

Multidimensjonaliteten ved sosial støtte i en kunnskapsintensiv organisasjon

En kvalitativ analyse av ansattes oppfatning av sosial støtte

Kine Askim



Masteroppgave ved psykologisk institutt

UNIVERSITETET I OSLO

04.05.2015

© Kine Askim

2015

Multidimensjonaliteten ved sosial støtte i en kunnskapsintensiv organisasjon: En kvalitativ analyse av ansattes oppfatning av sosial støtte

Kine Askim

<http://www.duo.uio.no/>

Trykk: Representralen, Universitetet i Oslo

Forord

Jeg vil gjerne takke alle som har gitt meg sosial støtte gjennom denne prosessen. Takk til takke min veileder Roald Bjørklund, for faglige innspill, diskusjoner og tilbakemeldinger.

Videre takker jeg mine medstudenter, spesielt Rebecca Hansen, Victoria H. Koritzinski og Linda Vaskinn, for både givende faglige diskusjoner og mye emosjonell støtte gjennom et lærerikt år.

En takk skal også rettes til AOP-gruppen som samlet inn datamaterialet, Jon Anders Lone som utviklet intervju spørsmålene om sosial støtte. Takk til informantene i denne studien som har bidratt med mange interessante refleksjoner om deres opplevelser av sosial støtte.

Avslutningsvis vil jeg rette en stor takk til min nærmeste familie. Takk til Erna Liseth for din korrekturlesing. Til min mor Aase Askim, du har vært uvurderlig både emosjonell og arbeidsrelatert sosial støtte i innspurten på denne masteroppgaven. Til min samboer Øystein Fotland, takk for du holdt ut og støttet meg gjennom dette året.

Sammendrag

Sosial støtte på arbeidsplassen er assosiert med en rekke positive effekter, som blant annet økt motivasjon, økt tilfredshet og mindre fravær. Innenfor jobbdesignfeltet blir sosial støtte ansett som en relasjonell karakteristik og handler om mottak av hjelp/assistanse fra kollegaer og ledere. Det er følgelig hovedsakelig fokusert på mottak av sosial støtte fremfor støttegiving. Denne studiens formål er å undersøke sosial støtte som en relasjonell karakteristik i en kunnskapsintensiv organisasjon basert på en reanalyse av 30 semistrukturerte intervjuer av ansatte om deres opplevelse av sosial støtte på arbeidsplassen. Intervjuene ble kodet og kvalitativt analysert. Analysene resulterte i fem hovedtemaer: nivå av støtte, kilder til støtte, typer av støtte, effekter av støtte og faktorer som kan fremme og hemme utvekslingen av støtte i organisasjonen. Alle hovedtemaene inneholdt referanser til både støttemottak og –giving. Studien bidrar til en utvidet forståelsen av sosial støtte innenfor jobbdesignfeltet. Studien indikerer at sosial støtte må ansees som et multidimensjonalt konstrukt bestående av både støttemottak og støttegiving, samt multiple kilder til støtteutveksling på ulike nivåer (enkelt individer, grupper, ledere og organisasjon). Anbefalinger til fremtidige studier blir diskutert avslutningsvis.

Innholdsfortegnelse

Introduksjon	6
Metode	14
Organisasjonen og utvalget	14
Datainnsamling	15
Analyser	16
Fagetiske forhold	20
Resultater	20
Tema 1: Nivå av støtte	21
Tema 2: Kilder (kategorier) til støtte	24
Tema 3: Typer av støtte	26
Tema 4: Effekter av støtte	33
Tema 5: Faktorer som kan fremme og hemme utvekslingen av støtte i organisasjonen	38
Diskusjon	44
Effekter av sosial støtte	44
Forholdet mellom å motta og gi støtte	45
Utteksling av sosial støtte på ulike nivåer	46
Feedback som en fasett av sosial støtte	47
Usynlig sosial støtte	48
Aktiv vs. passiv mobilisering av støtte	49
Interaksjon med andre jobbdesignkarakteristikker	49
Oppgavens begrensninger	51
Anbefalinger til fremtidig forskning	52
Konklusjon	53
Litteraturliste	54
Vedlegg	65

Introduksjon

På slutten av forrige århundre hevdet enkelte forfattere at man da hadde tilstrekkelig kunnskap om teamet jobbdesign (Ambrose & Kulik, 1999). Interessen for de psykologiske aspektene ved jobbdesign har imidlertid blitt fornyet, og grunnen til denne gjenoppblussingen ligger i det faktum at arbeidet, stillingene og rollene har gjennomgått dramatiske endringer i de siste tiårene (Corderoy & Parker, 2012).

«Many scholars assume that the fundamental question about work design have been answered. However, a global shift from manufacturing economies to service and knowledge economies has dramatically altered the nature and work in organizations» (Grant & Parker, 2009, s. 317)

Dagens arbeidsliv karakteriseres blant annet i stor grad av behov for samarbeid og følgelig også flere sosiale interaksjoner sammenlignet med tidligere produksjonsbasert arbeid (Corderoy & Parker, 2012). Kvaliteten på, og omfanget av, sosiale interaksjoner er av stor betydning for individet og arbeidslivet. Tidligere forskning har blant annet vist at effekten av sosiale relasjoner når det gjelder levealder er sammenlignbart med andre veletablerte faktorer som fysisk aktivitet, røyking og alkohol (Holt-Lunstad, Smith, & Layton, 2010).

Sosial støtte er et aspekt ved de sosiale relasjonene (Nurullah, 2012). Til tross for rikelig med forskning på nærliggende konsepter (f.eks. sosialt nettverk, sosial kapital og sosial integrasjon) var det først på midten av 1970-tallet at det dukket opp forskning på sosial støtte som et eget konstrukt (Nurullah, 2012; Williams, Barclay, & Schmied, 2004). Siden den gang har sosial støtte-konseptet generert store mengder forskning. Sosial støtte i form av mottak av hjelp/assistanse fra kolleger og ledere har vist sammenhenger med blant annet økt indre motivasjon (Van Yperen & Hagedoorn, 2003), høyere nivå av tilfredshet, mindre angst, mindre fravær (Humphrey, Nahrgang, & Morgeson, 2007), færre søvnforstyrrelser (Linton et al., 2014), bedre balanse mellom arbeid og familieliv (Ferguson, Carlson, Zivnuska, & Whitten, 2012) og selvrapportert helse (Falkenberg, Vingård, Nyfjäll, & Hellgren, 2012). Det har også blitt påvist sammenhenger mellom lav grad av støttemottak og for eksempel større grad av sykefravær (Nilsson et al., 2013), intensjon om å forlate arbeidet (Zeytinoglu, Denton, & Plenderleith, 2011) samt utvikling av muskel- og skjelettplager (Lang, Ochsmann, Kraus, & Lang, 2012).

Det er imidlertid ikke konsensus om en felles definisjon av sosial støtte. Litteraturgjennomgang av Williams og kollegaer (2004) identifiserte tretti ulike definisjoner hvorav tjuefem av disse brukes på tvers av disipliner og forskningsområder. En rekke ulike

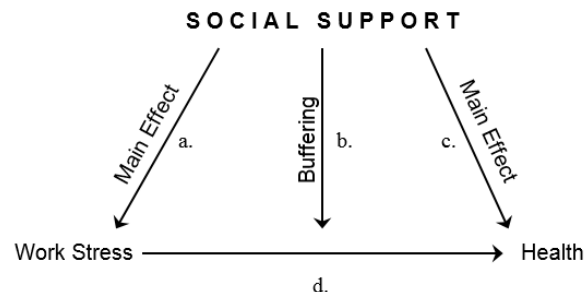
teorier har påvirket konseptualiseringen av sosial støtte (f.eks. coping theory, social comparison theory, social exchange theory, social learning, social competence), i tillegg til teoretiske perspektiver er oppfatningen av sosial støtte underlagt overordnede paradigmer (f.eks. stress-mestring-sosial støtte)(Williams et al., 2004).

I den påfølgende gjennomgangen vil det først kort bli presentert to klassiske teorier som har generert mye forskning på sosial støtte konseptet, og som har bidratt til å forme forståelsen av sosial støtte i nyere jobbdesign teori. For videre detaljer henvises det til mer omfattende gjennomganger av jobbdesign litteraturen (se f.eks. Grant, Fried, & Juillerat, 2011; Grant & Parker, 2009; Morgeson & Humphrey, 2008; Oldham & Hackman, 2010; Wall & Martin, 1987). Fokuset vil deretter bli rettet mot sosial støtte i nyere jobbdesign teori, og sosial støtte som en karakteristikk ved kunnskapsintensive organisasjoner.

Klassiske sosial støtte-teorier

Modell for effekter av sosial støtte på arbeidsstress og helse. House (1981) utviklet en av de første teoriene hvor sosial støtte ble satt inn i en arbeidssammenheng. I følge House (1981) kan sosial støtte være av minst fire ulike typer; emosjonell (vise empati, omsorg, tillitt), instrumentell (praktisk hjelp, penger, tid), informativ (råd, forslag, direkte informasjon) og evalueringsstøtte (bekreftelse, tilbakemeldinger, sosial sammenligning). I senere forskning har imidlertid to overordnede kategorier i hovedsak blitt identifisert som de mest fremtredende og heldekkende; emosjonell og instrumentell støtte (se f.eks. Shakespeare-Finch & Obst, 2011)

House (1981) var særlig opptatt av hvordan sosial støtte kunne påvirke de negative effektene av arbeidsrelatert stress og sammenhengen med ansattes helsetilstand. Figur 1 illustrerer grafisk hvordan sosial støtte, ifølge denne teorien, kan påvirke den ansattes helse.



Figur 1. Relasjonen mellom stress, helse og sosial støtte etter House (1981)

I følge House (1981) kan sosial støtte modifisere og motvirke negative effekter av stress på tre måter: 1) sosial støtte kan direkte fremme helse og well-being fordi den bidrar til å møte viktige menneskelige behov som trygghet, sosial kontakt, aksept, tilhørighet og hengivenhet (pil c i fig. 1), 2) sosial støtte kan direkte redusere nivået av arbeidsrelatert stress på flere ulike måter (pil a i fig. 1) og dermed indirekte innvirke positivt på helse (pil d i fig. 1), 3) sosial støtte kan bufre effekten av arbeidsrelatert stress på helse (pil b i fig. 1), hvor sosial støtte ikke har direkte effekt verken på arbeidsrelatert stress eller helse, men modifiserer heller relasjonen dem imellom. Dersom sosial støtte hovedsakelig har en buffer-effekt, vil støtte være verdifullt for personer med moderat til høyt nivå av stress, men mindre (om noen) for de med lavt nivå (House, 1981).

I likhet med andre samtidige teoretikere var House opptatt av betydningen av sosial støtte som en faktor for å forebygge sykdom (Williams et al., 2004). Fokuset på helse står også sentralt i den neste modellen som omtales, Krav-Kontroll-Støtte modellen, som har resultert i betydelige mengder forskning innenfor blant annet psykologi (Sonntag & Ilies, 2011).

Krav-kontroll-støtte modellen. Opprinnelig inneholdt modellen kun to elementer: Krav og kontroll (R. A. Karasek, 1979), og var utviklet av forskere hvis motiv var å forklare de negative effektene av jobbkrav på stress, belastning, burnout og fysiske symptomer (Grant & Parker, 2009). Modellen ble senere utvidet ved å inkludere sosial støtte (Johnson & Hall, 1988). I denne sammenheng kan sosial støtte forstås som det totale nivået av hjelpsomme sosiale interaksjoner fra kolleger og ledere (Daniels, Boocock, Glover, Hartley, & Holland, 2009; R. A. Karasek & Theorell, 1990) og favner både emosjonell støtte og instrumentell støtte (Hoff & Lone, 2014). Krav har mange komponenter, men handler primært om å utvise psykologisk anstrengelser (Daniels et al., 2009). Eksempler på krav kan være tidsfrister, arbeidsmengde og vanskelig arbeid. Kontroll derimot handler først og fremst om ansattes myndighet til å ta beslutninger vedrørende eget arbeid (Daniels et al., 2009).

I denne reviderte modellen er krav, kontroll og støtte sentrale arbeidskarakteristikker som predikerer positive (læring, motivasjon og produktivitet) og negative (belastning og sykdom) utfall. I likhet med kontroll kan sosial støtte fungere som en buffer som da moderer de negative effektene av høye krav og lav kontroll (bufferhypotesen) (Van der Doef & Maes, 1999). Videre fremholdes det at en kombinasjon av høye krav, lav kontroll og liten grad av støtte vil gi negative helsemessige konsekvenser (belastningshypotesen) (Van der Doef & Maes, 1999), mens et høyt nivå av alle de tre arbeidskarakteristikkene (krav, kontroll og grad

av støtte) kan hjelpe ansatte til å lære nye ferdigheter. Dette igjen kan hjelpe dem til å tilpasse seg til jobbkravene og dermed lede til bedre motivasjon og tilfredshet (læringshypotesen) (Daniels et al., 2009).

Studier har resultert i blandede resultater for toveis (krav-støtte) og treveis (krav-kontroll-støtte) interaksjonen. Enkelte studier har vist at sosial støtte reduserer de negative psykologiske og fysiske helseeffektene av jobbkrav, andre studier har funnet en treveis interaksjon som indikerer at sosial støtte trolig vil utvise slike bufferffekter når graden av jobbkontroll er lav, mens ytterligere andre ikke har funnet noen buffereffekt av sosial støtte (Van der Doef & Maes, 1999). Læringshypotesen virker å ha blitt studert i mindre grad.

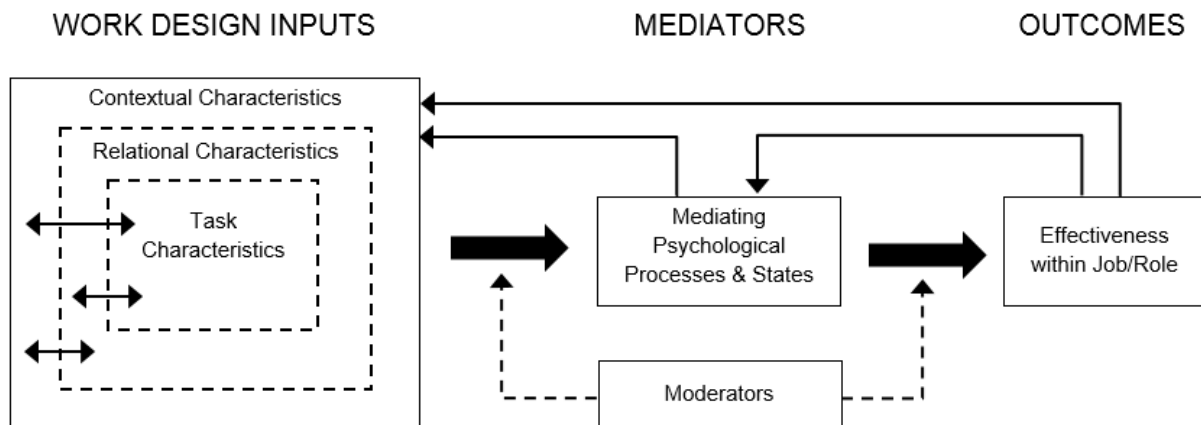
Modellen ansees å være en av de mest innflytelsesrike innenfor arbeidshelse (Luchman & González-Morales, 2013). Dette ettersom den har blitt benyttet som et teoretisk grunnlag for forskning og har blitt empirisk testet hyppigere enn noen annen modell (Luchman & González-Morales, 2013). Den fornyede interessen for de psykologiske aspektene ved jobbdesign (Corderey & Parker, 2012) har ført til utvikling av nye og mer komplekse modeller innen feltet.

Sosial støtte i nyere jobbdesign teori

Jobbdesign ble opprinnelig definert som et sett av muligheter og begrensninger strukturert inn i oppgaver og ansvar som påvirker hvordan ansatte oppnår og opplever arbeidet (Hackman & Oldham, 1980), men har i tid senere blitt definert bredere som «encapsulating the processes and outcomes of how work is structured, organized, experienced, and enacted» (Grant et al., 2011 s., 418)

De nye modellene for jobbdesign har til hensikt å integrere forskning fra flere ulike perspektiver (se f.eks. Corderey & Parker, 2012; Grant et al., 2011; Morgeson & Humphrey, 2008). De nevnte rammeverkene bygger på gjennomganger av den eksisterende litteraturen og har til hensikt å oppsummere forskningen innen jobbdesign paradigmet. På grunn av begrenset plass vil kun et av de nevnte rammeverkene omtales, hvor det her er valgt å ta utgangspunkt i rammeverket «Framework for Considering Impact of Work Design on Individual Job/Role Effectiveness (heretter omtalt som Workdesign-rammeverket) utviklet av Corderey og Parker (2012), en videre utvikling av Parker og kollegaers rammeverk fra 2001 (Parker, Wall, & Cordery, 2001).

Workdesign-rammeverket. Figur 2 illustrerer grafisk modellen til Corderey og Parker (2012), som her kun blir omtalt på overordnet nivå. For ytterligere detaljer henvises det til Corderey og Parker (2012).



Figur 2. Rammeverk for «Impact of Work Design on Individual Job/Role Effectiveness» av Corderey og Parker (2012, s. 256)

*Jobbdesign karakteristikk*er (jf. *Work design inputs* i figur 2). I følge Corderey og Parker (2012) består jobbdesign karakteristikkene av tre kategorier; oppgavekarakteristikk (*Task characteristics*), kontekstuelle karakteristikk (*Contextual Characteristics*) og relasjonelle karakteristikk (*Relational Characteristics*).

*Oppgavekarakteristikk*er er de egenskaper ved arbeidet som kommer direkte fra oppgaver, aktiviteter og ansvar som gjennomføres rutinemessig av individer for å produsere et arbeidsprodukt (Corderey & Parker, 2012). Oppgavekarakteristikk handler for eksempel om grad av autonomi, variasjon i bruk av ferdigheter og variasjon i oppgaver (Corderey & Parker, 2012). Oppgavekarakteristikkene har tradisjonelt vært hovedfokus innen psykologisk forskning som har studert effektene av jobbdesign (Corderey & Parker, 2012; Oldham & Hackman, 2010). Forskere har dog i den senere tid anerkjent behovet for å se på et bredere sett med parametere som påvirker nåtidens jobb og rolle design. Det har blant annet vist seg at opplevelsen av arbeidsinnholdet også bestemmes av egenskaper ved det utvidede organisatoriske miljøet (*kontekstuelle karakteristikk*) hvor arbeidet utføres (f.eks. fysiske egenskaper ved arbeidsplassen, ledelse og personalledelse) (Corderey & Parker, 2012). I tillegg, har det som tidligere nevnt blitt et økt fokus på de relasjonelle forholdene. De *relasjonelle karakteristikkene*, også gjerne omtalt som sosiale karakteristikk (Grant et al., 2011; Grant & Parker, 2009; Humphrey et al., 2007) blir av Grant og kollegaer definert som «the interpersonal interaction and relationships that are embedded in and influenced by the jobs, roles, and tasks that employees perform and enact» (Grant & Parker, 2009, s. 322). I denne, og lignende modeller, blir sosial støtte kategorisert som en sosial/relasjonell karakteristikk (Corderey & Parker, 2012; Grant et al., 2011; Grant & Parker, 2009; Humphrey et al., 2007; Morgeson & Humphrey, 2006). Andre eksempler på karakteristikk i denne

kategorien kan være feedback, medvirkning og regler for å vise emosjoner (Corderey og Parker, 2012).

Som figur 2 viser, er det antatt å være et forhold mellom disse karakteristikene, hvor oppgave-, relasjonelle- og kontekstuelle karaktersikker ikke bare påvirker utfallvariablene (via mediatorene), men også hverandre. Dette er imidlertid forhold det er begrenset kunnskap om (Corderey & Parker, 2012; Grant et al., 2011), hvor jobbdesign forskningen i hovedsak har vært begrenset til å utforske de tidligere nevnte interaksjonseffektene mellom jobbkrav, kontroll og sosial støtte på stress og well-being (Corderey og Parker, 2012).

Utfall (jf. Outcomes i figur 2). Utfall har Corderey og Parker (2012) klassifisert i fire kategorier: atferdsmessige (f.eks. prestasjon, fravær, hjelpeadferd), holdninger (f.eks. jobbtilfredshet og organisatorisk tilhørighet), kognitive (f.eks. kognitiv prestasjon, kunnskap og ferdigheter) og helse og well-being (f.eks. stress, work-life balance).

Mediatorer (jf. Mediators i figur 2). Mediatorer er de mekanismene hvor jobbdesign karakteristikene påvirker utfall. Corderey og Parker (2012) klassifiserer mediatorene i to kategorier: psykologiske tilstander og psykologiske prosesser. Psykologiske tilstander er de proksimale psykologiske reaksjonene på jobbdesign som f.eks. opplevelse av mening med arbeidet, tillitt og positiv affekt. Psykologiske prosesser handler om hvordan jobbdesign karakteristikker blir oversatt til kognitive og adferdsmessige aktiviteter som igjen bestemmer utfall for den ansatte. Eksempel på en slik prosess kan være proaktivitet, definert som «the extent to which individuals engage in self-starting, future oriented behavior to change their individual work situations, their individual work roles, or themselves» (Griffin, Neal, & Parker, 2007, s. 332). Corderey og Parkers modell (2012) inkluderer også et sett av individuelle forskjeller (f.eks. personlighetstrekk, kognitive og sosiale ferdigheter) som moderer styrken på forholdet mellom jobbdesignkarakteristikker og utfall.

Totalt har Corderey og Parker (2012) identifisert 27 jobbdesign karakteristikker, 26 psykologiske tilstander og prosesser, samt 27 utfallsvariabler (se oversikt i vedlegg A). Nyere integrerte perspektiver på jobbdesign, her representert ved modellen til Corderey og Parker, setter altså sosial støtte-konseptet inn i langt mer komplekse modeller enn de tidligere omtalte klassiske sosial støtte-teoriene.

Forståelse og måling av sosial støtte-konseptet innen jobbdesign feltet

Historisk sett har Job Diagnostic Survey (Hackman & Oldham, 1975, 1980) og Job Characteristics Inventory (Sims, Szilagyi, & Keller, 1976) vært de mest populære måleinstrumentene innen jobbdesign (Grant et al., 2011). Disse instrumentene inneholdt ikke

spesifikke mål på sosial støtte. Morgeson og Humphrey (2006) står bak utviklingen av Work Design Questionare (WDQ). WDQ lar forskere måle et bredere spekter av karakteristikk, herunder sosial støtte. I flere av de nyere rammeverkene for jobbdesign (Corderey & Parker, 2012) refereres det til definisjonen av sosial støtte slik den er presentert av Morgeson og kollegaer (Humphrey et al., 2007; Morgeson & Humphrey, 2006):

«the extent to which a job provides opportunities for getting assistance and advice from either supervisors or coworkers (R. Karasek et al., 1998; R. A. Karasek, 1979) and include friendship opportunities on the job (Sims et al., 1976).»
(Humphrey et al., 2007, s. 1336).

Grant og Parker, sentrale forskere innen jobbdesign, presenterer en lignende definisjon av sosial støtte: «social support is the degree to which employees receive assistance from supervisors and coworkers (R. A. Karasek, 1979; R. A. Karasek & Theorell, 1990), which can take both emotional and instrumental forms (House, 1981)» (Grant & Parker, 2009, s. 324). Selv i nåtidens jobbdesign-forskning refereres det altså til forståelsen av sosial støtte slik den ble omtalt i de klassiske teoriene.

Sosial støtte har følgelig i den senere tid blitt satt inn i mer komplekse rammeverk (jf. rammeverket til Corderey og Parker (2012), men innen jobbdesignparadigmet virker det som forståelsen av konseptet i seg selv har forholdt seg relativt stabilt gjennom de siste 35 årene, og at forskningen hovedsakelig har basert seg på mottakeraspektet ved sosial støtte.

Behov for nye perspektiver på sosial støtte innen jobbdesign?

Sentrale forskere innen jobbdesign hevder at de sosiale/relasjonelle karakteristikkene endrer seg i raskt tempo og at tiden er inne for å utforske nye, samt gjenoppdage glemte karakteristikk og vurdere dimensjoner som tidligere har fått liten oppmerksomhet (Grant & Parker, 2009). Som Grant og kollegaer påpeker:

«From a theoretical standpoint, however, we believe that our understanding of job design can be enhanced by considering multiple dimensions along which key job characteristics may vary. The more dimensions that we can generate the more opportunities we can identify for redesigning jobs» (Grant, 2011, s. 44)

En av grunnene til at sosial støtte bør vies en fornyet oppmerksomhet ligger hovedsakelig i at forskningen på konseptet innenfor andre domener (særlig helseforskning) gir indikasjoner på at ikke bare støttmottak, men også støttegiving kan være en sentral dimensjon ved sosial støtte (se f.eks. Gleason, Iida, Bolger, & Shrout, 2003; Inagaki &

Eisenberger, 2012; Jaeckel, Orth, Wiese, & Seiger, 2012; Nurullah, 2012; Piferi & Lawler, 2006).

Støttegiving. Til tross for at forskningen på sosial støtte hovedsakelig har vært rettet mot støttemottak (Nurullah, 2012), er det likevel studier som viser både positive og negative konsekvenser av støttegiving. Brown og kollegaer, for eksempel viste at det å tilby instrumentell støtte til venner, slektninger og naboer eller emosjonell støtte til ektefellen var signifikant assosiert med lavere risiko for dødelighet (Brown, Nesse, Vinokur, & Smith, 2003). Andre studier har vist sammenhenger mellom støttegiving og lavere blodtrykk (Piferi & Lawler, 2006), mens Liang og kollegaer (2001) fant at støttegiving både hadde positive og negative konsekvenser for well-being. Nyere nevroavbildingsstudier har i tillegg vist økt aktivitet i belønningsområder i hjernen ved støttegiving, og kan dermed være fordelaktig ikke bare for støttemottaker, men også for støttegiver (N. I. Eisenberger, 2013; Inagaki & Eisenberger, 2012).

Det også verdt å nevne at Shakespeare-Finch og Obst (2011) var de første til å utvikle et reliabelt instrument (2-Way Social Support Scale) for å måle støttemottak og –giving av både emosjonell og instrumentell støtte, dog ikke tiltenkt en arbeidskontekst. Forskerne testet, og fant støtte for, at sosial støtte består av fire faktorer; (a) gi emosjonell støtte, (b) gi instrumentell støtte, (c) motta emosjonell støtte og (d) motta instrumentell støtte (Shakespeare-Finch & Obst, 2011). Resultatene fra studiene viste videre at det å gi emosjonell støtte var signifikant assosiert med redusert stress, mens det å gi instrumentell støtte var assosiert med høyere nivåer av tilfredshet med livet (eng. life satisfaction).

Oppsummert er det indikasjoner på at sosial støtte-konseptet kan ha flere dimensjoner enn det som tidligere er inkludert i jobbdesignforskningen hvor det primært virker å ha vært fokus på støttemottak. De overnevnte studiene er eksempler på hvordan støttegiving kan påvirke individets helse og well-being. Forskere har imidlertid påpekt et klart behov for flere studier som inkluderer giveraspektet ved sosial støtte (N. I. Eisenberger, 2013; Inagaki & Eisenberger, 2012; Nurullah, 2012).

Konteksten for studiet

Williams og kollegaer (2004) forfekter behovet for å definere og studere sosial støtte utfra en spesifikk kontekst. Humphrey og kollegaer (2007) påpeker vår begrensede kunnskap om hvordan ulike typer arbeid påvirker relasjonene mellom jobbdesign karakteristikene (f.eks sosial støtte) og utfall (f.eks. prestasjon og helse) og forskere hevder at jobbdesign-spørsmål i hovedsak har blitt forsømt blant kunnskapsarbeider (Corderoy & Parker, 2012).

Basert på modeller om kunnskapsarbeid (Kelloway & Barling, 2000) og kunnskapsdeling (Cabrera & Cabrera, 2005; Gagné, 2009) argumenterer Lone et al. (2014) for at sosiale interaksjoner (sosial støtte, gjensidig avhengighet, tilbakemeldinger fra andre og interaksjoner utenfor organisasjonen) er viktig i kunnskapsintensive organisasjoner fordi det kan lede til overføring av implisitt og eksplisitt kunnskap (Lone et al., 2014). Det kan derfor være både nødvendig og nyttig å studere sosial støtte spesifikt i konteksten av kunnskapsintensive organisasjoner.

Kunnskapsintensive organisasjoner er beskrevet som organisasjoner hvor arbeidet er av intellektuell art, hvor de fleste ansatte er kvalifiserte og har en høy utdanning (Alvesson, 2001). I følge Kelloway and Barling (2000) er det minst fire former for kunnskapsarbeid: (a) skapelsen av ny kunnskap eller innovasjon; (b) bruken av eksisterende kunnskap på nåværende problemer; (c) innpakkingen eller undervisningen av kunnskap og (d) tilegnelsen av eksisterende kunnskap gjennom forskning og læring.

Organisasjonen som studeres her tilhører den norske universitets- og høyskolesektoren. I følge Bridgman (2007) bør universiteter regnes som kunnskapsintensive, selv om forskningslitteraturen har oversett denne typen organisasjoner. I denne studien undersøkes altså sosial støtte i konteksten av en kunnskapsintensiv organisasjon.

Forskningen på jobbdesign har primært benyttet kvantitative metoder i deduktiv hypotesetesting (Grant et al., 2011) og følgelig kan dimensjoner og prosesser som ikke har vært inkludert i disse ha blitt oversett. I denne studien er det valgt å bruke en kvalitativ tilnærming, i tråd med anbefalinger av fremtredende forskere innen jobbdesign (Corderey & Parker, 2012; Gottlieb & Bergen, 2010; Grant et al., 2011), for å undersøke de ansattes oppfatning av sosial støtte

Formålet med denne studien er derfor å undersøke sosial støtte som en relasjonell karakteristikk ved dagens arbeidsliv i en kunnskapsintensiv organisasjon basert på en kvalitativ analyse av ansattes oppfatning av både støttemottak og – giving.

Metode

Organisasjonen og utvalget

Denne studien ble gjennomført ved en statlig, norsk organisasjon i universitets- og høyskolesektoren. Organisasjonen består av fast og midlertidige vitenskapelige, samt administrativt og teknisk ansatte. Deltakerne i studien ble rekruttert i forbindelse med en arbeidsmiljøkartlegging initiert av ledelsen i organisasjon. Ledelsen sendte ut informasjon til alle ansatte som oppfylte kriteriene for deltakelse. Kriteriet var at deltakerne (i) hadde deltatt i

en flytteprosess som nylig var blitt gjennomført, (ii) at alle de tre gruppene av ansatte (1. fast vitenskapelige, 2. midlertidige vitenskapelige og 3. administrativt og teknisk ansatte) var representert og (iii) deltakerne representerte alle de tre etasjene i bygningen hvor ansatte i organisasjonen er lokalisert. Dette resulterte i en liste på 81 ansatte som alle fikk tilsendt informasjon om studien. Av de 81 ble 30 ansatte randomisert selektert til å delta. Det endelige utvalget besto av 19 kvinner og 11 menn, hovedsakelig vitenskapelige (19 mot 11 administrativt og teknisk ansatte) og en overvekt av fastvitenskapelige (n=14) sammenlignet med midlertidig vitenskapelige (n=5). 5 av deltakerne (17%) oppga i intervjuene at de hadde en lederrolle med lederansvar.

Datainnsamling

Til datainnsamling ble det benyttet et semi-strukturert intervjudesign. Intervjuene ble gjennomført i henhold til PEACE modellen. PEACE er en kognitiv intervjuprosedyre (Milne & Bull, 1999) og brukes som en mal for forberedelser og gjennomføring av intervjuer (Clarke & Milne, 2001). Metoden setter fokus på de ulike fasene i intervjuprosessen; **P**lanning and **P**reparation, **E**ngage, **A**ccount, **C**losure og **E**valuation. Intervjuene¹ ble gjennomført av fem trenete intervjuere som alle var opplært i metoden.

Intervjuguiden som ble benyttet bestod av 4 åpne spørsmål vedrørende arbeidsmiljøet og 16 semistrukturerte spørsmål om sosial støtte (se vedlegg B). En reanalyse av de ansattes svar på spørsmålene vedrørende sosial støtte, danner grunnlag for analysen i studien. Spørsmålene ble utformet av en doktorgradsstipendiat ved PSI, UiO. Termen sosial støtte ble ikke brukt i intervjuene, men heller «støtte mellom kollegaer». Intervjuspørsmålene som omhandlet sosial støtte startet først med en innledning. Det ble opplyst om at støtte både kan være av følelsesmessig og arbeidsrelatert karakter, og samtidig ble det gitt eksempler på hver av kategoriene. Informantene ble deretter bedt om å beskrive egne opplevelser av å motta støtte (f.eks.: *I hvilken grad opplever du støtte fra kolleger?*), hva slags type støtte de fikk fra kolleger og hvem de fikk den fra (f.eks.: *Hva slags støtte får du?*), hvilke faktorer som påvirker støtte de fikk (f.eks.: *Hvilke aspekter ved arbeidsmiljøet fremmer graden av støtte fra kolleger?*) og konsekvenser av å få støtte (f.eks.: *Hvordan påvirker det å få støtte av kolleger deg?*). Informantene ble deretter stilt de samme spørsmålene, men nå med fokus på det å gi støtte.

¹ Det bemerkes at forfatteren her ikke var delaktig i å intervjuer eller å transkribere intervjuene, men at dette ble gjort av en gruppe masterstudenter som ikke har vært delaktig i videre databehandling og analyser for denne spesifikke studien.

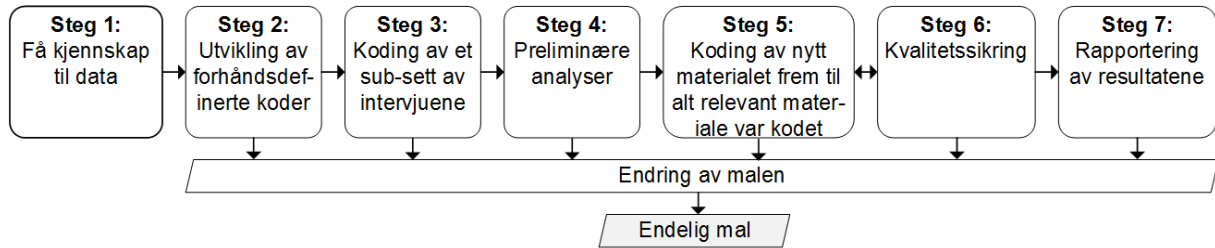
Samtlige intervjuer ble gjennomført i perioden mars-april 2014 og det ble gjort lydopptak av alle intervjuene. Disse ble deretter transkribert verbatim (dvs. gjengitt ord-for-ord). Kvaliteten på transkripsjonen ble vurdert som tilfredsstillende etter at transkriberingen i forbindelse med et pilotintervju ikke viste fremtredende forskjeller. Det korteste intervjuet var på 1 527 ord, det lengst på 8 332 ord og et gjennomsnitt på 3 714 ord (sd. 1721).

Analyser

I dette studiet ble transkripsjonene analysert ved å benytte malanalyse (eng. template analysis), en versjon av tematisk analyse (Brooks, McCluskey, Turley, & King, 2014). Det ble benyttet en induktiv (datadrevet) tilnærming og fokus på semantiske tema (dvs. eksplisitt omtalt av informantene) (Braun & Clarke, 2006) hvor målet var å få en rik og detaljert beskrivelse av sosial støtte-konseptet.

Det er en rekke årsaker til at malanalyse ble vurdert som en velegnet tilnærming i dette studiet: a) malanalyse har sine røtter i forskning på organisasjoner og er ifølge (Brooks et al., 2014) godt egnet for forskning i “den virkelige verden” og anvendt forskning innenfor psykologi. Den er derfor vurdert til å være velegnet for den overordnede konteksten for studiet. b) kvalitativ forskning kan generelt være en arbeids- og tidskrevende prosess og malanalyse er en metode som ofte er mindre tidkrevende enn andre former for kvalitativ forskning (Brooks et al., 2014). c) datasettet her er relativt stort (30 intervjuer) og for å håndtere den store datamengden ble det besluttet å benytte den kvalitative analysesoftwaren NVivo 10. I malanalyse spiller kodingsstrukturen en sentral rolle, noe som gjør denne analysen spesielt godt egnet for computerbaserte analyser (King, 2004). d) et av kjennetegnene ved malanalyse er at man kan benytte forhåndsdefinerte tema som kan være til hjelp i oppstarten av analysen (King, 2004). I denne studien var det hensiktsmessig å anvende flere av temaene fra intervjuguiden som forhåndsdefinerte temaer.

Tilpassing av malanalyse for studiet. Den gjennomførte malanalysen er basert på teknikker og anbefalinger fra King og Brooks med kollegaer (Brooks & King, 2012; Brooks et al., 2014; King, 2004), men tilpasset dette studiet. Med ønske om å sikre en gjennomsluttelig prosess blir det her redegjort for hvordan malanalyse ble tilpasset og brukt i dette spesifikke studiet. En illustrasjon av stegene er presentert i figur 3.



Figur 3. Analyseprosessen

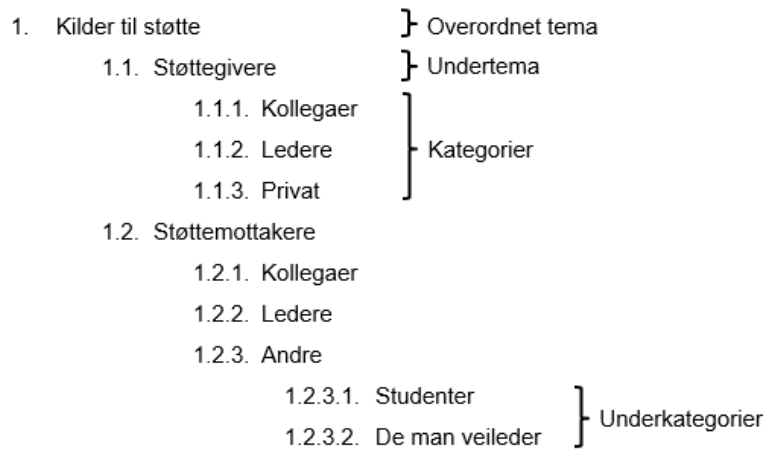
Kodingsenheter og parallellkoding. Fordi referansene som ble kodet senere skulle bli brukt til IRR-analyser (inter-rater reliabilitet), og for å illustrere temaer (dvs. gjengi eksempelutsagn), ble det særlig vektlagt å ha en inklusiv koding. Inklusiv koding vil si at noe av den omliggende relevante teksten beholdes, dette for å beholde konteksten i utsagnet (Braun & Clarke, 2006).

I denne studien ble det benyttet parallellkoding (dvs. segmenter av tekst kunne blir klassifisert på flere koder på samme nivå). En fordel med å benytte parallellkoding er at det kan kodes større segmenter av tekst og det er følgelig lettere å bevare konteksten for utsagnet, ulempen er imidlertid at det gjøre analysene uegnet for mer sofistikerte kvantitative analyser (King, 2004).

Steg1: Få kjennskap til data. I malanalyse, som i det fleste andre kvalitative tilnærminger, starter analyse-prosessen med å gjøre seg kjent med dataene (Brooks et al., 2014). Dette steget handler om å lese igjennom transkripsjonen flere ganger. Underveis i lesingen ble det skrevet notater om potensielle interessante temaer og mulige koblinger mellom temaer. Methodenotater er forøvrig noe som ble skrevet gjennom hele kodingsprosessen.

Steg2-5: Fra start på innledende mal til koding av alle intervjuene. Neste steg var å starte den innledende malen, noe som innebar å utføre den innledende kodingen av data, samt organisere temaer i meningsfulle grupper. Intervjuguiden ble, som tidligere nevnt, brukt for å definere enkelte temaer i oppstarten av kodingen. I tillegg ble det gjennomført en innledende koding av en tredjedel av intervjuene for å videreutvikle den innledende malen. I denne studien ble det valgt å først kode alle de relevante tekstsegmentene på et overordnet nivå, i henhold til den innledende malen. Eksempelvis ble alle utsagn som referer til hvem informantene oppga at de mottok, og ga støtte til, kodet på henholdsvis støttegivere og støttemottagere. Etter koding av de første 10 intervjuene ble innholdet i temaene inndelt i underkategorier. Det var således en hierarkisk organisering av kodene, noe som betyr at lignende underkategorier grupperes i sammen for å gi mer generelle høyere ordens kategorier

(King, 2004). Figur 4 viser et utdrag av den tentative malen etter koding av de ti første intervjuene for et av temaene.



Figur 4. Utdrag av mal for temaet Kilder til støtte

På tilsvarende måte ble de andre temaene organisert i samme hierarkiske struktur med et eller flere undernivåer. Det ble ikke fastsatt noen begrensning for antall undernivåer. Etter hvert som nye intervjuer ble kodet, ble nye relevante tekstsegmenter kodet på eksisterende underkategorier såfremt disse var dekkende for innholdet, dersom ikke slike fantes ble nye underkategorier lagt til. Data som virket relevant, men som ikke passet inn i malen, ble lagt under en egen kategori som ikke var koblet til et spesifikt tema. Innholdet i denne kategorien ble gjennomgått regelmessig og ved behov ble det gjort endringer i malen (opprettelse av nye eller endring av eksisterende koder). Hele prosessen fortsatte frem til alle intervjuene var kodet.

Steg 6: Kvalitetssikring. Kvalitetssikring er ikke spesifikt omtalt i litteraturen om malanalyse, men ble lagt inn som et eget steg i analyseprosessen og er basert på Braun and Clarke (2006) sjekklister for koding ved bruk av tematisk analyse. Kvalitetssikringen av kodingen handler om a) å kontrollere koding av all relevant tekst b) kontroll av indre konsistens og samsvar mellom navn på koder og c) kontrollere at kodene ikke overlapper. I tillegg ble det gjennomført inter-rater analyser for utvalgte temaer.

Kontroll av koding for all relevant tekst. For å kontrollere at relevante elementer ikke hadde blitt utelatt ble highlighting-funksjonen i NVivo (analysesoftware) benyttet. Highlighting innebærer at NVivo markerer all tekst som har blitt kodet. Alle intervjuene ble deretter lest igjennom på nytt, og da med fokus på den teksten som ikke var markert. I de tilfellene hvor nye relevante tekstsegmenter ble oppdaget ble disse inkludert i analysen, enten under eksisterende eller nye kategorier.

Kontroll av indre konsistens og samsvar mellom navn på kategorier. For å kontrollere indre konsistens ble det generert en rapport som inneholdt en oppsummering av alle tekstsegmentene (dvs. all tekst) som var inkludert under en kategori. Det ble vurdert hvorvidt navnet på kategorien var i samsvar med kategoriens innhold. I tilfeller hvor kategorien manglet indre konsistens, eller var utilstrekkelig definert, ble en eller flere av følgende steg benyttet; i) navnet på koden ble endret slik at den var i samsvar med innholdet, ii) enkelte elementer ble fjernet fra koden eller flyttet til andre koder eller iii) elementene ble i sin helhet lagt under en eller flere andre koder og den opprinnelige koden ble fjernet.

Unngå overlappende koding. For å kontrollere at kodene ikke overlappet ble kategorinavnene på laveste nivå sammenlignet og vurdert mot hverandre. Dersom det ble funnet kategorier som overlappet ble disse enten tydeligere definert eller kategoriene ble slått sammen. I noen tilfeller hvor kategorier på lavere nivåer (dvs. underkategorier av et større tema) ble slått sammen innbar dette at den nye kategorien ble flyttet opp i hierarkiet.

Analyse av inter-rater reliabilitet (IRR). En IRR-analyse ble også gjennomført for å vurdere hvorvidt en ekstern koder ville kode utsagnene på de samme kategoriene som er presentert i denne studien. IRR ble beregnet ved at den eksterne kodet 100 intervjuutsagn under ulike kategorier. Den eksterne koderen var ikke kjent med datamaterialet fra før, men hadde en generell kunnskap om begrepet sosial støtte. Utsagnene ble valgt ut fra fire forskjellige temaer (overordnede kategorier) med 25 utsagn for hvert tema (se Tabell 1) og ble valgt ut fra de mest frekvente underkategoriene innenfor hvert tema. IRR mellom den originale koding, gjort av forfatteren, og den eksterne koderen ble kalkulert ved hjelp av Recal2 (Freelon, 2013) og gav en Cohens kappa mellom .716 og .902, med aritmetisk gjennomsnitt på .854 som indikerer utmerket enighet utover tilfeldighet (Banerjee, Capozzoli, McSweeney, & Sinha, 1999).

Tabell 1

Resultater av inter-rater reliabilitet (IRR) analyser

Tema	Antall utsagn	Antall uenigheter	Cohens Kappa
Støtteatferder mottatt (jf. tabell 6)	25	2	0.902
Støtteatferder gitt (se tabell 7)	25	6	0.716
Effekter av å motta støtte (se tabell 9)	25	2	0.901
Effekter av å gi støtte (se tabell 10)	25	3	0.854
Totalt	100	13	Gj.snitt=0,843

Steg 7: Rapportering av resultatene. Som figur 3 viser har det foregått en kontinuerlig revidering og videreutvikling av malen underveis i prosessen. Selv rapporteringen av

resultatet har medført endringer i malen. Dette er i tråd med anbefalingene til (King, 2004) som påpeker at skrivingen ikke bør behandles som en separat prosess fra analyser og tolkning, men heller en fortsettelse av den. Endringene som ble gjort i malen på dette tidspunktet handler om hvordan resultatene ble sammenstilt og presentert, og ikke endring av innholdet i kategoriene. Analyseprosessen viste tydelig at det er flere ulike fasetter av sosial støtte. Det ble derfor satt som et kriterium at minst to informanter måtte omtale et tema for at det skulle bli inkludert i presentasjonen av analysene. Sitater som presenteres er til en viss grad redigert ved å fjerne gjentakende ord, småord som ikke bidrar til å formidle meningen og lyder som «ehhh» og «mmmm».

Fagetiske forhold

Studien fulgte den norske nasjonale etiske standarden for forskning på mennesker, og prosjektet ble godkjent av personvernombudet for forskning, norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD). Deltakerne ga sitt informerte samtykke (se vedlegg C). Deltakerne ble opplyst om at deltakelsen var frivillig, at de når som helst kunne trekke seg under intervjuet, samt at deltakelsen var anonym. I følge anbefalinger fra personvernombudet ble informantene også orientert om at det ikke ville få noen konsekvenser for den enkelte i forhold til arbeidsgiver, enten de valgte å delta eller ikke. Lydfilene fra intervjuene ble lastet opp på et beskyttet område på UiOs intranett og slettet fra lydopptakerne etter avsluttet intervju. Etter gjennomført transkriberingen av lydfilene ble disse slettet fra intranettet. For å unngå mulighet for baklengs identifisering ble filene navngitt ved hjelp av et respondentnummer og alle henvisninger til navn på spesifikke personer ble fjernet fra transkripsjonene.

I presentasjonen av resultatene fra analysene vil det bli presentert eksempelutsagn for å illustrere innholdet i de ulike temaene og kategoriene. Ved utvalg av utsagn ble hensynet til informantene og organisasjonen vektlagt. Enkelte gode eksempelutsagn ble ekskludert fordi de gav mulighet for baklengs identifisering.

Resultater

Resultatene av analysene resulterte i fem overordnede temaer: 1. *Nivå av støtte*, handler om behovet for sosial støtte og i hvilken grad dette behovet tilfredsstilles. 2. *Kilder til støtte*, handler om hvem informantene får støtte fra og gir støtte til. 3. *Typer av støtte*, beskriver hvilke typer støtte-atferder de ansatte oppgir at de mottar og gir. 4. *Effekten av støtte*, handler om hvilken påvirkning det å motta og gi støtte har på informantene. 5. *Påvirkningsfaktorer på støtteutveksling*, handler om de faktorene informantene beskriver som enten kan fremme eller hemme graden av støtte de ansatte gir, og får, fra hverandre. For tema

3, 4 og 5 er resultatene av analysene presentert i primært i tabellform med beskrivelser av kategoriene, eksempelutsagn og andel av informantene som omtaler kategoriene. Temaene blir derfor bare kort kommentert i tekst. I teksten blir kategorinavn som henviser til kategorier beskrevet i tabeller er satt i kursiv.

Tema 1: Nivå av støtte

Majoriteten av informantene påpekte viktigheten av sosial støtte i en arbeidskontekst. Overordnet indikerer resultatene at informantene hadde et behov for både å få og gi støtte, og at dette behovet ble dekket i ulik grad. Analyseresultatene viser at nivået av opplevd støtte kan deles inn i de tre kategorier: høy, middels og lav (se tabell 2 og tabell 3). Nivå av støtte handler her om hvorvidt informantenes behov for å få og/eller gi støtte blir dekket. *Et høyt nivå* indikerer en generell «fit» mellom behovet for ulike former for støtte og den støtten som mottas eller gis. *Et middels nivå* antyder at behovene for støtte kan bli dekket på enkelte områder, mens andre ikke. Informantene som er plassert på dette nivået oppga at de manglet enkelte typer støtte (f.eks. at de mottok emosjonell støtte, men ikke fikk praktisk arbeidsrelatert hjelp) eller at det manglet visse kilder til støtte (f.eks. at de opplevde støtte fra kollegaer, men ikke fra leder). *Et middels nivå* betyr altså ikke nødvendigvis at den støtten som mottas eller gis er middels, men at støttebehovet kan være dekket på enkelte områder, dog ikke alle. *Et lavt nivå* er en indikator på lav grad av overensstemmelse mellom informantenes behov for støtte og den støtten de mottar og gir. Informantene som ble gruppert i denne kategorien anga et klart ønske om å få og/eller gi mer støtte generelt og således misnøye med graden av støtte.

Tabell 2

Nivået av opplevd støttemottak med prosentandel av antall informanter (n=30) som omtaler kategorien

Kategori	Antall ^a	Definisjon	Eksempel
Høy	70%	Er generelt tilfreds med støtte som mottas. Får støtte ved behov. Ingen indikasjoner på at informantene har behov for støtte som ikke er dekket.	“både på det personlige og det faglige, veldig godt støtte har jeg opplevd”
Middels	23%	Opplever varierende grad av støtte. Kan mangle enkelte typer av støtte (f.eks. få emosjonell støtte, men ikke faglig hjelp) eller fra noen kilder (f.eks. få støtte fra kollegaer, men ikke leder).	«de kollegene som en har kontakt med, daglig kontakt med, og som man ønsker feedback fra, og den er veldig allright, den (støtten) er veldig god. Ikke noe å klage på der, (...) men det er klart når det gjelder ledelsens rolle (...) mener jeg den er ganske fraværende hvis der er snakk om den emosjonelle støtten»
Lav	7%	Opplever i stor grad manglende støtte og uttrykker et klart behov for å få mer støtte.	«sånn generelt så opplever jeg lite både på sånn emosjonell støtte og faglig støtte»

Note. ^a % =Prosent er andel av det totale antall informanter (n=30) som er kategorisert innenfor det gitte nivået av støtte.

Tabell 3

Nivå av opplevd støttegiving med prosentandel av antall informanter (n=30) som omtaler kategorien

Kategori	Antall ^a	Definisjon	Eksempel
Høy	63%	Er generelt tilfreds med eget nivå av støttegiving. Ingen indikasjoner på at man skulle å gi mer støtte.	«gir gjerne støtte hvis det er noen som ønsker det og det skjer jo av og til det også. Og det og det synes jeg fungerer bra»
Middels	30%	Opplever varierende grad av støtte. Kan også være usikker på hvor mye støtte man selv gir. Kan oppleve å gi enkelte typer av støtte, men ikke alle. Kan også uttrykke et ønske om å gi mer støtte.	«jeg føler at jeg gir støtte til hun som har, tidligere sittet med ansvar for dette pedagogiske området (...) Men jeg føler at jeg har mer å gå på. Jeg har kapasitet til å for eksempel gi i form av veiledning og være faglig ansvarlig for stipendiater for eksempel»
Lav	7%	Opplever å gi lite støtte. Uttrykker et klart ønske om å gi mer støtte.	«håper at folk tenker at de kan komme å spørre meg om hvis de er det, men det er ingen som gjør det»

Note. ^a % =Prosent er andel av det totale antall informanter (n=30) som er kategorisert innenfor det gitte nivået av støtte.

Resultatene indikerer at majoriteten er tilfreds med nivået av støtte de får (se tabell 2). Kun en liten andel av informantene (7%) ble plassert i kategorien *lav*, noe som kan indikere at det kun er et fåtall av ansatte i denne organisasjonen som opplever at det er et stort avvik mellom behovet for støtte og den støtten de mottar. Resultatene for støttegiving var tilsvarende (se tabell 3).

Det fremkommer av analysene at nivået av støtte som informantene opplevde kan gi negative konsekvenser under bestemte forutsetninger: manglende støtte, overdreven støtte og ubalanse mellom støttemottak og støttegiving.

Manglende støtte. Et fåtall av informanter påpekte det negative ved ikke å få tilstrekkelig støtte og at dette kan være knyttet til både en negativ emosjonell påvirkning og en arbeidsrelatert påvirkning. Som en informant forklarer:

Hvis jeg skulle sittet å gjort de arbeidsoppgavene jeg gjør alene ville jeg synes det hadde vært utrolig kjedelig og jobben hadde blitt dårligere utført, altså, sluttresultatet hadde blitt dårligere da.

Det kan også være negativt ikke å kunne gi støtte. En annen informant forklarer det slik:

(en) viss type spørsmål får jeg i mindre grad, noen ganger kan man ting og man ønsker at personen skal komme til deg. Det sier kanskje noe om at de tenker at du ikke er kompetent.

Utsagnene illustrer at det kan oppleves negativt både å få liten grad av støtte på samme måte som å gi lite støtte. Som Tabell 2 og Tabell 3 viser at det kun er et fåtall av informantene som opplevde lav grad av støtte. Dette er trolig årsaken til at kun noen få av informantene omtalte de negative effektene av manglende støtte.

Overdreven (for mye) støtte. Flere informanter omtaler de mulige negative effektene av overdreven støtte. For stor grad av støtte generelt, eller en spesifikk type støtte, kan gi negative konsekvenser. Overdreven fokus på støtte (f.eks. i form av ros) kan, ifølge informantene, hindre både individuell og/eller organisatorisk utvikling. En av informantene uttrykker det slik:

Og det negative er jo hvis vi går så langt med dette her at vi tror vi er one big happy family, fordi da kan vi bli hjelpeløse. Vi våger ikke å ta de avgjørelsene vi burde tatt fordi at da vet vi at da er det noen som er uenig med oss. Det kan hemme en utvikling av institusjonen og hemme en utvikling på mange områder. Så det kan bli for mye vekt på dette med støtte som bidrar til å lamme utviklingen.

Informantene påpekte også at overdreven støtte kan føre til at andre blir avhengige av denne støtten. Videre kan overdreven støtte gjøre støttemottakeren overmodig, som en forklarer:

det må være helt hypotetisk hvis man gir en type støtte som gjør, at de utfører handlinger som de ikke burde ha gjort. At de blir litt sånn overmodige og, og trækker uti ett eller annet som de ikke skulle ha gjort. At de kaster seg ut i noe de ikke har, enten kapasitet til eller full kontroll på eller sånn. Hvis man bare sier sånn "ja, bare gjør det!". Det er, hvis folk er usikre og om man gir dem for mye peptalk og de kanskje ikke var klare for det så kan jo det være negativt da.

Ubalanse mellom støttemottak og støttegiving. Flere av informantene uttrykte behov for en balanse mellom den støtte som mottas og den som gis, og at en ubalanse i utvekslingen av støtte kan oppleves negativt. Slik svarte en av informantene da vedkommende ble spurt om det kan oppleves negativt med støtte:

kanskje hvis det blir tatt for gitt, og hvis det bare går en vei. Da blir det negativt. Da kan det oppleves som negativt til slutt (...) Så det er vel en sånn slags kontrakt som sier at man, sånn sosial kontrakt om at man støtter også forventer man noe tilbake

Tabell 4 viser en sammenligning (krysstabulering) av nivået informantene får og gir støtte, basert på kategoriene presentert i tabell 2 og 3. De gruppene som ligger langs diagonalen i tabellen er altså de informantene som har blitt kategorisert på samme nivå både med hensyn til å få og gi støtte. Som tabellen viser har majoriteten av informantene blitt kategorisert på det samme nivå både for støttemottak og støttegiving. Totalt ligger 70 % av informantene langs denne diagonalen. De informantene som havnet i gruppene som ligger over nevnte diagonal er informantene som har et høyere nivå av støttemottak enn støttegiving, mens de som ligger i gruppene under diagonalen er de med et høyere nivå med hensyn til å gi støtte enn hva de får av støtte.

Tabell 4.

Nivået av støtte informantene får versus nivået av støtte de gir med prosentandel av den totale andelen av informantene (n=30)

	HøyGi	MiddelsGi	LavGi
HøyFå	53,3 %	13,3 %	3,3 %
MiddelsFå	10 %	13,3 %	-
LavFå	-	3,3 %	3,3 %

Note. Kolonnene representerer nivået av støtte informantene gir og radene representerer nivået av støtte informantene får. Tomme celler betyr at ingen av informanter faller innenfor gruppen

Tema 2: Kilder (kategorier) til støtte

Kilder til støtte handler om hvem informantene oppgir at de får støtte fra (støttegivere) og hvem de gir støtte til (støttemottakere). Ved hjelp av analysene ble det identifisert 6 kilder til støtte som både ble nevnt som støttegivere og støttemottakere: *Kollegaer*, *Leder* (inkl. seniorer og veiledere), *Innad i egen gruppe/team* (primært forskergrupper og prosjektgrupper), *Andre team/avdelinger* (f.eks. vitenskapelig ansatte som mottar/gir fra administrasjonen og vise versa), *Studenter* (inkl. de man veileder) og *Eksternt* (f.eks. venner eller andre ansatte ved andre deler av fakultetet). Oversikt over andelen av informantene som omtaler de ulike kildene er presentert i tabell 5.

Majoriteten av informantene oppga kollegaer som støttegiver (83%) og mottaker (73%). Det bemerkes at på bakgrunn av datamaterialet her ble det ikke funnet grunnlag for å dele kategorien *Kollegaer* inn i mindre og/eller mer detaljerte underkategorier

Mer enn halvparten oppgir at de fikk støtte fra *overordnede*, det varierer dog på tvers av kategoriene av ansatte. Blant de midlertidige vitenskapelige ansatte oppga nesten alle at de fikk støtte fra *Overordnede* (80 %), mens faste vitenskapelige (57%) og administrative og tekniske ansatte lå noe lavere (64%). Det var kun et fåtall (7 %), og kun fastvitenskapelig, som sa at de ga støtte til leder(e).

Tabell 5.

Kilder til støtte med prosentandel av ansattkategorien som oppgir kilden som støttegiver (får fra) og støttemottakere (gir til)

Kilder:	Kollegaer	Over-ordnede	Innad i egen gruppe	Andre team /avdelinger	Studenter/de man veileder	Eksternt
Midlertidige vitenskapelige (n=5)						
Får fra:	60%	80%	20%	-	-	-
Gir til:	60%	-	20%	-	-	-
Fastvitenskapelige (n=14)						
Får fra:	93%	57%	21%	36%	7%	21%
Gir til:	71%	14%	29%	14%	50%	14%
Administrasjon (n=11)						
Får fra:	82%	64%	45%	18%	-	9%
Gir til:	82%	-	18%	18%	-	9%
Totalt (n=30)						
Får fra:	83%	63%	30%	23%	3%	13%
Gir til:	73%	7%	23%	13%	23%	10%

Note. Tabellen viser hvor mange prosent av totalt antall informanter, innenfor hver kategori som omtaler kilden som noen de får/gir støtte til. Administrasjon inkluderer også andre hjelpefunksjoner som f.eks. IKT-avdeling. Tomme celler betyr at ingen av informantene i den angitte kategorien omtalte spesifikke kilden som støttegiver/støttemottaker.

.Hovedsakelig oppga en større prosentandel støttekilden som en støttegiver enn som støttemottaker. *Studenter og de man veileder* er dog et unntak. For denne kategorien var det en større andel som oppga at de ga støtte til denne gruppen enn andelen som mottok. Imidlertid er det indikasjoner på at studenter også kan gi en form for støtte, for eksempel som en av de fast vitenskapelige beskrev det:

Også føler jeg jo også en annen type støtte og det er jo i, men det er ikke en helt sånn støtte vil jeg si, men som gir meg energi og føler at det er en støtte og det er jo fra de studentene jeg underviser.

Det var utelukkende fast vitenskapelige som oppgir at de mottar og gir støtte til studenter. Fast vitenskapelige var den eneste kategorien av ansatte som oppga at de mottok støtte fra studenter og de man veiledet, dessuten de eneste som oppga at de ga støtte til denne gruppen. Dette var et relativt overraskende funn ettersom administrativt ansatte gjerne har mye med studentene å gjøre og hvorav en del av deres oppgaver nettopp innebærer å bistå studentene. Årsaken til at administrativt ansatte ikke oppgir studenter som støttemottakere kan bunne i spørsmålsformuleringen i intervjuene. Under intervjuene ble informantene spurt om deres opplevelse av støtte fra kollegaer og ikke hvilken type støtte de opplevde på

arbeidsplassen. Det er altså mulig at administrativt ansatte ikke anså den bistanden de ga til studentene som en form for (sosial) støtte.

En sammenligning på tvers av de ulike kategoriene av ansatte viser at midlertidig vitenskapelige oppga færre kilder til støtte sammenlignet med fast vitenskapelige og administrativt ansatte. Fast vitenskapelige nevnte seks ulike kilder de både mottok støtte fra og ga til, mens midlertidig vitenskapelige kun nevnt tre kilder de mottok støtte fra (*kollegaer, overordnede og innad i egen gruppe/team*) og kun to kilder de ga støtte til (*kollegaer og innad i egen gruppe/team*). Forskjellene kan selvsagt skyldes informantenes forståelse av intervju spørsmålene eller at det ikke er en jevn fordeling av informanter i de ulike gruppene. Det kan også være en indikasjon på at de midlertidige vitenskapelige ikke har like bredt nettverk innen organisasjonen som de kan motta støtte fra og gi til.

Kategoriene, kollegaer, ledere, innad i egen gruppe og andre team/avdelinger, vil ikke kunne regnes som gjensidig utelukkende kategorier. Kollegaer må forstås som en bred kategori som i stor grad favner mye av utsagnene angående kilder til støtte som ikke faller inn under noen av de andre kategoriene. Det er imidlertid rimelig å anta at de som oppga at de fikk støtte innad i egen gruppe også ville oppgi at de fikk støtte fra kollegaer, kanskje også fra en leder dersom en sådan fantes innen egen gruppe og/eller team.

Tema 3: Typer av støtte

Temaet handler om de støtteatferdene informantene opplever at de mottar og har behov for, samt de støtteatferder de gir. Typer av støtte som mottas er presentert i tabell 6 og typer av støtte som gis er presentert i tabell 7.

Klassifiseringsskjema for typer av støtte som mottas (se tabell 6). Analysene resulterte i 16 kategorier som er organisert under tre overordnede. Den første overordnede kategorien *Assistanse til arbeidsrelaterte oppgaver eller problemer* inneholder 5 underkategorier. Disse omhandler de typer av støtte hvor støttegivere bidrar slik at støttemottakeren kan utføre sitt arbeid og/eller løse problemer som er relatert til de arbeidsoppgavene vedkommende har. Den andre overordnede kategorien, *Emosjonell støtte*, inneholder 10 underordnede kategorier som kan fremme den emosjonelle tilstanden til støttemottakeren. Den tredje overordnede kategorien, *Forebyggende arbeidsrelatert støtte*, inneholder en enkelt kategori: *Autonomi*.

Klassifiseringsskjema for typer av støtte som gis (se tabell 7). Det ble identifisert 16 kategorier av typer av støtte som gis, organisert under 4 overordnede kategorier. Den første overordnede kategorien *Bidra med egen kompetanse for å løse arbeidsoppgaver* inneholder 4

underkategorier og handler om arbeidsrelatert støtte hvor ansatte på en eller annen måte bidrar med sin erfaring og/eller fagkunnskap for å bistå støttemottakeren. Den andre overordnede kategorien *Emosjonell støtte* inneholder 7 underkategorier og handler i likhet med den tilsvarende kategorien på mottakersiden, om typer av støtte som kan fremme den emosjonelle tilstanden til støttemottakeren. Den tredje overordnede kategorien *Bidrag til utvikling av organisasjonen* inneholder 2 underkategorier og handler for eksempel om å komme med nye ideer som kan tjene organisasjonen. Den fjerde overordnede kategorien *Lederstøtte* inneholder 3 underkategorier og handler om typer av støtte som utelukkende blir omtalt av ledere som for eksempel det å ha tiltro til de man leder.

Tabell 8 viser gjennomsnittlig antall ulike typer av støtte informantene omtaler totalt. Som tabellen viser omtaler informantene i gjennomsnitt like mange ulike typer av støtte de mottar som de gir. Ikke-ledere omtaler i gjennomsnitt flere ulike typer av støtte som de mottar enn hva de gir (henholdsvis 3,4 mot 2,7), mens det er et motsatt mønster for lederne (5,6 mot 2). Disse resultatene er i tråd med tidligere omtalte resultater som viste at en større andel av informantene oppgav at de mottok støtte fra leder enn andelen som gav støtte til leder (jf. tabell 5). Det bemerkes imidlertid at de resultatene som er presentert i tabell 8 ikke er et mål på mengden støtte som utveksles.

Tabell 8

Sammenligning av gjennomsnittlig antall ulike typer av støtte informantene omtaler

	Typer av støtte mottatt	Typer av støtte gitt
Ikke-leder (n=25)	3,4	2,7
Leder (n=5)	2	5,6
Totalt (n=30)	3,1	3,2

Note. Basert på antall typer av støtte (presentert i tabell 6 og 7) som informantene omtaler.

Tabell 6

Klassifiserings skjema for typer av støtte som blir mottatt og ønsket med prosentandel av antall informanter (n=30) som omtaler kategorien

Kategori	%	Definisjon	Eksempel
A. ASSISTANSE TIL Å LØSE ARBEIDSRELATERTE OPPGAVER ELLER PROBLEMER			
A1	33	Få råd og svar på konkrete forespørsler om arbeidsrelatert hjelp. Få informasjon man har behov for og hjelp til å finne svar man selv ikke har.	«Du sier jeg har det og det problemet og de prøver å hjelpe deg og løse det og sånt.» «får som regel gode råd og der det ikke er noen umiddelbar løsning så følger de opp og kommer tilbake.»
A2	30	Andre kommer med tilbakemeldinger på arbeidet eller tilbyr seg å lese det man har skrevet. Ofte tilbakemeldinger på skriftlig arbeid hvor det handler om å få hjelp til å bedre tekst.	«leser andre teksten og kommenterer den»
A3	27	Oppsøker andre for å diskutere arbeidsrelaterte saker i den hensikt å finne løsninger eller ta avgjørelser.	«det er ikke alltid man er enig med seg selv, som jeg sier, i om hva slags avgjørelser man skal ta. Men da må man prøve ut tankene sine med noen» «vi jobber veldig tett i team da så hvis jeg trenger hjelp til noe sier jeg kan vi, her har jeg ett «problem eller en utfordring, kan vi se på det sammen i løpet av dagen?»
A4	17	Konkret hjelp i forskningsmetode-spørsmål. Hjelp til statistikkprogram eller svar på metodespørsmål.	«jeg har flere anledninger kunnet være gå og banke på et nabokontor for et litt sånn vanskelig statistisk metodespørsmål og får svar med en gang» «et er statistisk teknikk som heter M-pluss, som jeg ikke har løst. (...) jeg har en kanskje to kollegaer som er bedre enn meg på det. Da fikk vi det, til det sammen. Det betyr støtte til analysearbeid.»
A5	7	Få avlastning når det er for mange oppgaver.	«rett og slett tok vekk noen byrder» «har jo fått avlastning når det har brent»
B. EMOSJONELL STØTTE			
B1	30	Får ros, positive tilbakemeldinger, oppmuntrende tilrop eller komplimenter relater til jobben. Kan være en bekreftelse på mestring i arbeidet.	«har opplevd å altså å få tilbakemeldinger fra kollegaer som direkte på at de syns jeg gjør en god jobb» «det er mer sånn positiv, oppmuntrende tilrop på en måte. Det sånn "bra", "likte det du sa der", "det du skrev der", "flott at du sa det i møte".»
B2	20	Snakke med andre ansatte uten klar agenda, kan være arbeidsrelatert eller privat innhold.	«han er jo et kjempestøtte for meg, bare med å være den han er, alltid ha tid til å slå av en prat, alltid positiv, ja.»
B3	20	Oppmuntring til å delta på ting, hjelp til å gå i en ny retning, utfordringer, mulighet for kompetanseheving og støtte til nye ideer. Støtte til egen utvikling. Arbeidsrelatert.	«når det da gjelder forskningsdelen av arbeidet mitt, så synes jeg at jeg får mye god støtte. Ja. Og oppmuntring om å delta på ting»

B4	Forståelse	20	Opplevelse av forståelse og/eller aksept for arbeid-privatlivkonflikt som medfører at man ikke klarer å prestere på topp eller at man opplever arbeidsmengden som for stor i slike perioder.	«Ja, så det sånn folk i alle aldre, noen har ektemenn som er syke, noen har barn som de har hatt noen problemer med og så videre. Da får du (...) støtte og forståelse for at de er i en vanskelig periode, og ja »
B5	Omsorg	20	Oppmerksomhet og interesse. At noen spør hvordan det går (med deg eller dine nære). Kan omtales som å følge med på hverandre. Referanser til konkret hvordan omsorgen blir vist.	«gå veldig sånn på personlig emosjonell støtte også, når man kjenner hverandres familiesituasjon og såne ting, men det trenger jo ikke alle å vite så mye om, så det, det er viktig, med de nærmeste kollegene og bli ”hvordan har du det i dag” og ”hvordan går det egentlig med datteren din som er syk” og, altså det er også viktig, og det opplever jeg veldig fra de nærmeste medarbeiderne.»
B6	Mulighet til å ventilere frustrasjon	17	Mulighet for å gå til andre og «klage litt» over at man er frustrert, sliten eller at man har det vanskelig.	«hvis en er litt oppgitt eller på noe så får man i alle fall klaget litt»
B7	Mulighet for å diskutere med noen	17	Noen å snakke med når en har behov for å drøfting/diskusjon. Ikke nødvendigvis rettet mot å løse et spesifikt problem slik som A3.	«hvis jeg trenger å drøfte en sak eller et eller annet sånt. Så føler jeg at jeg får det.»
B8	Emosjonell støtte (uspesifisert innhold)	17	Emosjonell, privat eller følelsesmessig støtte hvor ikke innholdet er nærmere spesifisert.	«et er noe moralsk støtte og helt sikkert. Hvis man uttrykker at det er noe som er vanskelig eller man gruer meg seg til en ting eller noe sånt så får man moralsk eller emosjonell støtte.»
B9	At noen lytter	10	At noen er lytter til en.	«så opplever jeg at det er kollegaer som hører på deg og eller hører på meg og, tar tar meg på alvor da ikke sant, hører på og er høflig lyttende og og passe oppmuntrende og passe strenge men.»
B10	Non-verbal vennlighet	10	Møtt med vennlige blikk, klapp på skulderen og følt oppmerksomhet fra andre som ikke blir sagt med ord.	«Oppmerksomhet vil jeg vel kalle det (...) og vi snakker sjelden om det, men det er bare den uuttalte oppmerksomheten da, der jeg føler at jeg vet at dem vet og det er nok, og de viser det uten ord»
C. FOREBYGGENDE ARBEIDSRELATERT STØTTE				
C1	Autonomi	20	Fleksibel arbeidstid og mulighet for å arbeide hjemme. Tilrettelegging av arbeidet som følge av ansattes behov.	«på grunn av at vi kan jobbe forholdsvis fleksibelt har man også litt mer privat støtte»

Note. % = prosentandelen av det totale antall informanter som omtaler temaet (n=30)

Tabell 7

Klassifiseringsskjema for typer av støtte som blir gitt med prosentandel av antall informanter (n=30) som omtaler kategorien

Kategori	%	Definisjon	Eksempel
D. BIDRA MED EGEN KOMPETANSE (FAGKUNNSKAP) FOR Å LØSE ARBEIDSOPPGAVER			
D1	47	Gi tilbakemeldinger på andres arbeid (konstruktiv kritikk)	Kommentere andres arbeid, kan være skriftlig (f.eks. artikler) eller muntlig (f.eks. forelesninger). Ofte i den hensikt å gi tilbakemelding om hvordan arbeidet kan forbedres.
D2	33	Generell faglig støtte (uspesifisert)	«jeg er jo mye til stede på andres forelesning rett og slett for jeg har et ansvar for en forelesningsrekke og da syns jeg selv at jeg er flink til å sende mail etterpå, hvis den personen må gå fort, på hva som var bra og hva som kan gjøres annerledes og i tilfelle, kanskje hvordan»
D3	20	Diskutere løsninger	«særlig arbeidsrelatert støtte»
D4	20	Faglig informasjonshjelp	«man diskuterer ulike løsninger eller tar opp ting og prøver å finne ulike løsninger»
E. EMOSJONELL STØTTE			
E1	30	Positive tilbakemeldinger og bekræftelse på mestring	Komme med anbefalinger og råd. Gi svar på konkrete forespørsler om hvordan oppgaver skal løses. Inkluderer også veiledning / mentorvirksomhet.
E2	30	Skape positiv atmosfære	«gi innspill på ting som jeg sitter med kunnskap om»
E3	30	Vise omsorg*	Påpeke direkte til en person at vedkommende har gjort noe bra. Som oftest arbeidsrelatert.
E4	27	Være samtalepartner (uten gitt fokus)	«gi komplimenter, si hva de er flinke til og, og sånn. For det er mange jeg er imponert over. Så det er, så jeg pleier å si det og. Og det, prøve å gi litt, se dem litt. Gi litt bekræftelse på, ja.»
			«kanskje min form for støtte at jeg prøver å være hyggelig mot alle og unngå unødvendige konflikter»
			«jeg jo prøve også og være oppmerksom på hvordan andre har det»
			«at man kan ganske enkelt være en samtalepartner eller som en sparringpartner»

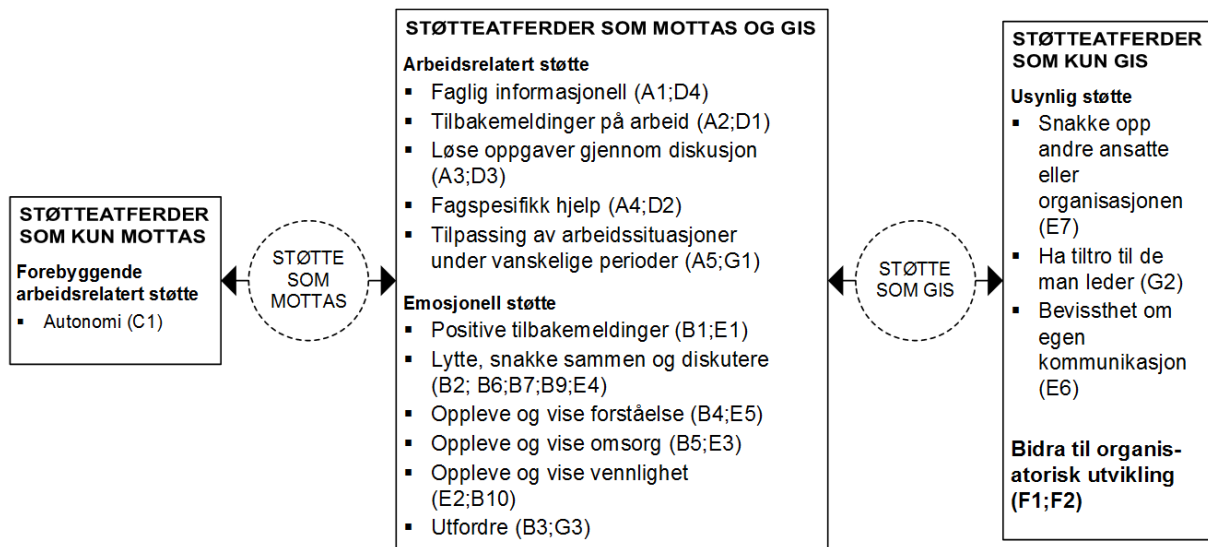
fortsettelse på neste side

fortsettelse tabell 7

E5	Vise forståelse for andres situasjon	17	Uttrykke forståelse for at andre kan oppleve vanskeligheter med å lykkes eller at man er i en vanskelig periode som kan påvirke arbeidet.	«jeg prøver å være litt sånn ha forståelse for at det å lykkes er vanskelig med å få ting inn i tidsskrifter»
E6	Bevissthet om hvordan man kommuniserer*	17	Tenke gjennom hvordan man kommuniserer med andre og bevisst påpeke om andre har rett.	«prøver å være litt, litt sånn tenke to sekunder når jeg faktisk skriver ting»
E7	Snakke opp andre ansatte eller organisasjonen (indirekte ros)	7	Fremheve positive sider ved organisasjonen eller andre ansatte til andre parter.	«at jeg snakker positivt om kollegaer når jeg møter departementer, eller på nasjonale møter og annet»
F. STØTTE VED Å BIDRA TIL ORGANISATORISK UTVIKLING				
F1	Annen organisatorisk utvikling*	10	Bidra til rekruttering av gode folk og komme med nye ideer som tjener organisasjonen.	«det er en viktig del av min jobb å hente flinke folk fra skolen inn» «dele ideer i forhold til hva man kan gjøre i undervisningen»
F2	Nye prosjekter	7	Bygge opp/starte opp nye forskningsprosjekter.	«har gitt de to støtte i den forstand at jeg jo har, det var jeg som satte i gang et stort forskningsprosjekt»
G. LEDERSTØTTE **				
G1	Tilpassing av arbeidssituasjonen under vanskelige perioder	10	Redusere arbeidsmengde, hente inn eksterne ressurser og gi mulighet for hjemmekontor.	«en vanskelig situasjon, noen trenger å ha en dag, litt sånn, hjemmekontor, for de er veldig slitne og sånt noe, også snakker vi litt om det også får de selvsagt det.»
G2	Ha tiltro	10	Ha tiltro og tillitt til at de ansatte mestrer og utfører arbeidsoppgavene sine.	«å gi en støtte som går ut på jeg har tiltro til deg, jeg forventer at du greier å få det til»
G3	Gi utfordringer	7	Utfordre og oppfordre ansatte til å gjøre noe nytt.	«Jeg oppfordrer folk til å ta på seg nye ting, altså jeg er litt sånn opptatt av at man skal utfordre seg»

Note. % = prosentandelen av det totale antall informanter som omtaler temaet (n=30) * Nevnes kun av ikke-ledere ** Nevnes kun av ledere eller som en type støtte man har behov for fra leder.

Sammenligning av typer støtte som mottas og gis. En samlet fremstilling av alle typene av støtte som mottas og gis er presentert i figur 5. Som figuren viser er det en stor grad av samsvar mellom typer av støtte som mottas og gis.



Figur 5. Typer av støtte som informantene oppgir at de gir og får. Parentesene henviser til kategorier i tabell 6 og 7 hvor A-C er typer av støtte som mottas og D-G er typer av støtte som gis.

En av forskjellene som fremkommer er det å *Snakke opp andre ansatte eller organisasjonen* (E7) som handler om en indirekte ros, til forskjell fra underkategoriene *Ros og positive tilbakemeldinger* (B1;E1) hvor de positive tilbakemeldingen blir gitt direkte. *Ha tiltro til de man leder* (G2) og *Bevissthet om egen kommunikasjon* (E6) har heller ingen direkte korresponderende kategori på mottakersiden. Det er rimelig å anta at dette er typer av støtte som ikke nødvendigvis er synlig for mottakeren. Den overordnede kategorien *Bidrag til organisatorisk utvikling* (F1;F2) har ingen korresponderende kategorier på mottakersiden. Andre ansatte kan imidlertid indirekte være tjent med denne typen støtte.

Autonomi (C1) er den typen av støtte som er dårligst dekket på giversiden, altså at det i liten grad er funnet overlappende kategorier blant de typene av støtte som gis (dog overlapper G1 i noe grad). *Autonomi* er tolket som å være en forebyggende arbeidsrelatert støtte fordi det kan forhindre at de ansatte kommer i vanskelige situasjoner, blant annet unngå konflikt mellom jobb og privatliv.

Det er viktig å bemerke at det ikke alltid er et klart skille mellom arbeidsrelatert og emosjonell støtte. En arbeidsrelatert støtte kan også ha en emosjonell komponent. Som en informant uttrykker det:

da vil det være veldig vanskelig å skille mellom det som er arbeidsmessig støtte og det som er sånn litt grovmasket kalt emosjonelt støtte altså, de to tingene henger jo sammen. Fordi det er veldig mye følelser involvert i problemløsende arbeid, altså følelsene kommer på mange måter først, også kommer det med intellektuelle virksomhet og refleksjon etterpå

Tilbakemeldinger er av de mest omtalte typene av støtte blant de som mottas og gis. Tilbakemeldinger er tolket både som en arbeidsrelatert støtte, hvor det handler om å gi tilbakemeldinger på arbeider, og som en emosjonell støtte og da i form av ros og positive tilbakemeldinger. Ros og positive tilbakemeldinger er imidlertid gjerne relatert til arbeidsoppgaver eller produkter som leveres. På bakgrunn av analysene levner det liten tvil om at tilbakemeldinger er en viktig form for støtte i denne organisasjonen.

Tema 4: Effekter av støtte

Temaet effekter av støtte handler om de påvirkningene informantene opplever når de mottar og/eller gir støtte. Effektene av å motta støtte er presentert i 9 og effektene av å gi støtte i tabell 10

Klassifiseringsskjema for effekter av å motta støtte (tabell 9). Effekter av å motta støtte inneholder 9 underkategorier organisert under 3 overordnede. Den første overordnede kategorien *Emosjonell påvirkning* inneholder 4 underkategorier og overordnet handler om hvordan det å motta støtte kan endre støttemottakeren følelser og holdninger. Den andre overordnede kategorien *Påvirkning på jobbprestasjon* inneholder også 4 underkategorier og handler om hvordan det å motta støtte kan påvirke støttemottakerens jobbmotivasjon, prestasjoner og muligheter for utvikling. Den tredje overordnede kategorien *Interaksjon mellom å få og gi støtte* inneholder en enkelt underkategori og handler om at det å motta støtte kan påvirke egen støttegiving.

Klassifiseringsskjema for effekter av å gi støtte (tabell 10). Effekter av å gi støtte inneholder 12 underkategorier organisert under de samme 3 overordnede kategoriene som beskrevet over. *Emosjonell påvirkning* inneholder 7 underkategorier, *Påvirkning på jobbprestasjon* inneholder 4 underkategorier og *Interaksjon mellom få og gi støtte* inneholder også her kun en underkategori og handler om gjengjeldelse av støtte

Tabell 9

Effekter av å motta støtte med prosentandel av antall informanter (n=30) som omtaler kategorien

Kategori	%	Definisjon	Eksempel
A EMOSJONELLE PÅVIRKNING			
A1 Well-being (velvære, helse)	37	Å motta støtte har en betydning for hvordan man føler seg. Støtte gjør at man føler seg bra eller bedre, får energi, påvirker humøret eller sinnsstemning (f.eks. at man blir glad).	«Jeg har vært i flere posisjoner hvor det har vært veldig vanskelig og sånn til og med at det kunne gå på nattesøvn. Du blir liggende å lure på hvordan i all verden skal jeg håndtere dette. Og da har jeg opplevd til stadighet å få støtte og det er faktisk helt sånn medisinsk veldig viktig.(...) Så jeg vil si at det er direkte helsebringende.»
A2 Trivsel og trygghet	37	Å motta støtte blir omtalt som en trivselsfaktor. Bidrar til at man trives på/med jobben. Handler også om at man føler seg trygg.	«positive konsekvenser er først og fremst å føle seg sånn trygg i et arbeidsmiljø, at vi finner en løsning, det finnes ingen problem som er stor nok til at vi kan ikke gjøre noe med det og sånt.»
A3 Opplevelse av mening	7	Å motta støtte kan gi en opplevelse av å føle seg verdsatt og at det man driver med oppleves meningsfylt.	«ha noen man trenger og noe som gjør at du føler kanskje at det er mening det du driver med»
A4 Tilhørighet	7	Å motta støtte kan bidra til at man føler at man er en del av noe og inkludert. Kan også medføre en økt lojalitet til det miljøet man er i.	«man blir jo mot lojal mot et miljø ei forhold til det at man føler at man har støtte i det miljøet.»
B PÅVIRKNING PÅ JOBBPRESTASJON			
B1 Gjøre en god jobb*	30	Å motta støtte kan også føre til at man kommer videre i jobben sin og gjør en bedre jobb.	«Synes jeg kommer videre i jobben min når jeg får støtte.»
B2 Læring og utvikling	23	Mottatt støtte kan ha en læringseffekt og være kilde til utvikling.	«det (å få støtte)er jo en veldig stor sånn læringseffekt i det, ikke sant på egen personlig læring og utvikling og du kan jo liksom utnytte den kunnskapen hos de enkelte også til å lære mer som igjen kan brukes ikke sant ovenfor studentene og i utvikling av faget vi driver med. Det er jo en stor fordel»
B3 Jobb-motivasjon	17	Å motta støtte er en motivasjonsfaktor som kan gi motivasjon til å gjøre jobben og/eller til å gjøre den enda bedre.	«veldig viktig for meg å få støtte av kollegaene på jobb, for at man skal kunne både få motivasjon til å fortsette å gjøre en god jobb»
B4 Kompetanse-delning	10	Å motta støtte er mulighet for å dele den kompetansen som er i organisasjonen.	«Vi fordeler vår kompetanse. Sant vi har jo forskjellig kompetanse og hvis vi kan fordele den og hjelpe hverandre med det så må jo det vær bare heving for alle det.»
C INTERAKSJON MELLOM Å FÅ STØTTE OG GI STØTTE			
C1 Gjengjeldelse	20	Å motta støtte kan gi opphav til et ønske om å gi støtte tilbake og vice versa.	«Jeg opplever at man at jeg prøver å gjøre det samme for kollegaene mine som de gjør for meg»

Note. % = prosentandel av det totale antall informanter (n=30) som omtaler temaet. *Vitenskapelige ansatte nevner spesifikt at å få støtte er avgjørende for forskningen.

Tabell 10

Effekter av å gi støtte med prosentandel av antall informanter (n=30) som omtaler kategorien

Kategori	%	Definisjon	Eksempel
D EMOSJONELL PÅVIRKNING			
D1	57	Gir støtte handler for mange om følelsen av å være til nytte, bidra og en følelse av å bli verdsatt for den som gir støtten.	«Det er selvfølgelig veldig hyggelig hvis noen har bruk for hjelp. Da føler man at man er her og at det er en grunn til at man er her. Det er viktig.»
D2	40	Gi støtte kan føles godt og gi en positiv påvirkning på den som gir støtten. Å gi støtte har en betydning for hvordan man føler seg. Støtte gjør at man føler seg bra eller bedre, får energi, påvirker humøret eller sinnsstemning (f.eks. at man blir glad).	dobbel glede i det kan være, fordi det øker humøret og energien kanskje hos en annen person og dermed hos deg selv, altså det er dynamikk i det.
D3	20	Det å gi støtte kan bidra til at man selv trives bedre. I tillegg kan gjensidig støtte (at man støtter hverandre) gi opphav til et godt miljø.	«(å gi støtte gir) ikke bare som en interessant arbeidsplass, men det er et godt og trygt sted å være. For å utvikle seg, bruke personlige, personlige trekk og ikke bare de faglige. Det synes jeg er veldig verdifullt. Så det er, den kombinasjonen der gjør vel at en, en går på jobb med glede da.»
D4	17	Det å bli spurt om å gi støtte kan oppleves som å bli vist tillit. Tillitten kan være knyttet til at noen kommer med personlige problemer.	«det er også veldig tilfredsstillende på mange måter å vite at det er andre folk som på en måte stoler på deg og det du kan gi»
D5	17	Gi støtte kan resultere i at andre blir takknemlige for støtten som kan ha en positiv tilbakevirkende effekt på den som har gitt støtte.	«det er klart det er jo godt å se at andre blir glade for den støtten de får»
D6	10	Gi støtte kan føre til at man føler seg mer inkludert og involvert på arbeidsplassen.	«det (å gi støtte) liker jeg veldig godt. Jeg føler meg involvert i arbeidsplassen min i større grad.»
D7	10	Å hjelpe andre kan oppleves som en anerkjennelse av den fagkunnskapen man har ved at andre vet om din kompetanse og har lyst til å be deg om hjelp.	«jeg kjenner at det er godt liksom og kunne bistå hjelp altså gjør det. Ja, absolutt. Og, og det betyr jo at du er sett av den kollegaen som ber deg om hjelp og det blir hvem du er og hvilke kompetanser du innehar»

fortsettelse neste side

fortsettelse tabell 10

E PÅVIRKNING PÅ JOBBPRESTASJON

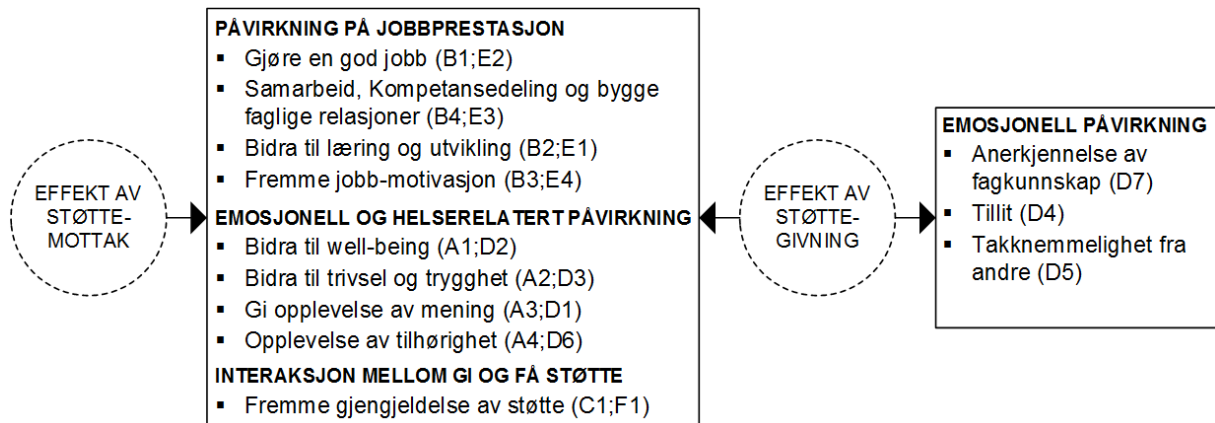
E1	Læring og utvikling	23	Å gi støtte kan medføre muligheter for læring og utvikling til den som gir støtten. Støttegiving kan også bidra til vekst og utvikling hos andre.	«En utvikler jo seg selv med å prøve å hjelpe andre. Det er noe med at du, ja, det er jo å, å bistå hjelp (...)Du bare lære jo alltid noe nytt.»
E2	Få til noe sammen	20	Det å gjøre noe sammen med andre (som en konsekvens at man gir hverandre støtte) kan føre til at man klarer å prestere bedre eller øker kvaliteten på det man gjør.	«Og noe på det faglige vil jeg nok også si at det fører til bedre kvalitet på det vi gjør. Så når vi gir hverandre støtte (...) så blir det et bedre resultat enn når folk har sittet alene.»
E3	Bygger faglige relasjoner og samarbeid	13	Å gi støtte kan føre til at man kommer i dialog med kollegaer, samarbeider og opprettholder/utvikler nye faglige relasjoner.	«at du kan komme inn i en dialog med kollega eller fagkolleger på det området. Og det eh synes jeg er veldig spennende selvfølgelig at vi gjør det, den kommunikasjonen dialogen om ting og du ikke bare sitter på din fagbase hele tiden»
E4	Jobb-motivasjon	10	Å gi støtte kan gi økt motivasjon, gi energi og stimulans til å gå videre.	«Jeg blir veldig motivert av å kunne hjelpe andre og få hjelp tilbake. Jeg blir kjempemotivert.»

F INTERAKSJON MELLOM Å FÅ OG GI STØTTE

F1	Gjengjeldelse	27	Å gi støtte kan øke muligheten for at man mottar støtte tilbake. Enkelte påpeker også at man ikke kan forvente å få støtte om man ikke gir.	«jeg selv er en som gir folk veldig mye støtte, da får du det nemlig tilbake også»
----	---------------	----	---	--

Note. % = prosentandel av det totale antall informanter (n=30) som omtaler temaet. *Vitenskapelige ansatte nevner spesifikt at å få støtte er avgjørende for forskningen.

Sammenligning mellom effektene av å få støtte og gi støtte. En overordnet sammenligning av resultatene er presentert i figur 5. Som figuren viser er det store likhetstrekk mellom effektene av å motta og gi støtte. Analysene resulterte dog i emosjonelle påvirkninger som virker å være unike for støttegiving.



Figur 6. Påvirkning av å motta og gi støtte. Parentesene henviser til kategorier i tabell 9 og 10 hvor A-C er effekter av å motta støtte og D-F er effekter av å gi støtte.

Det er svært interessant hvordan informantene reflekterer rundt den tilbakevirkende effekten av det å gi støtte og at det å bli spurt om å gi støtte faktisk kan oppleves som å få noe tilbake. Dette illustreres godt i et av utsagnene fra informantene:

der hvor jeg vet at der sitter jeg egentlig på god kompetanse så synes jeg det er veldig gøy å bli spurt også, "kan du, kan du se på dette brevet her?" (...) Også er det da noen som er midt i blinken for meg så synes jeg jo det er veldig bra at ikke det bare blir sendt, men altså man fikk ett blick til på det og at man fikk en runde til og at man kan komme med innspill, for det er jo også noe med at da er man litt inkludert, så jeg, men nå sa du gi støtte, nå var jeg på å få, ja men altså. Nei, gi, nå var vi på å gi støtte, vi var på å gi støtte. (...) det var jeg som bistår nå. Det bare følte som om jeg fikk. For det jeg synes det er så støttende å bli spurt.

Det bemerkes at selv om analysene resulterte i flere effekter av støttegiving sier dette ikke noe om hvorvidt støttegiving er kvalitativt bedre enn støttemottak.

Kan støtte være negativt? Majoriteten av informantene opplever sosial støtte som noe positivt, både det å motta støtte og gi. Når informantene blir spurt om det er noe negativt med støtte svarer de fleste informantene at det ikke er noe negativt med støtte i seg selv, men omtaler visse forutsetninger for at støtte skal oppleves positiv. Flere informanter påpeker

blant annet behovet for at støtte må være ekte, dvs. at den oppleves reell, relevant for mottakeren og at den er basert på en gjensidig respekt. F.eks. som en informant forklarer: «Kan det føre til noe negativt å få støtte? Det må være hvis det er falsk støtte, som er bare sånn sosialt pålagte ytringer». Flere nevner også at støtten må være basert på mottakerens behov og ikke støttegiverens. Som en informant forklarer:

Jeg har vel også da sett eksempler på noen som, som har så stort behov for å gi andre støtte at de, sett med mine øyne, nesten invaderer personer. Når ikke det lenger er den andre personens behov for støtte som har blitt det som styrer, (...) hvor dine behov for å føle at du er støttende overskygger den andres behov for å få støtte eller bli selvstendig.

Et fåtall av informantene omtaler også at det kan være negativt å støtte opp under noe de oppfatter som negative ytringer, f.eks. at det klages på ledelsen og/eller baksnakking av kollegaer.

Tema 5: Faktorer som kan fremme og hemme utvekslingen av støtte i organisasjonen

Temaet handler om de faktorene som kan påvirke støttemottak og –giving. Faktorene som kan fremme støtte er presentert i Tabell 11 og faktorene som kan hemme er presentert i Tabell 12.

Klassifiseringsskjema for faktorer som fremmer støtte (Tabell 11). Faktorer som kan fremme støtte inneholder 11 underkategorier, organisert under 3 overordnede kategorier. Den første overordnede kategorien *Individuelle faktorer* omhandler de forholdene som er knyttet til den enkelte ansattes situasjon og hvordan den som har behovet for støtte kommuniseres dette behovet. Den andre overordnede kategorien *Karakteristikker ved arbeidet* handler om forhold som er knyttet til de arbeidsoppgavene som utføres og den rollen man har. Den tredje overordnede kategorien *Organisatoriske forhold* handler om de faktorene som er relatert til klimaet i organisasjonen og de strukturelle forholdene.

Klassifiseringsskjema for faktorer som hemmer støtte (Tabell 12). Faktorer som hemmer støtte inneholder også 11 underkategorier og disse er organisert under de samme tre overordnede kategorier som er beskrevet over.

Den mest omtalte blant faktorene som fremmer støtte er det eksisterende *Interne klimaet i organisasjonen* (C1). Informantene beskriver det eksisterende klimaet i organisasjon som svært støttende og at dette er et forhold som fremmer både støtten de mottar og støtten de gir. Den mest omtalte blant faktorene som hemmer er *Tids- og arbeidspress* (E1). Tids- og

arbeidspress kan, ifølge informantene, redusere graden av støtte som gis ved f.eks. ved at ansatte må prioritere egne arbeidsoppgaver og dermed avviser forespørsel om støtte.

Det er flere likhetstrekk mellom faktorene som fremmer og hemmer støtte. Dvs. enkelte faktorer som fremmer støtte ble også ansett som å fremme støtte, men da negativt formulert. F.eks. ble *Samlokalisering* (C2) og *Organiserte felles aktiviteter* (C4) omtalt som faktorer som fremmer støtte, mens *Manglende fora for å formidle støtte* (F4) ble identifisert som en faktor som hemmer støtte. Tilsvarende likheter ble funnet for *Kommunikasjon av støttebehovet* (A1;E2) og *Faglig nærhet* (B1;F1).

Tabell 11

Klassifiserings skjema for faktorer som fremmer støtte med prosentandel av totalt antall informanter (n=30) som omtaler temaet

Kategori	%	Beskrivelse	Eksempelutvalg
A. INDIVIDUELLE FAKTORER SOM KAN FREMME STØTTE			
A1 Aktiv oppsøking av støtte	57	Å spørre om hjelp og støtte kan være en faktor som fremmer støtte. Støttemottak kan fremmes ved at den som har behov for støtte ber om det. Likeledes kan støttegiving fremmes ved at andre kommuniserer behovet for støtte.	«Jeg får jo den hjelpen jeg vil ha hvis jeg bare går å spør meg om. Men jeg vet ikke hva andre gjør. For hjelper dem hvis dem kommer å spør meg da. Så. Jeg tror det basert litt på eget initiativ.»
A2 Personlige kriser	33	Personlige kriser (f.eks. egen sykdom eller sykdom i familien) blir omtalt som en situasjon som fremmer utvekslingen av støtte. Informantene forteller om opplevelser av å få støtte når de selv opplever en personlig krise. For støttegiving er det tilsvarende sammenheng, hvor informantene forteller at de forsøker å gi støtte når de opplever at andre er i en tøff periode.	«Også er det å støtte at når kollegaer har tøffe perioder da. Så føler jeg at jeg har lyst til å bidra der og da. For å få, det er jo å bidra både som medmenneskelig og i, og i et sånt arbeidsmiljø da.»
A3 Arbeidsrelatert belastning	20	Opplevelsen av stor arbeidsmengde eller høyt arbeidspress kan være en situasjon som utløser støtte. Denne situasjonen kan generere lederrelatert støtte (f.eks. reduksjon av arbeidsmengde), men kan også generere støtte fra kollegaer.	«når jeg begynte hadde jeg en periode hvor jeg arbeidet veldig hardt, og da var det ikke bare mine kollegaer som virket veldig oppriktig støttende (...), men også ledelsen som var innom og, og fortalte at det er ikke meningen at det skal være sånn. Så det var støtte både fra ledelsen og administrasjonene generelt»
B. KARAKTERISTIKER VED ARBEIDET SOM FREMME STØTTE			
B1 Faglige nærhet og felles interesser	53	Informantene oppgir at de gir og får støtte fra kollegaer som de deler faglige interesser og mål med. Handler også om at arbeidet kan være av en slik art at det krever samarbeid som igjen gir felles faglige som bidrar til utveksling av støtte.	«hvis man jobber sammen på bestemte prosjekter så støtter man jo hverandre i utførelsen av den jobben, for begge er jo interessert i at det skal bli så godt som mulig. Resultatet.»
B2 Ha en rolle som legitimerer/muliggjør støttegiving	23	Rollen den ansatte har kan legitimere eller muliggjøre støttegiving, og kanskje til en viss grad krever støttegiving. Flere av lederne påpeker at det ligger i lederrollen å gi støtte. Hovedsakelig er det ledere eller seniorer som omtaler dette teamet og kun vitenskapelige ansatte.	«jeg har jo på en måte det som funksjon da å gi litt mer støtte enn det andre har. Det er en del av rollen min.»

fortsetter på neste side

fortsettelse tabell 11

C. ORGANISATORISKE FORHOLD SOM KAN FREMME STØTTE

C1	Eksisterende internt klima: være i et støttende og trygt miljø	90	Det eksisterende klimaet i organisasjonen blir omtalt som en faktor som fremmer støtten som mottas og gis. Klimaet blir omtalt som åpent hvor ansatte sitter med en åpen dør og hvor det er lav terskel for å spørre om hjelp. Klimaet blir også beskrevet som trygt, uformelt, med en god tone og preget av godt humør. Det er positive beskrivelser av relasjoner mellom kollegaer og mellom avdelinger (f.eks. mellom administrasjon og vitenskapelige). Flere påpeker også at det er en konsensus internt om å gi hverandre støtte.	«Det er jo det generelle støttende og åpne miljøet her som gjør det veldig naturlig og veldig lett. Ikke stengte dører for eksempel, nå vet jo ikke jeg hvordan det er på mitt gamle institutt, men der satt alle med lukkede dører, gjør kanskje ikke så mye nå. Det er ingen som gjør det hos oss. Det er hele tiden døra på gløtt, det er gjør det veldig lett å ta kontakt.»
C2	Samlokalisering	37	Samlokalisering kan fremme støtte ved at det er kortere fysisk avstand mellom de ansatte og dermed gir de ansatte mulighet til å møte hverandre oftere.	«Ja altså etasjer er jo fysisk skille, men nå er vi jo nærmere hverandre enn vi noen gang har vært da. Ved at vi samlokalisert. Tidligere var vi i forskjellig bygg. Så nå ser vi hverandre enda oftere for så vidt.»
C3	Organisering i forskergrupper	27	Forskergrupper blir omtalt som arena hvor mange av de vitenskapelige ansatte utveksler støtte. Å være medlem av en forskergruppe blir hovedsakelig omtalt som en arena for å utveksle arbeidsrelatert støtte (f.eks. få tilbakemeldinger på arbeidet), men også andre typer av støtte (f.eks. oppleves som sosialt).	«jeg er medlem av to forskergrupper som gjør at det, der har jeg ganske mye støtte føler jeg. Eller mulighet for støtte når jeg vil ha det.»
C4	Organiserte felles aktiviteter	27	Organiserte felles aktiviteter kan fremme støtte ved å være en arena for å møtes, for å bli bedre kjent eller ha det hyggelig sammen. Fellesaktiviteter kan være organiserte sosiale aktiviteter (f.eks. turer og eller julebord) eller arbeidsrelaterte (f.eks. arbeidsmøter, personalsamlinger)	«fremmer støtte.. altså noe som er tilrettelagt at.. ja altså første som popper opp nå er at vi er litt sosiale (...) organisert sosial, vi drar på turer, nå igjen, vi har gjort det i fjor det hjelper selvfølgelig vi blir litt kjent, bedre kjent»
C5	Felles uformelle arenaer	27	Informantene oppgir at støtteutviklingen kan skje i uformelle sammenhenger (f.eks. i gangen eller i lunsjen), muligheten for å møtes på slike uformelle arenaer vil derfor kunne fremme utvekslingen av støtte	«Altså sosial støtte skjer jo i gangen eller på rundt lunsjen eller hva skal jeg si sosiale arenaer man møtes da. Stikker hodet inn gjennom døra og sier noe.»
C6	Ytre kritikk	7	Kritikk utenfra kan fremme et behov for å stå sammen og dermed bidra til opplevelse av støtte.	«at tidvis så har utdanningen særlig vært rammet av en del kritikk. Og det tvinger folk til å stå litt sammen og støtte opp under hverandre.»

Note. % = prosentandel av det totale antall informanter (n=30) som omtaler temaet

Tabell 12

Klassifiserings skjema for faktorer som kan hemme støtte med prosentandel av totalt antall informanter (n=30) som omtaler temaet

Kategori	%	Beskrivelse	Beskrivelse	
D. INDIVIDUELLE FAKTORER SOM KAN HINDRE UTVEKSLING AV STØTTE				
D1	Manglende kommunikasjon av støttebehovet	27	Manglende åpenhet om hva man trenger støtte til og ikke be om støtte kombinert med at andre ikke ser behovet for støtte kan hindrer utveksling av støtte ved at behovet for støtte ikke blir kommunisert.	«for klart hvis du har skjult agenda så er det veldig vanskelig å få støtte. (...) hvis at du ikke er åpen om hva du trenger støtte til, at du liksom hvis du sitter og jo, jo jeg har full kontroll, jeg kan det her også kan ikke du det. Også da, da blir ikke arbeidsoppgaven utført også har du ikke fått støtte for det er ingen som vet om at du trenger den støtten.»
D2	Behov for grense mellom jobb og privatliv	17	Behov for å begrense støtte i form av at de ønsker en grense mellom jobb og privatliv. Behovet for denne grensen og hvor denne grensen går virker å være en individuell faktor.	Jeg velger å ikke dele for mye personlige ting (...) prøver å ikke oppfordre folk til å på en måte legge ut om hele følelsesregisteret sitt (...) jeg ønsker ikke at arbeidsplassen bli et sted hvor jeg blir dratt inn i soverom, kjøkken og sånn hos folk. Der synes jeg det går en terskel. (...) Det er sikkert enkelt kollegaer som gjør som har veldig sånne vennsapsrelasjoner. Det har ikke jeg med mine kollegaer.
E. KARAKTERISTIKKA VED ARBEIDET SOM KAN HINDRE UTVEKSLING AV STØTTE				
E1	Tids- og arbeidspress	60	Tids- og arbeidspress virker å være et utbredt fenomen i organisasjonen. Tids- og arbeidspress blir omtalt som en faktor som hemmer støttegiving ved at den ansatte må prioritere egne arbeidsoppgaver og dermed avvise forespørslers om støtte. Arbeidsrelatert belastning kan også hindre at den som trenger hjelp ikke spør om hjelp fordi en selv ikke har overskudd til det eller at man oppfatter den potensielle støttegiveren som «for opptatt» til å gi støtte.	«noen ganger så synes jeg det kan være litt plagsomt også fordi, hvis jeg har forferdelig mye å gjøre så har jeg jo ikke tid til å gi så mye støtte til andre. (...) når vi er inne i de verste periodene så har vi nesten ikke tid til å prate med noen. Fordi det er så knappe frister og, alt må skje med en gang liksom, så, har ikke tid til å, så da må du nesten avvise folk liksom når de kommer på døra di altså. Fordi du har ikke tid til å hjelpe dem.»
E2	Mangel på faglig nærhet og felles faglige interesser	27	Fra et mottakerperspektiv så oppgir de informantene som mangler faglig støtte at årsaken ligger blant annet ligger i at det ikke er andre som jobber innenfor det samme fagområdet. Fra giverperspektivet så påpeker informantene at de gir mindre støtte til kollegaer som har arbeidsoppgaver som ligger langt unna egne arbeidsoppgaver.	«Det er mye vanskeligere for meg å støtte noen andre her som jobber med noe annet. Du kan si litt sånn kynisk så engasjerer ikke det meg direkte da.»
E3	Mangler tid til å gi støtte	20	Flere påpeker at de ikke har tid nok til å gi støtte. Støtte blir også omtalt som ekstraarbeid, noe som må gjøres på dugnad og som kommer i tillegg til egne arbeidsoppgaver. Manglende dedikert tid til støtte kan hemme utveksling av støtte ved at de ansatte må prioritere egne arbeidsoppgaver og ikke har kapasitet til gi støtte.	“det er ikke tilrettelagt for at vi skal gi og spørre om støtte. Fordi som jeg sa i stad så blir det på toppen på en måte. Det blir tillegg.”

fortsettelse på neste side

fortsettelse tabell 12

F. ORGANISATORISKE FORHOLD SOM KAN HINDRE UTVEKSLINGEN AV STØTTE

F1	Prestasjonsfokus og konkurranse	27	Akademia blir av flere omtalt som en resultatorientert og tøff bransje med et publiseringspress (fokus på publikasjonspoeng). Noen omtaler konkurranseaspektet som nødvendig for organisasjonen, men også som en mulig trussel mot støtteutveksling ved at systemet belønner individuelle innsatser i større grad en kollektive.	«konkurranseaspektet tar liksom overhånd, tenker jeg. Og at man blir for opptatt av seg selv og sin egne suksess»
F2	Turnover	23	Organisasjonen virker å ha en høy turnover i administrasjonen. Det hentydes til at høy turnover kan hemme støtte ved at det hindrer en gjensidig arbeidsrelatert støtte. Nyansatte blir omtalt som en gruppe som kan trenge mer støtte. Nyansatte trenger støtte for å lære seg jobben og hvordan ting fungerer i organisasjon, men det tar tid før de er i stand til å returnere den arbeidsrelaterte støtten.	«Så derfor så er det en fordel å ha en litt stabil arbeidsstokk, jeg kommer tilbake til det igjen, og da, hvis den er stabil så er du mer selvgående og, og den støtten blir ofte mer, større grad av utveksling, ikke sant, du lærer meg deg også lærer jeg deg det. Men det er klart hvis en er ny og en har vært her og sånn så blir det veldig ofte en, enveis da. Så det, det er rett og slett å sørge for at det ikke, å sette inn incentiver for å ikke få så stor gjennomtrekk, det vil jeg sier veldig viktig for å kunne fortsette å gi hverandre litt mer sånn jevn, jevnverdig støtte over tid da.»
F3	Konflikter	23	Konflikter som kan hindre støttegiving kan være mellom personer, men kan også være på bakgrunn av ulike faglige synspunkter.	«Det er konflikter i miljøet det vet jeg. Og det påvirker også meg, for som jeg sa til deg det er folk jeg ikke vil gi støtte til.»
F4	Mangler fora for å formidle støtte	17	Det uttrykkes både mangel på felles arenaer og et ønske om flere arenaer for å møte andre ansatte. Det gjelder både uformelle møtepunkter og i form av organiserte møtearenaer. Flere uttrykker behov for møtearenaer på tvers av avdelinger.	«Vi har ingen felles plattform for å snakke om de tingene. Vi har ingen møter eller andre steder hvor vi møtes.»
F5	Fleksibilitet og frihet	13	At andre ikke er tilstede blir omtalt som et problem fordi det gjør at den som trenger støtte ikke har noen å kontakte. Flexibiliteten og friheten blir omtalt som en av årsakene til at ansatte ikke er til stede.	«folk er ikke til stede hele tiden. De jobber andre steder og kan jobbe hjemme og den der friheten ikke sant, faktisk at alle er jo ikke her og det er også kanskje et problem innen samarbeid.»
F6	Manglende informasjon	13	Informasjon blir omtalt som en forutsetning for å kunne gi støtte og manglende informasjon som en faktor som hemmer støttegiving. Dette kan være fordi man ikke har nok kunnskap om hva andre ansatte arbeider med til å kunne tilby støtte.	«Altså hvis jeg kjente til arbeidsoppgavene til folk så kan jeg gi støtte, hvis jeg ikke kjenner, så kan jeg ikke gi støtte. Og det betyr jo da at de fleste (her) sikkert kunne ha fått mer støtte, hvis, en visste.»

Note. % = prosentandel av det totale antall informanter (n=30) som omtaler temaet.

Diskusjon

Forskningen innen jobbdesigndomenet har i nyere tid satt et økt fokus på de relasjonelle forholdene i arbeidslivet (Corderey & Parker, 2012; Grant & Parker, 2009) og formålet med denne studien var å undersøke sosial støtte som en relasjonell karakteristikk i en kunnskapsintensiv organisasjon basert på de ansattes oppfatning av sosial støtte. Resultatene fra denne studien tyder på at de relasjonelle forholdene er et viktig aspekt i dagens arbeidsliv innen kunnskapsintensive organisasjoner.

Som nevnt innledningsvis har Corderey og Parker (2012), i likhet med flere andre jobbdesignforskere, satt sosial støtte inn i en mer kompleks modell (Workdesign-rammeverket) hvor det er antatt en relasjon med en rekke utfallsvariabler (via ulike psykologiske tilstander og prosesser) og til andre karakteristikk ved arbeidet (dvs. oppgavekarakteristikk og kontekstuelle karakteristikk). Kjernen i definisjonen av sosial støtte-konseptet i denne modellen, samt flere andre jobbdesign teorier, er basert på at sosial støtte handler om mottak av hjelp/assistanse fra kollegaer og ledere (se f.eks. Corderey & Parker, 2012; Grant et al., 2011; Grant & Parker, 2009; Humphrey et al., 2007; R. A. Karasek, 1979; Morgeson & Humphrey, 2006).

Fokuset i den påfølgende diskusjonen vil være rundt seks sentrale funn som antyder at den overnevnte forståelsen av sosial støtte konseptet kan være for snever: (1) effektene av sosial støtte, (2) forholdet mellom støttemottak og støttegiving (støttegjengjeldelse), (3) utveksling av sosial støtte kan skje med kilder på ulike nivåer, (4) feedback som en fasett av sosial støtte, (5) usynlig sosial støtte, og (6) skille mellom aktiv og passiv mobilisering av støtte. I tillegg vil det kort diskuteres hvordan sosial støtte kan påvirkes av andre faktorer ved organisasjonen og arbeidet.

Effekter av sosial støtte

Totalt ble det identifisert 9 effekter av støttemottak og 12 effekter av støttegiving i studien, og de ansatte oppfattet så vel likheter som forskjeller i effekten av å motta og gi støtte. Effektene av å motta støtte handlet i hovedsak om emosjonelle (f.eks. gi opplevelse av mening, tilhørighet, trivsel og trygghet) og helserelevante forhold (f.eks. bidra til well-being), samt påvirkning på jobbprestasjoner (f.eks. gjøre en god jobb, fremme jobbmotivasjon, læring, samarbeid). Disse effektene av støttemottak er i tråd med tidligere forskning (se f.eks. Ditzen & Heinrichs, 2014; Humphrey et al., 2007; Ng & Sorensen, 2008; Van Yperen & Hagedoorn, 2003; Wang, Wu, & Liu, 2003). I likhet med støttemottak ble støttegiving primært oppfattet som positivt av informantene, og begge sosial støtte-dimensjonene ble

assosiert med mange av de samme positive effektene. Effektene av støttegiving er studert i mindre grad (Nurullah, 2012) og følgelig finnes det mindre forskning som støtter opp under resultatene i denne studien siden forskningen som er gjennomført primært synes å omhandle de helserelaterte effektene av støttegiving (se f.eks. N. I. Eisenberger, 2013; Nurullah, 2012; Piferi & Lawler, 2006; Shakespeare-Finch & Obst, 2011).

I analysen her ble det også identifisert effekter av sosial støtte som virker å være unike for støttegiving: tillit, takknemlighet fra andre og anerkjennelse av fagkunnskap. Tidligere forskning har vist at det å gi uttrykk for takknemlighet ikke bare er gunstig for avsenderen, men også for mottakeren (Grant, 2007). I tillegg har flere eksperimenter vist at når støttegiver mottar takknemlighet blir de mer villige til å hjelpe på nytt (Carey, Clicque, Leighton, & Milton, 1976; H. B. Clark, Northrop, & Barkshire, 1988; McGovern, Ditzian, & Taylor, 1975; Rind & Bordia, 1995) og til å hjelpe andre (R. D. Clark, 1975; Goldman, Seever, & Seever, 1982; Moss & Page, 1972). Grant (2007) har igjennom en rekke eksperimenter vist at opplevelse av takknemlighet øker prososiale atferder (f.eks. frivillig/velvillig tilbyr hjelp eller tid på å hjelpe) ved at individer føler seg sosialt verdsatt. Grant (2007) argumenterer også for at takknemlighet fra andre kan bidra til å redusere støttegiverens usikkerhet om hvorvidt støttemottakeren faktisk ønsker hjelpen velkommen. Opplevelse av takknemlighet fra andre kan således både være en positiv effekt for støttegiveren, samt være med på å bidra til gjengjeldelse av støtte.

Denne studien er gjennomført i konteksten av en kunnskapsintensiv organisasjon som hovedsakelig kjennetegnes av intellektuelt krevende jobber og ansatte med høyere utdanning (Alvesson, 2001). Støttegiving kan gi den ansatte mulighet til å vise sin kompetanse (Gleason, Iida, Shrouf, & Bolger, 2008). Det er mulig at anerkjennelse av fagkunnskap kan være av særlig betydning i kunnskapsintensive organisasjoner, dette fordi ansattes fagkunnskap kan ha betydning for vedkommendes egenverd (Bjørklund, 2014)

Oppsummert indikerer resultatene i denne studien at støttegiving er en sentral dimensjon av sosial støtte og hvor støttegiving kan gi effekter utover de effektene som tidligere er blitt assosiert med støttemottak.

Forholdet mellom å motta og gi støtte

Resultatene i denne studien indikerer også at det er viktig å være oppmerksom på forholdet mellom støttemottak og støttegiving. Analysene påviser en gjensidighet mellom giver- og mottakeraspektet ved sosial støtte, basert på at 70% av informantene har samsvar mellom nivået av sosial støtte de mottar og den de gir (jf. Tabell 4). I tillegg omtaler

informantene betydningen av balanse mellom de to dimensjonene, hvor en ubalanse kan oppleves negativt. Dette er i overensstemmelse med tidligere forskning som har vist at ubalanse mellom støtte som mottas og gis kan ha negative/ugunstige effekter for individet (se f.eks. Bowling, Beehr, & Swader, 2005; Buunk, Doosje, Jans, & Hopstaken, 1993; Jaeckel et al., 2012). Ubalansen mellom støttemottak og støttegiving kan beskrives på to ulike måter: tilfeller hvor individet mottar mer støtte enn hva som gis blir referert til som under-benefitting, og det motsatte forholdet hvor man mottar mer støtte enn man gir blir omtalt som over-benefitting (se f.eks. Buunk et al., 1993; Uehara, 1995). Under-benefitting kan være belastende (Uehara, 1995), men flere nyere studier indikerer at over-benefitting kan være mer ufordelaktig enn under-benefitting. En studie av Gleason og kollegaer viste at støttegiving, uavhengig av mottaksgraden, var assosiert med mindre dårlig humør (negative mood), mens støttemottak uten støttegjengjeldelse (over-benefitting) var assosiert med en større grad av dårlig humør (Gleason et al., 2003). En studie av Nahum-Shani og kollegaer (2011) har vist lignende resultater. Forskerne påviste at emosjonell støtte var assosiert med forbedret well-being når støtteutvekslingen ble vurdert som gjensidig, og at støttemottak hadde en negativ effekt på well-being når støtteutvekslingen ble vurdert som over-benefitting.

De overnevnte studiene støtter opp om betydning av støttegiving som en sentral dimensjon av sosial støtte, men også viktigheten av forholdet mellom støttegiving- og støttemottak. Forskning har også vist negative effekter av sosial støtte hvor det tidligere har blitt påpekt at årsaken til de negative effektene av sosial støtte kan ligge i manglende gjengjeldelse av støtten (Nurullah, 2012). At sosial støtte i denne studien hovedsakelig blir omtalt positivt, bør derfor sees i sammenheng med at majoriteten av informantene virker å oppleve en balanse mellom støttemottak og støttegiving.

Utveksling av sosial støtte på ulike nivåer

Den tidligere omtalte forståelsen av sosial støtte, referert til av en rekke jobbdesignforskere i nyere tid (se f.eks. Corderey & Parker, 2012; Humphrey et al., 2007; Morgeson & Humphrey, 2006), henviser til to kilder til støtte: kollegaer og ledere. I denne studien ble det identifisert ytterligere fire kilder til støtte: egen gruppe, andre team/avdelinger, studenter og de man veileder, samt eksterne. Disse resultatene indikerer at støtteavsendere og -mottakere både kan være kilder som er spesifikke for organisasjonstypen (dvs. studenter i denne sammenheng) og at støtteutveksling kan skje på et gruppenivå. Det har tidligere blitt påpekt at ansatte kan ha flere ulike relasjoner på arbeidsplassen med distinkte sosiale bytteforhold som kan være med ledere, kollegaer og arbeidsgrupper, samt selve

organisasjonen (Cropanzano, Chrobot-Mason, Rupp, & Prehar, 2004; Lavelle, Rupp, & Brockner, 2007).

Analysene viste at det var en langt større andel av informantene (63%) som oppga at de mottok støtte fra leder enn andelen som omtalte de ga støtte til leder (7%). Dette er i tråd med tidligere forskning som har vist at forholdet mellom kollegaer ofte blir oppfattet mer gjensidig (dvs. en relasjon basert på gjensidig utveksling av støtte) enn forholdet til leder, hvor ansatte ofte oppfatter at de mottar mer støtte enn de gir (Buunk et al., 1993).

Det at majoriteten av informantene virker å ha en ubalanse i støtteutvekslingen med leder kan virke å stå noe i motsetning til tidligere omtalte funn hvor flesteparten av informantene virker å ha et samsvar mellom nivået av støtte de mottar og gir. Dette kan ha flere mulige forklaringer, blant annet kan det være at ansatte ved å gi mer støtte til andre kilder opplever at det totale forholdet mellom støttemottak og støttegiving er i balanse. Resultatene kan også tolkes ut i fra teorien om organisatorisk støtte. I følge denne teorien er ansatte oppmerksomme på signaler om hvorvidt de blir støttet av organisasjonen, hvor organisatorisk støtte er definert som ansattes global oppfatning om hvorvidt organisasjonen bryr seg om deres well-being og verdsetter deres bidrag (R. Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986; R. Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberghe, Sucharski, & Rhoades, 2002). Antagelsen her er at ansatte som opplever støtte fra egen organisasjon blir motivert til å gjengjelde støtte med styrket forpliktelse ovenfor organisasjonen, bedret prestasjon, økt citizenship og redusert fravær. I denne sammenheng har studier vist at lederstøtte er den primære bidragsyteren til at ansatte opplever at de får støtte av organisasjonen (Rhoades & Eisenberger, 2002). Med dette utgangspunktet kan man anta at ansatte til en viss grad tolker lederstøtte som en støtte fra organisasjonen og at støtten returneres gjennom å innta holdninger og atferder som støtter opp om organisasjonens mål.

Basert på overstående er det indikasjoner på at utveksling av sosial støtte kan skje på flere ulike nivåer; individuelt (dvs. enkelte kolleger), gruppe, leder og organisatorisk nivå.

Feedback som en fasett av sosial støtte

Analysene i denne studien har vist at feedback på arbeidet fra/til ansatte er blant de mest omtalte typene av sosial støtte som både mottas og gis. Feedback er mye studert innen jobbdesign, men forskningen på fenomenet handler i stor grad om feedback fra jobben i seg selv (f.eks. feilmeldinger) (Grant & Parker, 2009). Forskere innen jobbdesign-domenet har i de senere årene imidlertid også rettet oppmerksomheten mot at feedback kan komme fra andre ansatte (Corderoy & Parker, 2012; Grant et al., 2011; Grant & Parker, 2009; Humphrey et al.,

2007). (Humphrey et al., 2007, s. 1336) definerer feedback fra andre (interpersonal feedback) som «the extent to which other organizational members provide performance information». Denne definisjonen er i samsvar med det informantene i denne studien omtaler som tilbakemeldinger på arbeidet. I følge rammeverket til Corderey og Parker kan feedback enten være en oppgavekarakteristikk (dvs. feedback fra jobben) eller en relasjonellkarakteristikk (dvs. interpersonlige feedback), men da som distinkte karakteristikk, adskilt fra sosial støtte.

Muligheten for å motta feedback kan spille en viktig rolle i å avklare rolleforventninger og fasilitering av selv-regulering, samt fremme jobbprestasjon, dog avhengig av feedbackens natur (Kluger & DeNisi, 1996). Feedback fra andre har også vist seg å være positivt assosiert med jobbtillfredshet og negativt assosiert med turnoverintensjoner (Humphrey et al., 2007).

Betydningen av feedback fra andre ansatte i kunnskapsintensive organisasjoner kan imidlertid være avhengig av typen arbeid som utføres. Grant og Parker (2009) påpeker at kunnskapsarbeidere som er ansvarlige for abstrakte ideer og uklare prosjekter sannsynligvis ikke mottar feedback direkte fra jobben i seg selv noe som kan øke deres avhengighet av interpersonlig feedback. Andre kunnskapsarbeidere som for eksempel er ansvarlige for velstrukturerte oppgaver (f.eks. å rette feil i et dataprogram) kan være i stand til å bruke feedback fra jobben/oppgaven i seg selv og således være mindre avhengig av feedback fra andre personer (Grant et al., 2011).

I organisasjonen som her er studert, er nesten to tredjedeler av informantene vitenskapelig ansatte. Det er rimelig å anta at denne typen kunnskapsarbeidere i liten grad har mulighet til å få feedback fra jobben i seg selv, men er avhengig av feedback fra andre kunnskapsarbeidere (f.eks. kommentarer på utkast til artikler) for å kunne evaluere egen prestasjon. I en kunnskapsintensiv organisasjon er det rimelig å anta at det å gi feedback til andre også kan være en mulighet til å både vise, og bidra med, egen kompetanse.

Denne studien indikerer at feedback fra andre kan være en viktig fasett av sosial støtte, dog er det viktig å være oppmerksom på at betydningen av feedback fra andre kan variere avhengig av typen arbeid som utføres i den kunnskapsintensiv organisasjon.

Usynlig sosial støtte

Ved å sammenligne støtteatferder som mottas og gis avslører denne studien enkelte typer av støttegiving hvor det er rimelig å anta at støtten ikke er synlig for mottakeren, for eksempel: indirekte ros, ha tiltro til de man leder og bevissthet om hvordan man kommuniserer. Tidligere forskning antyder at selv om støtten er usynlig for mottakeren kan

den allikevel gi positive effekter. Bolger og Amarel (2007) har vist at usynlig støtte, gitt subtilt eller indirekte slik at mottakeren ikke tolker den som støtte, var mer fordelaktig enn synlig støtte og ingen støtte overhode. Gjennom tre eksperimenter fant de at eksplisitt, synlig støtte var ineffektiv med hensyn til å forhindre negative stressrelaterte emosjoner. Lignede resultater ble rapportert i to tidligere studier (Bolger, Zuckerman, & Kessler, 2000; Shrout, Herman, & Bolger, 2006). En mulig årsak til at usynlig støtte kan være særlig gunstig i enkelte sammenhenger, kan ifølge Bolger og Amarel (2007), forklares med at eksplisitt støtte kan skape en opplevelse av gjeld til støttegiveren. Denne studien kan ikke si noe om effektene av usynlig sosial støtte isolert. Studien bidrar imidlertid med å vise til at sosial støtte kan være usynlig også i en arbeidskontekst.

Aktiv vs. passiv mobilisering av støtte

I følge Barrera (1986) kan det være nyttig å skille mellom det å søke hjelp (en aktiv mestringsaktivitet), og hjelp som mottas uten aktive handlinger fra mottakeren for bedre å forstå hvordan støtte mobiliseres. Resultatene av den foreliggende studien tyder på at en aktiv oppsøking av støtte kan fremme utveksling av støtte, mens manglende kommunikasjon av støttebehovet kan hemme utvekslingen. Dette understøtter derfor behovet for skille mellom aktiv og passiv mobilisering av støtte.

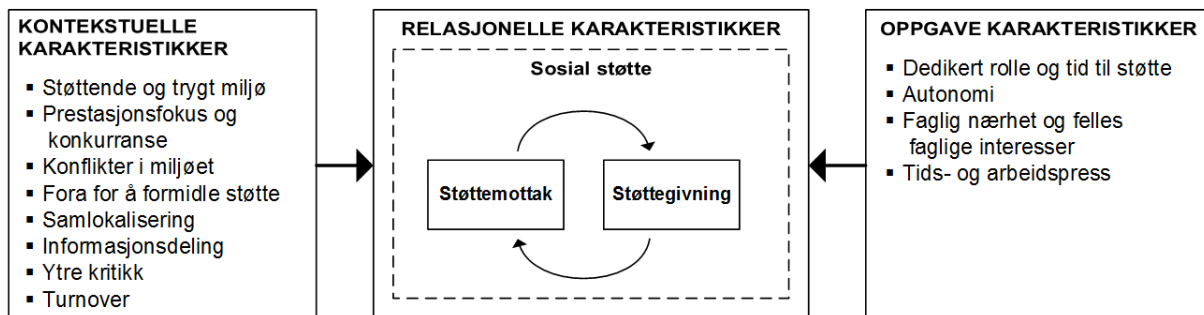
Det er også i denne sammenheng verdt å bemerke at flere av informantene omtaler et behov for å begrense støtte i form av et skille mellom jobb og privatliv. Støttlemottakere kan f.eks. oppleve velmenende støtte negativt fordi det oppleves som en invasjon av deres privatliv (Nurullah, 2012). Dette er forhold som det kan være viktig å være oppmerksom på, ettersom tidligere forskning har vist at uønsket støtte kan gi negative konsekvenser. I en studie av midlertidige ansatte viste for eksempel Deelstra og kollegaer (2003) at påtvungen instrumentell støtte (sammenlignet med ingen støtte) var stressfremkallende heller enn stresslindrende. Dette kan være en indikasjon på at aktiv og passiv mobilisering av støtte også kan føre til ulike effekter.

Interaksjon med andre jobbdesignkarakteristikker

I følge Workdesign-rammeverket til Corderey og Parker (2012) kan oppgave- og kontekstuelle karakteristikker påvirke de relasjonelle karakteristikkene, herunder sosial støtte. I denne studien ble det identifisert fire oppgave- og rollerelaterte faktorer (tilsvarende oppgavekarakteristikker) som enten kan fremme eller hemme sosial støtte, samt åtte organisatoriske faktorer (tilsvarende kontekstuelle karakteristikker). Resultatene her støtter

således Corderey og Parkers (2012) antagelsen om at relasjonelle karakteristikk påvirkes av andre jobbdesign-karakteristikk.

Forskere har i liten grad studert hvordan enkelte relasjonelle karakteristikk (som sosial støtte) interagerer med andre karakteristikk (Corderey & Parker, 2012; Grant & Parker, 2009). Denne studien bidrar dermed til den eksisterende litteraturen ved å vise til spesifikke karakteristikk som kan påvirke sosial støtte, presentert i figur 7.



Figur 7. Modell for sammenhengen mellom sosial støtte og andre jobbdesignkarakteristikk i kunnskapsintensive organisasjoner.

På grunn av begrenset plass er det ikke her mulig å diskutere alle karakteristikkene som vises i modellen, men enkelte spesielt interessante karakteristikk er valgt ut. Forholdet mellom autonomi og sosial støtte er særlig interessant ettersom autonomi ble omtalt både som en type støtte (dvs. fleksibilitet og frihet) og en faktor som hemmer utveksling av støtte. I følge informantene kan høy grad av autonomi (f.eks. mulighet for hjemmekontor) føre til at enkelte ansatte tidvis ikke er tilgjengelige for å utveksle støtte. Dette er i tråd med tidligere forskning som har identifisert et behov for avveining mellom jobb-berikelse og støtte (Drach-Zahavy, 2004a; Drach-Zahavy, 2004b).

Tids- og arbeidspress kan ifølge informantene hemme utvekslingen av sosial støtte ved at de ansatte ikke har tilstrekkelig kapasitet til å gi/motta støtte. Det er også indikasjoner på at støttegiving (evt. forventninger om gjengjeldelse av støtte), kombinert med tids- og arbeidspress i eget arbeid, kan føre til en rolleoverbelastning (role overload). Enkelte forskere hevder at rolleoverbelastning i stadig større grad er en del av det moderne arbeidsliv (Corderey & Parker, 2012). Dette er forårsaket av stadig større forventninger fra leder(e), samt gjensidig avhengighet av, og ansvar, for andre (Corderey og Parker; 2012). Rolleoverbelastning skjer når individer opplever for mange rollekrav på samme tid (Hecht, 2001) og kan resultere i blant annet økt stress og konflikter mellom arbeid og privatliv (Ahuja, Chudoba, Kacmar, McKnight, & George, 2007; Dierdorff & Ellington, 2008). Tids-

og arbeidspress kan dermed både hemme støtteutveksling samt interagere med sosial støtte og følgelig gi uheldige effekter.

Analysene avslører også at kontekstuelle karakteristikkene som prestasjonsfokus og konkurranse, samt konflikter kan hemme utvekslingen av sosial støtte og at fora for å formidle støtte (f.eks. forskergrupper) kan fremme støtte. Dette er i tråd med en nyere kvalitativ studie i en tilsvarende kunnskapsintensiv organisasjon som har vist at organisering i forskergrupper ble assosiert med økt grad av feedback, kunnskapsdeling og sosial støtte (Lone, Riege, Bjørklund, Hoff, & Bjørkli, 2015). Videre at økt konkurranse om ressursene kan lede til mindre grad av samarbeid og økte konfliktnivå (Lone et al., 2015). Det synes å være et klart behov for mer kunnskap om hvordan andre jobbdesignkarakteristikkene kan påvirke utvekslingen av sosial støtte. Ny kunnskap innen dette feltet kan bidra til å si mer om hvordan man kan re-designe arbeidet i den hensikt å skape større grad av sosial støtte og balanse mellom støttemottak og støttegiving.

Oppgavens begrensninger

Resultatene av den foreliggende studien bør sees i lys av dens potensielle begrensninger. En av de mest sentrale begrensningene gjelder representativiteten og generaliserbarheten av funnene. På grunn av tidsbegrensninger er analysene basert på en enkelt kunnskapsintensiv organisasjon, og generaliserbarheten av resultatene kan dermed ikke fastslås.

Det er en overvekt av kvinner (63%) blant informantene i denne studien. Fra nasjonale undersøkelser vet man imidlertid at den totale kjønnsbalansen mellom kvinner og menn ansatt i universitets og høyskolesektoren i Norge er omtrent jevn (52% kvinner), men med ubalanse mellom kjønnene innenfor ulike kategorier av ansatte (Kunnskapsdepartementet, 2014). Det er for eksempel langt færre kvinnelige professorer (25%), mens det er en overvekt av kvinner i administrative stillinger (69%) (Kunnskapsdepartementet, 2014). I denne studien ble kvinner og menn behandlet som en gruppe, og kan således ikke si noe om kvinner og menn oppfatter sosial støtte ulikt i kunnskapsintensive organisasjoner. Enkelte tidligere studier indikerer at det kan være forskjeller mellom kjønnene i hvordan de opplever støtte (Grav, Hellzen, Romild, & Stordal, 2012; Kopp, Stauder, Purebl, Janszky, & Skrabski, 2008; van Daalen, Willemsen, & Sanders, 2006; van Emmerik, 2002), mens andre ikke har funnet slike forskjeller (Vermeulen & Mustard, 2000). Den ubalanserte kjønns sammensetningen i utvalget kan således ha påvirket resultatene.

En annen mulig begrensning gjelder reliabiliteten av intervjuer, transkripsjoner og koding. Flere personer var involvert i intervjuene og transkripsjonene, det er derfor mulig at det var inkonsistens knyttet til disse stegene. Fordi hele datamaterialet ble kodet av forfatteren var et godt grunnlag for å sikre den indre konsistensen i kodingen innenfor hvert enkelt tema, noe som inter-rater reliabilitet analysen støttet opp om. Dette er imidlertid ingen test på om andre relevante temaer ble utelatte. I denne studien ble det utført en kvalitetssikringsprosess av kodingen som tok utgangspunkt i anbefalinger av Braun og Clarke (2006). Kriterier for vurdering av kvaliteten av kvalitativ forskning er imidlertid et kontroversielt spørsmål (Braun & Clarke, 2006). Andre tolkninger av datamaterialet kan ikke utelukkes.

I likhet med mye annen forskning har også denne studien manglende evne til å fastslå kausale sammenhenger. Resultatene viser for eksempel til at sosial støtte kan ha positive effekter på well-being. Det er imidlertid blitt påpekt av andre forskere at kausaliteten mellom sosial støtte og helse ikke er avklart, selv om resultatene av tidligere studier taler mer til fordel for den direkte innflytelsen av sosiale støtte på helse enn vice versa (Ditzen & Heinrichs, 2014). Denne studien er basert på ansattes oppfatninger av sosial støtte, og inkluderte ingen andre mål på verken holdninger, atferdsmessige utfall eller prestasjonsdata. Studien kan derfor ikke si noe om hvorvidt de omtalte støtteatferdene er reelle transaksjoner eller ikke.

En begrensning i denne studien er knyttet til intervjuguidens utforming. Intervjuspørsmålene som ble stilt tok utgangspunkt i støtte fra/til kollegaer (f.eks. beskriv din opplevelse av støtte fra kollegaer), men også mer generelt (f.eks. hvem får du støtte fra?). Spørsmålene som ble stilt under intervjuene kunne derfor gi rom for ulike tolkninger blandt informantene angående hvem som ble oppfattet/inkludert som kollegaer.

Anbefalinger til fremtidig forskning

Basert på resultatene og begrensningene i denne studien er det flere anbefalinger til fremtidig forskning. Først og fremst er det behov for flere studier som undersøker ansattes oppfatning av sosial støtte i kunnskapsintensive organisasjoner, hvor det også bør undersøkes kunnskapsintensive organisasjoner innenfor andre sektorer. Det er for eksempel ikke usannsynlig at graden av kunnskapsintensivitet og typen av arbeid som utføres er av betydning for kontekstspesifisiteten til sosial støtte. Senere studier kan også være tjent med å utforske likheter og forskjeller mellom kjønnene angående deres oppfatning av sosial støtte i kunnskapsintensive organisasjoner.

Resultatene i denne studien viser at forholdet mellom støttegiving og støttemottak er av betydning, og at ubalanse mellom de to dimensjonene kan være negativt. Det er imidlertid ikke klart om ansatte har behov for en generell balanse mellom støttemottak og støttegiving på arbeidsplassen, eller om det er behov for balanse i bytteforholdet med hver enkelt kilde. Det trengs for flere studier og mer kunnskap om hvordan, og på hvilket nivå, ansatte kan oppnå et balansert støtteutvekslingsforhold. For å få en større forståelse av sosial støtte som en relasjonell karakteristik i kunnskapsintensive organisasjoner indikerer den foreliggende studien i tillegg at fremtidig jobbdesignforskning bør være oppmerksom på at utveksling av sosial støtte kan foregå med flere kilder enn kun kollegaer og ledere.

Denne studien har avslørt flere typer av støtte som kan være usynlig for mottakeren. Det behøves derfor ytterligere studier som sammenligner støtte som gis og mottas for å eventuelt avsløre flere typer av usynlig støtte samt studier som ser på effekten av denne typen støtte i en arbeidskontekst.

Konklusjon

Denne studien har gjennom intervjuer med ansatte i en norsk kunnskapsintensiv organisasjon vist at det er behov for å utvide forståelsen av sosial støtte-konseptet innen jobbdesignet. Studien indikerer at sosial støtte må ansees som et multidimensjonalt konstrukt bestående av både støttemottak og støttegiving, samt multiple kilder til støtteutveksling på ulike nivåer (enkelt individer, grupper, ledere og organisasjon). For bedre å forstå effekten av sosial støtte bør man være oppmerksom på at støtte både kan være aktivt og passivt mobilisert, og at den kan være både synlig og usynlig. I tillegg viser den foreliggende studien til betydningen av å se på forholdet mellom støttemottak og støttegiving ettersom effekten av ubalanse mellom de to dimensjonene kan være negativ. Studien bidrar også med ny kunnskap om hvordan utvekslingen av sosial støtte kan interagerer med andre jobbdesignkarakteristikker.

Litteraturliste

- Ahuja, M. K., Chudoba, K. M., Kacmar, C. J., McKnight, D. H., & George, J. F. (2007). IT road warriors: Balancing work-family conflict, job autonomy, and work overload to mitigate turnover intentions. *Mis Quarterly*, 1-17.
- Alvesson, M. (2001). Knowledge work: Ambiguity, image and identity. *Human Relations*, 54(7), 863-886. doi: 10.1177/0018726701547004
- Ambrose, M. L., & Kulik, C. T. (1999). Old friends, new faces: Motivation research in the 1990s. *Journal of management*, 25(3), 231-292. doi: 10.1177/014920639902500302
- Banerjee, M., Capozzoli, M., McSweeney, L., & Sinha, D. (1999). Beyond kappa: A review of interrater agreement measures. *Canadian Journal of Statistics*, 27(1), 3-23. doi: 10.2307/3315487
- Barrera Jr, M. (1986). Distinctions between social support concepts, measures, and models. *American Journal of Community Psychology*, 14(4), 413-445. doi: 10.1007/BF00922627
- Bjørklund, R. (2014). Integritet og integritetskrenkelse: Ny utfordring i et kunnskapsintensivt arbeidsmiljø. *Ramazzini*, 3, 11-12.
- Bolger, N., & Amarel, D. (2007). Effects of social support visibility on adjustment to stress: experimental evidence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 92(3), 458-475. doi: 10.1037/0022-3514.92.3.458
- Bolger, N., Zuckerman, A., & Kessler, R. C. (2000). Invisible support and adjustment to stress. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79(6), 953-961. doi: 10.1037/0022-3514.79.6.953
- Bowling, N. A., Beehr, T. A., & Swader, W. M. (2005). Giving and receiving social support at work: The roles of personality and reciprocity. *Journal of Vocational Behavior*, 67(3), 476-489. doi: 10.1016/j.jvb.2004.08.004
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. doi: 10.1191/1478088706qp063oa

- Bridgman, T. (2007). Freedom and autonomy in the university enterprise. *Journal of Organizational Change Management*, 20(4), 478-490. doi: 10.1108/09534810710760036
- Brooks, J., & King, N. (2012). *Qualitative psychology in the real world: the utility of template analysis*. Paper presented at the British Psychological Society Annual Conference, London, UK.
- Brooks, J., McCluskey, S., Turley, E., & King, N. (2014). The Utility of Template Analysis in Qualitative Psychology Research. *Qualitative Research in Psychology*, 12(2), 202-222. doi: 10.1080/14780887.2014.955224
- Brown, S. L., Nesse, R. M., Vinokur, A. D., & Smith, D. M. (2003). Providing social support may be more beneficial than receiving it results from a prospective study of mortality. *Psychological Science*, 14(4), 320-327. doi: 10.1111/1467-9280.14461
- Buunk, B. P., Doosje, B. J., Jans, L. G., & Hopstaken, L. E. (1993). Perceived reciprocity, social support, and stress at work: The role of exchange and communal orientation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65(4), 801-811. doi: 10.1037/0022-3514.65.4.801
- Cabrera, E. F., & Cabrera, A. (2005). Fostering knowledge sharing through people management practices. *The International Journal of Human Resource Management*, 16(5), 720-735. doi: 10.1080/09585190500083020
- Carey, J. R., Clicque, S. H., Leighton, B. A., & Milton, F. (1976). A test of positive reinforcement of customers. *The Journal of Marketing*, 98-100. doi: 10.2307/1251075
- Clark, H. B., Northrop, J. T., & Barkshire, C. T. (1988). The effects of contingent thank-you notes on case manager's visiting residential clients. *Education and Treatment of Children*, 45-51.
- Clark, R. D. (1975). The effects of reinforcement, punishment and dependency on helping behavior. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 1(4), 596-599. doi: 10.1177/014616727500100410
- Clarke, C., & Milne, R. (2001). *A national evaluation of the PEACE investigative interviewing course*. London, UK: Home office.

- Corderey, J., & Parker, S. K. (2012). Work design: Creating jobs and roles that promote individual effectiveness. In S. W. J. Kozlowski (Ed.), *The Oxford Handbook of Organizational Psychology* (pp. 247-284). New York: Oxford University Press.
- Cropanzano, R., Chrobot-Mason, D., Rupp, D. E., & Prehar, C. A. (2004). Accountability for corporate injustice. *Human Resource Management Review, 14*(1), 107-133. doi: 10.1016/j.hrmr.2004.02.006
- Daniels, K., Boocock, G., Glover, J., Hartley, R., & Holland, J. (2009). An experience sampling study of learning, affect, and the demands control support model. *Journal of Applied Psychology, 94*(4), 1003-1017. doi: 10.1037/a0015517
- Deelstra, J. T., Peeters, M. C., Schaufeli, W. B., Stroebe, W., Zijlstra, F. R., & van Doornen, L. P. (2003). Receiving instrumental support at work: when help is not welcome. *Journal of Applied Psychology, 88*(2), 324-331. doi: 10.1037/0021-9010.88.2.324
- Dierdorff, E. C., & Ellington, J. K. (2008). It's the nature of the work: examining behavior-based sources of work-family conflict across occupations. *Journal of Applied Psychology, 93*(4), 883-892. doi: 10.1037/0021-9010.93.4.883
- Ditzen, B., & Heinrichs, M. (2014). Psychobiology of social support: The social dimension of stress buffering. *Restorative Neurology and Neuroscience, 32*(1), 149-162. doi: 10.3233/rnn-139008
- Drach-Zahavy, A. (2004a). Exploring team support: The role of team's design, values, and leader's support. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice, 8*(4), 235-252. doi: 10.1037/1089-2699.8.4.235
- Drach-Zahavy, A. (2004b). The proficiency trap: How to balance enriched job designs and the team's need for support. *Journal of Organizational Behavior, 25*(8), 979-996. doi: 10.1002/job.284
- Eisenberger, N. I. (2013). An empirical review of the neural underpinnings of receiving and giving social support: Implications for health. *Psychosomatic medicine, 75*(6), 545-556. doi: 10.1097/PSY.0b013e31829de2e7

- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology, 71*(3), 500-507. doi: 10.1037/0021-9010.71.3.500
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology, 87*(3), 565-573. doi: 10.1037/0021-9010.87.3.565
- Falkenberg, A., Vingård, M., Nyfjäll, C., & Hellgren, E. (2012). Social support at work and leisure time and its association with self-rated health and sickness absence. *Work: A Journal of Prevention, Assessment and Rehabilitation, 43*(4), 469-474. doi: 10.3233/WOR-2012-1381
- Ferguson, M., Carlson, D., Zivnuska, S., & Whitten, D. (2012). Support at work and home: The path to satisfaction through balance. *Journal of Vocational Behavior, 80*(2), 299-307. doi: 10.1016/j.jvb.2012.01.001
- Freelon, D. (2013). ReCal OIR: Ordinal, interval, and ratio intercoder reliability as a web service. *International Journal of Internet Science, 8*(1), 10-16.
- Gagné, M. (2009). A model of knowledge-sharing motivation. *Human Resource Management, 48*(4), 571-589. doi: 10.1002/hrm.20298
- Gleason, M. E., Iida, M., Bolger, N., & Shrouf, P. E. (2003). Daily supportive equity in close relationships. *Personality and Social Psychology Bulletin, 29*(8), 1036-1045. doi: 10.1177/0146167203253473
- Gleason, M. E., Iida, M., Shrouf, P. E., & Bolger, N. (2008). Receiving support as a mixed blessing: Evidence for dual effects of support on psychological outcomes. *Journal of personality and social psychology, 94*(5), 824-838. doi: 10.1037/0022-3514.94.5.824
- Goldman, M., Seever, M., & Seever, M. (1982). Social labeling and the foot-in-the-door effect. *The Journal of Social Psychology, 117*(1), 19-23.
- Gottlieb, B. H., & Bergen, A. E. (2010). Social support concepts and measures. *Journal of Psychosomatic Research, 69*(5), 511-520. doi: 10.1016/j.jpsychores.2009.10.001

- Grant, A. M. (2007). Relational job design and the motivation to make a prosocial difference. *The Academy of Management Review*, 32(2), 393-417. doi: 10.2307/20159308
- Grant, A. M., Fried, Y., & Juillerat, T. (2011). Work matters: Job design in classic and contemporary perspectives. In S. Zedeck (Ed.), *APA handbook of industrial and organizational psychology* (Vol. 1, pp. 417-453). Washington, DC: American Psychological Association.
- Grant, A. M., & Parker, S. K. (2009). Redesigning work design theories: The rise of relational and proactive perspectives. *The Academy of Management Annals*, 3(1), 317-375. doi: 10.1080/19416520903047327
- Grav, S., Hellzen, O., Romild, U., & Stordal, E. (2012). Association between social support and depression in the general population: the HUNT study, a cross-sectional survey. *Journal of Clinical Nursing*, 21(1-2), 111-120. doi: 10.1111/j.1365-2702.2011.03868.x
- Griffin, M. A., Neal, A., & Parker, S. K. (2007). A new model of work role performance: Positive behavior in uncertain and interdependent contexts. *Academy of Management Journal*, 50(2), 327-347. doi: 10.5465/AMJ.2007.24634438
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170. doi: 10.1037/h0076546
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Hecht, L. M. (2001). Role conflict and role overload: Different concepts, different consequences. *Sociological Inquiry*, 71(1), 111-121. doi: 10.1111/j.1475-682X.2001.tb00930.x
- Hoff, T., & Lone, J. A. (2014). *Medarbejderundersøkelser: En praktisk håndbok*. Oslo: Gyldendal Norske Forlag.
- Holt-Lunstad, J., Smith, T. B., & Layton, J. B. (2010). Social relationships and mortality risk: A meta-analytic review. *PLoS medicine*, 7(7), e1000316. doi: 10.1371/journal.pmed.1000316
- House, J. S. (1981). *Work Stress and Social Support* Reading: MA, Addison-Wesley.

- Humphrey, S. E., Nahrgang, J. D., & Morgeson, F. P. (2007). Integrating motivational, social, and contextual work design features: A meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literature. *Journal of Applied Psychology, 92*(5), 1332-1356. doi: 10.1037/0021-9010.92.5.1332
- Inagaki, T. K., & Eisenberger, N. I. (2012). Neural correlates of giving support to a loved one. *Psychosomatic medicine, 74*(1), 3-7. doi: 10.1097/PSY.0b013e3182359335
- Jaeckel, D., Orth, U., Wiese, B. S., & Seiger, C. P. (2012). Social support reciprocity and occupational self-efficacy beliefs during mothers' organizational re-entry. *Journal of Vocational Behavior, 80*(2), 390-399. doi: 10.1016/j.jvb.2011.12.001
- Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health, 78*(10), 1336-1342. doi: 10.2105/AJPH.78.10.1336
- Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., & Amick, B. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): An instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. *Journal of occupational health psychology, 3*(4), 322-355. doi: 10.1037/1076-8998.3.4.322
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly, 24*(2), 285-308. doi: 10.2307/2392498
- Karasek, R. A., & Theorell. (1990). *Healthy work*. New York: Basic Books.
- Kelloway, E. K., & Barling, J. (2000). Knowledge work as organizational behavior. *International Journal of Management Reviews, 2*(3), 287-304. doi: 10.1111/1468-2370.00042
- King, N. (2004). Using templates in the thematic analysis of text. In C. Cassell & G. Symon (Eds.), *Essential guide to qualitative methods in organizational research* (pp. 256-270). London: Sage Publications.
- Kluger, A. N., & DeNisi, A. (1996). The effects of feedback interventions on performance: a historical review, a meta-analysis, and a preliminary feedback intervention theory. *Psychological bulletin, 119*(2), 254-284.

- Kopp, M. S., Stauder, A., Purebl, G., Janszky, I., & Skrabski, Á. (2008). Work stress and mental health in a changing society. *European Journal of Public Health, 18*(3), 238-244. doi: 10.1093/eurpub/ckm077
- Kunnskapsdepartementet. (2014). *Tilstandsrapporten for universiteter og høyskoler 2014*. Retrieved from https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/kd/vedlegg/rapporter/tilstandsrapport2014_endelig_versjon.pdf
- Lang, J., Ochsmann, E., Kraus, T., & Lang, J. W. B. (2012). Psychosocial work stressors as antecedents of musculoskeletal problems: A systematic review and meta-analysis of stability-adjusted longitudinal studies. *Social Science & Medicine, 75*(7), 1163-1174. doi: 10.1016/j.socscimed.2012.04.015
- Lavelle, J. J., Rupp, D. E., & Brockner, J. (2007). Taking a multifoci approach to the study of justice, social exchange, and citizenship behavior: The target Similarity Model. *Journal of management, 33*(6), 841-866. doi: 10.1177/0149206307307635
- Liang, J., Krause, N. M., & Bennett, J. M. (2001). Social exchange and well-being: Is giving better than receiving? *Psychology and Aging, 16*(3), 511-523. doi: 10.1037/0882-7974.16.3.511
- Linton, S. J., Kecklund, G., Franklin, K. A., Leissner, L., Sivertsen, B., Lindberg, E., . . . Hall, C. (2014). The effect of the work environment on future sleep disturbances: A systematic review. *Sleep Medicine Reviews*. doi: 10.1016/j.smr.2014.10.010
- Lone, J. A., Bjørklund, R. A., Østerud, K. B., Anderssen, L. A., Hoff, T., & Bjørkli, C. A. (2014). Assessing knowledge-intensive work environment: General versus situation-specific instruments. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 23*(3), 469-482. doi: 10.1080/1359432X.2012.750449
- Lone, J. A., Riege, A. H., Bjørklund, R., Hoff, T., & Bjørkli, C. (2015). The relationship between the broader environment and the work system in a university setting: a systems approach. *Studies in Higher Education*(ahead-of-print), 1-20.

- Luchman, J. N., & González-Morales, M. G. (2013). Demands, control, and support: A meta-analytic review of work characteristics interrelationships. *Journal of occupational health psychology, 18*(1), 37-52. doi: 10.1037/a0030541
- McGovern, L., Ditzian, J. L., & Taylor, S. P. (1975). The effect of one positive reinforcement on helping with cost. *Bulletin of the Psychonomic Society, 5*(5), 421-423.
- Milne, R., & Bull, R. (1999). *Investigative interviewing: Psychology and practice*. Chichester, UK: Wiley.
- Morgeson, F. P., & Humphrey, S. E. (2006). The Work Design Questionnaire (WDQ): Developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of Applied Psychology, 91*(6), 1321-1339. doi: 10.1037/0021-9010.91.6.1321
- Morgeson, F. P., & Humphrey, S. E. (2008). Job and team design: Toward a more integrative conceptualization of work design. In J. Martocchio (Ed.), *Research in personell and human resources management* (Vol. 27, pp. 39-92). Bingley, England: Emerald Group Publishing.
- Moss, M. K., & Page, R. A. (1972). Reinforcement and helping behavior. *Journal of Applied Social Psychology, 2*(4), 360-371.
- Nahum-Shani, I., Bamberger, P. A., & Bacharach, S. B. (2011). Social support and employee well-being: The conditioning effect of perceived patterns of supportive exchange. *Journal of Health and Social Behavior, 52*(1), 123-139. doi: 10.1177/0022146510395024
- Ng, T., & Sorensen, K. (2008). Toward a further understanding of the relationships between perceptions of support and work attitudes : A meta-analysis. *33*, 243-268. doi: 10.1177/1059601107313307
- Nilsson, M. I., Petersson, L.-M., Wennman-Larsen, A., Olsson, M., Vaez, M., & Alexanderson, K. (2013). Adjustment and social support at work early after breast cancer surgery and its associations with sickness absence. *Psycho-Oncology, 22*(12), 2755-2762. doi: 10.1002/pon.3341
- Nurullah, A. S. (2012). Received and provided social support: A review of current evidence and future directions. *American Journal of Health Studies, 27*(3), 173-188.

- Oldham, G. R., & Hackman, J. R. (2010). Not what it was and not what it will be: The future of job design research. *Journal of Organizational Behavior*, 31(2-3), 463-479. doi: 10.1002/job.678
- Parker, S. K., Wall, T. D., & Cordery, J. L. (2001). Future work design research and practice: Towards an elaborated model of work design. *Journal of occupational and organizational psychology*, 74(4), 413-440. doi: 10.1348/096317901167460
- Piferi, R. L., & Lawler, K. A. (2006). Social support and ambulatory blood pressure: An examination of both receiving and giving. *International Journal of Psychophysiology*, 62(2), 328-336. doi: 10.1016/j.ijpsycho.2006.06.002
- 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
- Rind, B., & Bordia, P. (1995). Effect of server's "Thank You" and personalization on restaurant tipping. *Journal of Applied Social Psychology*, 25(9), 745-751. doi: 10.1111/j.1559-1816.1995.tb01772.x
- Shakespeare-Finch, J., & Obst, P. L. (2011). The development of the 2-Way social support scale: A Measure of giving and receiving emotional and instrumental support. *Journal of Personality Assessment*, 93(5), 483-490. doi: 10.1080/00223891.2011.594124
- Shrout, P. E., Herman, C. M., & Bolger, N. (2006). The costs and benefits of practical and emotional support on adjustment: A daily diary study of couples experiencing acute stress. *Personal Relationships*, 13(1), 115-134. doi: 10.1111/j.1475-6811.2006.00108.x
- Sims, H. P., Szilagyi, A. D., & Keller, R. T. (1976). The measurement of job characteristics. *Academy of Management Journal*, 19(2), 195-212. doi: 10.2307/255772
- Sonnentag, S., & Ilies, R. (2011). Intra-individual processes linking work and employee well-being: Introduction into the special issue. *Journal of Organizational Behavior*, 32(4), 521-525. doi: 10.1002/job.757

- Uehara, E. S. (1995). Reciprocity reconsidered: Gouldner's moral norm of reciprocity and social support. *Journal of Social and Personal Relationships*, *12*(4), 483-502. doi: 10.1177/0265407595124001
- van Daalen, G., Willemsen, T. M., & Sanders, K. (2006). Reducing work-family conflict through different sources of social support. *Journal of Vocational Behavior*, *69*(3), 462-476. doi: 10.1016/j.jvb.2006.07.005
- Van der Doef, M., & Maes, S. (1999). The Job Demand-Control (-support) Model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research. *Work & stress*, *13*(2), 87-114. doi: 10.1080/026783799296084
- van Emmerik, I. H. (2002). Gender differences in the effects of coping assistance on the reduction of burnout in academic staff. *Work & stress*, *16*(3), 251-263. doi: 10.1080/0267837021000034593
- Van Yperen, N. W., & Hagedoorn, M. (2003). Do high job demands increase intrinsic motivation or fatigue or both? The role of job control and job social support. *Academy of Management Journal*, *46*(3), 339-348. doi: 10.2307/30040627
- Vermeulen, M., & Mustard, C. (2000). Gender differences in job strain, social support at work, and psychological distress. *Journal of occupational health psychology*, *5*(4), 428-440. doi: 10.1037/1076-8998.5.4.428
- Wall, T. D., & Martin, R. (1987). Job and work design. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology 1987* (pp. 61-91). Oxford, England: John Wiley & Sons.
- Wang, H.-H., Wu, S.-Z., & Liu, Y.-Y. (2003). Association between social support and health outcomes: A meta-analysis. *Kaohsiung Journal of Medical Sciences*, *19*(7), 345-350. doi: 10.1016/S1607-551X(09)70436-X
- Williams, P., Barclay, L., & Schmied, V. (2004). Defining social support in context: A necessary step in improving research, intervention, and practice. *Qualitative Health Research*, *14*(7), 942-960. doi: 10.1177/1049732304266997

Flexible employment and nurses' intention to leave the profession: The role of support at work, 99 C.F.R. (2011).

Vedlegg

Vedlegg A. Summary of Work Design Inputs, Mediators, Moderators, and Effectiveness Outcomes Identified by Researchers etter Corderey og Parker (2012)

INPUTS	MEDIATORS	EFFECTIVENESS OUTCOMES
<p>Task characteristics Autonomy, Feedback from job, Skill variety, Task variety, Task Significance, Task identity, Job complexity, Specialization, Information processing, Temporal horizon, Physical demands, Error consequences.</p> <p>Relational characteristics Interdependence, Participative decision-making, Feedback from others/agents, Impact on others, Interpersonal interaction, Social support, Situational accountability, Emotion display rules.</p> <p>Contextual characteristics Physical workplace features, Leadership, Technological complexity, Ergonomics, Human resource management policies and practices, Organization structure and design, Virtuality.</p>	<p>Psychological states Knowledge of results, Experienced meaningfulness of work, Experienced responsibility for work outcomes, Intrinsic motivation, Job engagement, Psychological empowerment, Role breadth self-efficacy, Self-management efficacy, Pro-social motivation, Regulatory focus, Goal orientation, Role overload, Role ambiguity, Role conflict, Interpersonal trust, Emotional dissonance, Cognitive capacity, Psychological safety, Positive affect.</p> <p>Psychological processes Proactivity, Adaptive responding, Goal generation, Goal striving, Active learning, Relational coordination, Perspective taking.</p>	<p>Behavioral Performance (quantity, efficiency, quality), Withdrawal behavior (absenteeism, turnover), Creativity and innovation, Citizenship behavior, Proactive behavior, Voice, Helping behavior, Strategic decision making.</p> <p>Attitudinal Job satisfaction, Job involvement, Affective empathy, Organizational Commitment.</p> <p>Cognitive Cognitive performance, Knowledge and skill, Self-definition, Positive other-attributions.</p> <p>Health and well-being Stress, Anxiety, Depression, Emotional fatigue, burnout, Suicide risk, Work adjustment, Somatic health symptoms, Safety, Work-life balance.</p>
<p>MODERATORS Growth need strength, Need for achievement, Need for affiliation, Dispositional affect, Locus of control, Conscientiousness, Proactive personality, Propensity to trust, Cognitive ability, Teamwork knowledge. Social skills, Pro-social values, Other orientation, Cultural values, Context satisfaction.</p>		

Vedlegg B. Intervjuguide: Støtte mellom kolleger

Introduksjon

«Støtte mellom kolleger» omfatter både følelsesmessig og arbeidsrelatert støtte. Følelsesmessig støtte inkluderer blant annet vennlighet, omsorg, oppmuntring, verdsettelse. Arbeidsrelatert støtte inkluderer blant annet hjelp til å løse oppgaver, informasjon, råd og veiledning.

Opplevelse av å få støtte

- Beskriv din opplevelse av støtte fra kolleger:
 - *I hvilken grad opplever du støtte fra kolleger?*
- Beskriv hva slags type støtte du får fra kolleger
 - *Hva slags situasjoner får du støtte i?*
 - *Hva slags støtte får du?*
 - *Hvem får du støtte fra?*
- Hvilke faktorer påvirker støtten du får fra kolleger:
 - *Hvilke aspekter ved arbeidsmiljøet fremmer graden av støtte fra kolleger?*
 - *Hvilke aspekter ved arbeidsmiljøet hemmer graden av støtte fra kolleger?*
- Konsekvenser av støtte fra kolleger
 - *Hvordan påvirker det å få støtte av kolleger deg?*
 - *Hva er de positive sidene ved å få støtte? Hva er de negative sidene å få støtte?*

Opplevelse av å gi støtte

- Beskriv din opplevelse av å gi støtte til kolleger:
 - *I hvilken grad opplever du å gi støtte til kolleger?*
- Beskriv hva slags type støtte du gir til kolleger
 - *Hva slags situasjoner gir du støtte i?*
 - *Hva type støtte gir du?*
 - *Hvem gir du støtte til?*
- Hvilke faktorer påvirker støtten du gir til kolleger:
 - *Hvilke aspekter ved arbeidsmiljøet fremmer graden av støtte du gir til kolleger?*
 - *Hvilke aspekter ved arbeidsmiljøet hemmer graden av støtte du gir til kolleger?*
- Konsekvenser av å gi støtte til kolleger
 - *Hvordan påvirker det å gi støtte til kolleger deg?*
 - *Hva er de positive sidene ved å gi støtte? Hva er de negative sidene ved å gi støtte?*

Vedlegg C. Informert samtykke



Universitetet i Oslo/Samfunnsvitenskapelig fakultet/ Psykologisk Institutt/ Arbeids- og Organisasjonspsykologi

06/02 - 14

Forespørsel om deltakelse i studien «Kartlegging av arbeidsmiljøet ved institutt for [REDACTED]»

Dette brevet ber om at du deltar i et forskningsprosjekt som gjelder dine synspunkter på arbeidsmiljøet ved [REDACTED] UiO.

Prosjektet er et samarbeid mellom [REDACTED] og masterstudenter på Arbeids- og organisasjonspsykologi ved Psykologisk Institutt (PSI), Universitetet i Oslo. Formålet med prosjektet er å kartlegge arbeidsmiljøet ved [REDACTED] gjennom intervjuer med ansatte ved [REDACTED]. Studentene skal undersøke hva ansatte ved [REDACTED] mener om arbeidsmiljøet ved [REDACTED]. Studentene skal beskrive resultatene i en rapport og presentere funnene for representanter fra [REDACTED] og fagansvarlig ved PSI.

Prosjektet gjennomføres ved at personer ved [REDACTED] intervjues. Intervjuene tas opp elektronisk for deretter å bli skrevet ut og analysert. Etter at lydopptakene er skrevet ut blir de slettet. Utskriftene vil anonymiseres når det gjelder eventuelle navn. Dessuten skal innholdet i intervjuene vil bli behandlet konfidensielt. Datamaterialet fra intervjuene vil kunne bli benyttet i anonym form i senere undervisning og forskning ved PSI. Prosjektet er godkjent av Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste.

Intervjuet omfatter fem spørsmål:

- I. Fortell om det som i dag fungerer godt ved arbeidsmiljøet– vi kaller dette styrken ved arbeidsmiljøet.
- II. Fortell om det som i dag ikke fungerer godt ved arbeidsmiljøet– vi kaller dette svakheten ved arbeidsmiljøet.
- III. Fortell om det du ser som muligheter for å forbedre arbeidsmiljøet– vi kaller dette for mulighetene for bedring av arbeidsmiljøet.
- IV. Fortell om det du ser som truslene mot at arbeidsmiljøet blir bedre– vi kaller dette for truslene i arbeidsmiljøarbeidet.
- V. Fortell om din opplevelse av støtte mellom kolleger.

Det er frivillig å delta i intervjuet, og du kan trekke deg fra intervjuet når som helst uten å oppgi en spesiell grunn. Å trekke seg fra intervjuet vil ikke medføre konsekvenser for din jobb.

Vi har som mål å redegjøre for funnene gjort i kartleggingsarbeidet til [REDACTED] ultimo mai 2014.

Om du har noen spørsmål eller kommentarer, vennligst ta kontakt med faglig ansvarlig ved Psykologisk institutt, [REDACTED]

Med vennlig hilsen

[REDACTED] Professor ved Psykologisk institutt, Universitetet i Oslo

Jeg er villig til å delta i denne studien.

Signert av prosjektdeltaker, dato

