikkelsen, E. G., & Einarsen, S. (2002). Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complaints: The role of state negative affectivity and generalized self-efficacy. *Scandinavian Journal of Psychology, 43*(5), 397-405. doi:10.1111/1467-9450.00307
- Mulki, J. P., Jaramillo, J. F., & Locander, W. B. (2008). Effect of ethical climate on turnover intention: Linking attitudinal- and stress theory. *Journal of Business Ethics, 78*(4), 559-574. doi:10.1007/s10551-007-9368-6
- Nixon, A. E., Mazzola, J. J., Bauer, J., Krueger, J. R., & Spector, P. E. (2011). Can work make you sick? A meta-analysis of the relationships between job stressors and physical symptoms. *Work & Stress, 25*(1), 1-22. doi:10.1080/02678373.2011.569175
- Normann, T. M., & Rønning, E. (2007). Konflikter, mobbing, trakassering og vold i arbeidslivet: Få utsatt, noen yrker mer utsatt enn andre. *Samfunnsspeilet, 4*, 62-72. Retrieved from <http://www.ssb.no/ssp/utg/200704/08/>
- Pallant, J. (2007). *SPSS survival manual: a step by step guide to data analysing using SPSS for Windows*. Maidenhead: McGraw-Hill ; Open University Press.
- Perrewe, P. L., & Zellars, K. L. (1999). An examination of attributions and emotions in the transactional approach to the organizational stress process. *Journal of Organizational Behavior, 20*(5), 739-752. doi:10.1002/(SICI)1099-1379(199909)20:5<739::AID-JOB1949>3.0.CO;2-C
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J.-Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology, 88*(5), 879-903. doi:10.1037/0021-9010.88.5.879
- Reichers, A., & Schneider, B. (1990). Climate and culture: An evolution of constructs. In B. Schneider (Ed.), *Organizational climate and culture* (pp. 5-39). San Francisco: Jossey-Bass.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology, 87*(4), 698-714. doi:10.1037/0021-9010.87.4.698

- Rivlin, J. N. (2002). Conflict management climate related to employment litigation. *Dissertation Abstracts International: Section B. The Sciences and Engineering*, 62(11-B), 5418.
- Salin, D. (2008). The prevention of workplace bullying as a question of human resource management: Measures adopted and underlying organizational factors. *Scandinavian Journal of Management*, 24(3), 221-231. doi:10.1016/j.scaman.2008.04.004
- Sawyer, S. (2001). Effects of intra-group conflict on packaged software development team performance. *Information Systems Journal*, 11(2), 155-178. doi:10.1046/j.1365-2575.2001.00100.x
- Schneider, B., Wheeler, J. K., & Cox, J. F. (1992). A passion for service: Using content analysis to explicate service climate themes. *Journal of Applied Psychology*, 77(5), 705-716. doi:10.1037/0021-9010.77.5.705
- Sjøberg, A., & Sverke, M. (2000). The interactive effect of job involvement and organizational commitment on job turnover revisited: A note on the mediating role of turnover intention. *Scandinavian Journal of Psychology*, 41(3), 247-252. doi:10.1111/1467-9450.00194
- Spector, P. E. (1998). A control theory of the job stress process. In C. L. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress* (pp. 153-169). Oxford: University Press.
- Spector, P. E., & Bruk-Lee, V. (2008). Conflict, health, and well-being. In C. K. De Dreu & M. J. Gelfand (Eds.), *The psychology of conflict and conflict management in organizations* (pp. 167-288). New York: Lawrence Erlbaum Associates.
- Spector, P. E., Coulter, M. L., Stockwell, H. G., & Matz, M. W. (2007). Perceived violence climate: A new construct and its relationship to workplace physical violence and verbal aggression, and their potential consequences. *Work & Stress*, 21(2), 117-130. doi:10.1080/02678370701410007
- Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 356-367. doi:10.1037/1076-8998.3.4.356
- Spell, C. S., & Arnold, T. J. (2007a). An appraisal perspective of justice, structure, and job control as antecedents of psychological distress. *Journal of Organizational Behavior*, 28(6), 729-751. doi:10.1002/job.441

- Spell, C. S., & Arnold, T. J. (2007b). A multi-level analysis of organizational justice climate, structure, and employee mental health. *Journal of Management*, *33*(5), 724-751. doi:10.1177/0149206307305560
- Stone, A. A. (1981). The association between perceptions of daily experiences and self- and spouse-rated mood. *Journal of Research in Personality*, *15*(4), 510-522. doi:10.1016/0092-6566(81)90047-7
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Using multivariate statistics*. Boston: Pearson/Allyn and Bacon.
- Tepper, B. J. (2001). Health consequences of organizational injustice: Tests of main and interactive effects. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, *86*(2), 197-215. doi:10.1006/obhd.2001.2951
- van de Vliert, E. (1998). Conflict and conflict management. In P. J. D. Drenth, H. Theierry & C. J. de Wollf (Eds.), *Handbook of work and organizational psychology: Personnel psychology* (Vol. 3, pp. 351-371). Sussex: Psychology Press Ltd.
- Vie, T. L., Glasø, L., & Einarsen, S. (2011). How does it feel? Workplace bullying, emotions and musculoskeletal complaints. *Scandinavian Journal of Psychology*, *53*(2), 165-173. doi:10.1111/j.1467-9450.2011.00932.x
- Walker, J., & Almond, P. (2010). *Interpreting statistical findings: A guide for health professionals and students*. Maidenhead: Open University Press.
- Warr, P. B., Barter, J., & Brownbridge, G. (1983). On the independence of positive and negative affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, *44*(3), 644-651. doi:10.1037/0022-3514.44.3.644
- Watson, D., & Clark, L. A. (1984). Negative affectivity: The disposition to experience aversive emotional states. *Psychological Bulletin*, *96*(3), 465-490. doi:10.1037/0033-2909.96.3.465
- Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, *54*(6), 1063-1070. doi:10.1037/0022-3514.54.6.1063
- Weiss, H. M., Suckow, K., & Cropanzano, R. (1999). Effects of justice conditions on discrete emotions. *Journal of Applied Psychology*, *84*(5), 786-794. doi:10.1037/0021-9010.84.5.786
- Yang, L.-Q. (2010). Aggression and its consequences in nursing: A more complete story by adding its social context. *Dissertation Abstracts International: Section B. The Sciences and Engineering*, *71*(2-B), 1384.

- Zalewska, A. M. (2011). Relationships between anxiety and job satisfaction -three approaches: 'Bottom-up', 'top-down' and 'transactional'. *Personality and Individual Differences*, 50(7), 977-986. doi:10.1016/j.paid.2010.10.013
- Zohar, D. (2010). Thirty years of safety climate research: Reflections and future directions. *Accident Analysis and Prevention*, 42(5), 1517-1522. doi:10.1016/j.aap.2009.12.019

Appendiks A

Systematiske søk

Matrisen under dokumenterer hvordan vi har utført systematiske søk for å finne tidsskriftsartikler og doktoravhandlinger spesifikt på 1) studier som har undersøkt emosjonstilstanden angst som mediator mellom interpersonlig konflikt og utfallene jobbtilfredshet og/eller intensjoner om å slutte i jobben, og 2) studier som har undersøkt klimavariabler for konflikthåndtering.

Kolonnen ”Søketerm” viser de ulike søkeordkombinasjonene. Kolonnen ”Treff” viser antall treff søket ga, inkludert alle publikasjonstyper i databasen. Kolonnen ”Relevante treff” illustrerer hvor mange av treffene som ble vurdert relevante på bakgrunn av 1) og 2). Kommandosøk og kombinasjoner av kommandosøk er utarbeidet og kvalitetssikret ved hjelp av personell ved Biblioteket for psykologi, utdanning og helse, Universitetet i Bergen.

I tillegg gjennomførte vi søk i referanselistene til treff på relatert tematikk, søk på artikler som har sitert til treffene med relatert tematikk og andre manuelle søk, eksempelvis på artikler referert til i bokkapitler og artikler av Paul E. Spector, hovedforfatter av Den emosjonscentrerte jobbstressmodellen.

Tabell A1: Dokumentasjonsmatrise for systematisk søk

PsycINFO		
Søketerm	Treff	
		1) Studier på emosjonstilstanden angst som mediator mellom interpersonlig konflikt og jobbtilfredshet og intensjoner om å slutte i jobben
(conflict* or dispute*).mp. AND (“turnover intent*” or “intent* to leave” or turnover or “employee turnover”).mp. AND (anxiety or nervous* or anxious* or fear or angst or worry or apprehension).mp.	13	0
(conflict* or dispute*).mp. AND (anxiety or nervous* or anxious* or fear or angst or worry or apprehension).mp. AND ("job satisfaction" or "work satisfaction").mp.	80	0
(conflict* or dispute*).mp. AND (("negative emotion*" or affect* or anxiety or nervous* or anxious* or fear or angst or worry or apprehension) adj5 mediate*).mp. AND (strain* or "turnover intent*" or "intent* to leave" or turnover or "employee turnover" or “job satisfaction” or “work satisfaction”).mp.	14	0
Web of Science		
Topic=(conflict* or dispute*) AND Topic=(anxiety or nervous* or anxious* or fear or angst or worry or apprehension) AND Topic=(“turnover intent*” or “intent* to leave” or turnover or “employee turnover”)	22	0
Topic=(conflict* or dispute*) AND Topic=(anxiety or nervous* or anxious* or fear or angst or worry or apprehension) AND Topic=("job satisfaction" or "work satisfaction")	22	0

Topic=(conflict* or dispute*) AND Topic=((("negative emotion*" or affect* or anxiety or nervous* or anxious* or fear or angst or worry or apprehension) NEAR/5 mediate*) AND Topic=(strain* or "turnover intent*" or "intent* to leave" or turnover or "employee turnover" or "job satisfaction" or "work satisfaction"))	16	0
Totalt treff på søketermene: 167 Treff på kriterie 1): 0		
Søketerm	Treff	2) Studier som har undersøkt klimavariabler for konflikthåndtering.
PsycINFO		
((("conflict manag*" not "conflict manag* style?") or ("conflict solv*" not "conflict solv* style?") or ("conflict resol*" not "conflict resol* style?") or ("conflict handling" not "conflict handling style?")) adj6 ((climate not "school climate") or moderat*).mp.	56	Rivlin, J. N. (2002). Conflict management climate related to employment litigation. <i>Dissertation Abstracts International: Section B. The Sciences and Engineering,</i> 62(11-B), 5418.
Web of Science		
TS=((("conflict manag*" or "conflict solv*" or "conflict resol*" or "conflict handling") NEAR/6 (climate or moderat*))	46	0
Totalt treff på søketermene: 97 Treff på kriterie 2): 1		

Appendiks B

PANAS-skalaen hentet fra spørreskjemaet "Arbeidsmiljø og Trivsel 2008"

FØLELSER PÅ JOBB

Under følger en del ord (adjektiv) som beskriver ulike følelser og tilstander. Vennligst sett en ring rundt tallet som passer best med *hvordan du har hatt det de SISTE 2 UKENE*.

	Helt ubetydelig, eller ikke i det hele tatt	Litt	Moderat	En del/ ganske mye	I høyeste grad
1. Oppmerksom	1	2	3	4	5
2. Sterk	1	2	3	4	5
3. Inspirert	1	2	3	4	5
4. Redd	1	2	3	4	5
5. Årvåken	1	2	3	4	5
6. Oppskaket	1	2	3	4	5
7. Sint	1	2	3	4	5
8. Aktiv	1	2	3	4	5
9. Skyldig	1	2	3	4	5
10. Nervøs	1	2	3	4	5
11. Begeistret	1	2	3	4	5
12. Fiendtlig	1	2	3	4	5
13. Stolt	1	2	3	4	5
14. Frustrert	1	2	3	4	5
15. Skamfull	1	2	3	4	5
16. Skremt	1	2	3	4	5
17. Entusiastisk	1	2	3	4	5
18. Stresset	1	2	3	4	5
19. Besluttosom	1	2	3	4	5
20. Interessert	1	2	3	4	5

(Watson, Clark & Tellegen, 1988)