



BLEKINGE TEKNISKA HÖGSKOLA VT 2014

Institution för industriell ekonomi TIEK

Samhällsvetarprogrammet för lärande, utveckling och kommunikation

Långvarig stress på arbetsplatsen

En kvalitativ studie om faktorer inom långvarig stress på arbetsplatsen

Kandidatuppsats, 15 HP

Författare: Iman Usmanova & Abetare Dervishaj

Handledare: Margaretha Arlefur

Blekinge Tekniska Högskola

Institution för industriell ekonomi TIEK

Arbetets art: Kandidatuppsats i psykologi

Titel: Långvarig stress på arbetsplatsen

Författare: Iman Usmanova och Abetare Dervishaj

Handledare: Margaretha Arlefur

Datum:2014-06-08

ABSTRAKT

I dagens samhälle har det blivit allt vanligare att anställda upplever stress på arbetsplatsen, på grund av att de upplever för mycket ansvar och krav på sitt arbete. Syftet med examensarbete var att undersöka på vilket sätt anställda upplever att långvarig stress på arbetsplatsen kan påverka deras hälsa och hur långvarig stress kan förebyggas. Den kvalitativa datainsamlingen användes för att genomföra studien vilket var stödjande för att förtydliga deltagarnas tankar och upplevelser kring fenomenet långvarig stress. Semistrukturerade intervjuer skedde. Intervjuer skedde med tre anställda från olika företag men med samma anställnings position. För genomförandet av examensarbete valdes att använda den hermeneutiska ansatsen. Genom analysprogrammet Atlas. Ti skapades huvud - och underkategorier för redovisning av resultatet. Huvudkategorierna bestod av; Långvarig stress på arbetsplatsen, stressreaktioner inom långvarig stress, och förebyggande åtgärder. De underkategorier som skapades var *trötthet, viktökning, otillräcklig, o ambitiös & omotiverad, aggressivitet/ilska, ledsen/gråtfärdig, ledighet, stöd och uppmuntran från chef och hälsosam arbetsmiljö.* Resultatet visade att deltagarnas uppfattning om långvarig stress var varierande beroende på hur länge de hade arbetat. Den första signalen på stress var att deltagarna inte fick tid för vila och återhämtning. Stöd och uppmuntran upplevdes som väldigt positivt och som en viktig åtgärd för att förebygga den långvariga stressen på arbetsplatsen.

Nyckelord: arbetsmiljö, arbetsrelaterad stress, förebyggande åtgärder, hälsa, långvarig stress, socialt stöd, stressreaktioner.

ABSTRACT

In today's society it has become progressively common for employees to experience stress at a workplace. This means that employees feel too much responsibility and demands at their work. The purpose of this thesis is to study how employees perceive that long-term stress at work can affect their health and how long-term stress can be prevented. The qualitative data collection method has been used to collect material, which was supportive to clarify participant's thoughts and experiences surrounding phenomenon long-term stress. Interviews took place with three employees from different companies but with the same employment position. For implementing the thesis was chosen to use the hermeneutic approach. The analysis program Atlas. TI was used to create the main - and sub-categories for presentation of results. The main categories consisted of; Long-term stress at work, stress reactions in long-term stress, and preventive measures. The sub categories were tiredness, weight gain, inadequate, unambitious and unmotivated, aggression/anger, sad/tearful, semester, support and encouragement from the boss and healthy working environment. The results showed that participants' perceptions of long-term stress were varied depending on how long they had worked. Among the first signal on the long-term stress was when the participants were unaware that they had time for the resting and recovery. Thus, the support and encouragement was perceived as very positive and an important measure to prevent the prolonged stress in the workplace.

Keywords: health, long-term stress, prevention measures, social support, stress reactions, work environment, work-related stress.

Innehållsförteckning

ABSTRAKT	2
ABSTRACT	3
INTRODUKTION	5
HÄLSA	5
LÅNGVARIG STRESS OCH STRESSREAKTIONER	6
TEORIRAM	7
ANSTRÄNGSNINGS-BELÖNINGSMODELLEN	7
KRAV -KONTROLLMODELLEN	8
FÖREBYGGANDE ÅTGÄRDER	8
PROBLEMFÖRMULERING	10
SYFTE	10
FRÅGESTÄLLNINGAR	10
METOD	10
DELTAGARE	10
TILLVÄGAGÅNGSÅTT/PRODECUR	10
ANALYS	12
BEARBETNING AV MATERIAL	13
ETISKA ASPEKTER	15
RESULTAT	16
LÅNGVARIG STRESS PÅ ARBETSPLATSEN	16
STRESSREAKTIONER INOM LÅNGVARIG STRESS	19
FÖREBYGGANDE ÅTGÄRDER	20
RESULTATSAMMANFATTNING	22
DISKUSSION	22
FRAMTIDAFORSKNING	25
REFERENSLISTA	26
BILAGA	28
BILAGA 1.	28
FIGUR 1	29

INTRODUKTION

Stress uppkommer på olika sätt i vardagslivet. I dagens samhälle finns det många anställda som drabbas av ohälsa och långvarig stress på sin arbetsplats. Individer som känner sig utsatta för dålig miljö på arbetsplatsen kan bli påverkade av stress. Moen, Kelly, och Lam (2013) säger att sådan typ av stress kan leda till olika sjukdomar som obehag, huvudvärk, trötthet, eller andra liknande sjukdomar. När anställda upplever att kraven är större än den normala arbetsbelastningen kan det förekomma stress.

Individens skicklighet styrs mot det krav som omgivningen har och anses alltså vara en process. Det kan finnas olika orsaker till stress beroende på situationen, det kan bland annat vara brist på samspel (Pereira & Elfering, 2014). Konflikter, begränsningar och kommunikationsproblem på en arbetsplats kan orsaka stressrelaterade problem. När anställda känner sig känslomässigt berörda, som när de är oroliga eller nedstämda så är de oftast människor som är under negativ stress (Shirom, 2011). Den negativa stressen uppstår då individer känner sig hjälplösa alltså inte kan påverka situationen. Otydliga hänvisningar och brist på respekt är några av de vanliga orsakerna till stress på arbetet. Utsatthet för stress och ohälsa på arbetsplatsen handlar om sammankopplingen av hög psykiska belastningar eller ansträngningar och nivån av krav, beslut och brist på stödande. Det förekommer hälsoproblem som hänger samma med faktorer på en arbetsplats vilket kan leda till att det kan bli svårt att handskas med utan att ändra på arbetsmiljön (Vahle-Hinz, Bamberg, Dettmers, Friedrich & Keller 2014). Giga, Cooper och Faragher (2010) hävdar att arbetsrelaterad stress handlar oftast om negativa faktorer och stressorer i arbetsmiljön, som kan kopplas till ett särskilt arbete eller en tjänst. Wirtz, Ehlert, Kottwitz, Marca & Semmer (2013) har samma påstående då de intygar att negativ stämning på arbetsplatsen kan medge negativa aspekter som stress. Då anställda upplever att det inte hanterar sin arbetstid rätt eller förlorar kontroll över jobbet kan det orsaka stress. När man påverkas av negativa faktorer inom en lång tidsperiod kan stress vara svårt att handskas med och kan leda till besvär. (Biron & Karanika-Murray, 2014) påstår däremot att arbetsrelaterad stress uppstår vid dålig hälsa då en anställd inte fysiskt eller psykiskt mår bra kan det leda till stress.

Hälsa

Arbetsrelaterad stress har en stor påverkan på individens hälsa beroende på svårighetskrav, psykiska krav eller annat icke hanterbart arbete på arbetsplatsen (Giga et al., 2010; Pereira & Elfering, 2014). Wirtz, Ehlert, Kottwitz, Marca och Semmer (2013) säger att det finns samband mellan stress och ohälsa och även mellan hjärt-kärlsjukdomar och stress. Om arbetstagare inte hanterar krävande situationer på arbetsplatsen genom sina kunskaper, färdigheter och förmågor, där hälsa och välbefinnande har en stor roll, kan det vara orsaken för långvarig stress. (Giga et al., 2010). Det krävs att det finns en stabilitet mellan dessa omständigheter. Ifall det inte förekommer så kan det leda till ohälsa. Beröm och uppskattning är en viktig del inom arbetslivet. För att det ska finnas möjlighet att få uppskattning och beröm måste den anställde vara väldigt engagerad i sitt arbete och detta kan alltså leda till att det finns risk för ohälsa och trötthet om de inte får någon form av belöning. Hög

arbetsbelastning behöver inte alltid ge konsekvenser för dålig hälsa. Men däremot kan långvarig stress vara plågende för hälsan (Biron & Karanika-Murray, 2014).

Långvarig stress och stressreaktioner

Långvarig stress kan förklaras som utmattningsdepression som kan vara påtaglig under en längre tid, och kan vara kontinuerligt flera månader. Det kan även vara svårt att släppa långvarig stress när individen undviker att vila eller slappna av. Det sättet individer hanterar stress vid olika situationer är varierande (Giga et al., 2010). Långvarig stress på arbetsplatsen har blivit ett gissel, bland annat att det kan gå för snabbt i arbetet att anställda inte hinner med alla sina arbetsuppgifter. Den långvariga stressen ligger hos den enskilde medarbetaren som inte har några återhämtningspauser och kan därmed leda till att påfrestningen blir långvarig. Tecken på långvarig stress ökas stegvis genom att den tilltar och att den anställda inte får tillräckligt med tid för vila och återhämta sig. Långvarig stress kan även uppstå omedvetet och leda till att det blir en del av anställdas arbetsdag. Symptomen på långvarig stress kan börja långt innan de ens själva märker av det som t.ex. huvudvärk, korttidsfrånvaro, rykten, dålig stämning.

Det fysiologiska perspektivet beskrivs som ett synsätt för att förklara en stressreaktion och hur kroppen reagerar av sådant som upplevs som ett hot. Stressreaktionen anses vara en biologisk reaktion. Fysiska reaktioner anses enbart uppkomma som en slags följd av perception och kognition. Blodtrycket och pulsen ökar vid en stressreaktion som gör att kroppen får tillträde till mer resurser. När stressreaktionen pågår under en längre tid kommer kroppen att känna ansträngning eftersom det sker en aktivering av hormon- och nervsystem i kroppen. När en stressreaktion sker fungerar inte de funktioner som vanligtvis ska hjälpa till kroppen att ställas till rätta. Detta kan leda till sjukdomar som utbrändhet eftersom att kroppen inte får någon chans att kunna återhämta sig. Inom det fysiologiska perspektivet handlar det om att undersöka vad som sker i kroppen när en individ utsätts för stress, alltså att stress kan vara en tillfällig reaktion på en oförväntad situation. Förutom fysiologiska reaktioner ger den långvariga stressen dåliga psykiska effekter för anställda också (Wirtz et al., 2013).

Stress mobiliserar energi som kan stå emot krav och utmaningar där det uppkommer fysiska och mentala stressreaktioner. Det förekommer två olika sätt som anställda reagera på vid ett hot som till exempel av stress. Anställda väljer antingen att försvara sig mot hotet eller konflikt på arbetsplatsen som uppstår eller att fly från den. Denna typ av reaktion kallas för ”fight or flight-response” (Pereira & Elfering, 2014). De flesta som befinner sig i arbetslivet upplever stress på olika nivåer och med olika yttringar. När anställda upplever att kraven på arbetsplatsen ökar, det vill säga när kontrollen blir allt större, stödet och återhämtningen fattas, då börjar kroppens mobilisering ge olika reaktionseffekter (Ilgic & Ryser, 2013; Pereira & Elfering, 2014).

Flera organisationer har anställda som inte tar sjukledigt för att de är rädda att förlora jobbet och stressen där blir allt mer långvarig (Shirom, 2011). När individer upplever otillräcklighet och överbelastning på arbetsplats i flera månader har det med långvarig stress att göra. Långvarig stressexponering handlar oftast om en individ som har känt en exceptionell psykologisk situation under en period och som kan bestå av månader och år. Det är möjligt att kroppens återhämtning har blivit eftersatt under lång tid och inte haft någon stresstålighet. Hjärnan börjar kräva sömn och livs vanor för att kunna återuppbyggas. Ibland tas det även kontakt med psykiatrisk expertis för att söka efter stöd. För att ombesörja de psykiska konsekvenserna av långvarig stress kan det behövas psykoterapeutisk behandling. I arbetslivet fokuserar de flesta individer på jobbet oavsett omständigheter, att vara fysiskt borta från arbetsplatsen behöver inte innebära att de lämnar sin arbetsplats psykiskt. Många individer utför sina arbetsuppgifter hemma och fortsätter att tänka på sina jobb, att upprepa sina arbetsrelaterade problem utanför jobbet kan påverka den vardagliga stressen. Detta kan vara en faktor för långvarig stress där anställda omedvetet psykiskt tänker på arbetet jämt (Pereira & Elfering, 2014).

Teoriram

I detta avsnitt kommer de teorier och modeller som används för att analysera studiens fenomen, att presenteras. De metoder som förekommer för att anställda på bästa sätt hantera långvarig stress på arbetsplatsen. Vidare redogörs även faktorer som påverkar samverkan mellan arbetet och själva individen. De olika förebyggande åtgärder som finns för att motverka långvarig stress så som kunskap, mål, socialt stöd.

Ansträngning- belöningsmodellen

Ansträngning- belöningsmodellen (Wirtz et al., 2013) innebär att anställda på en arbetsplats ska bli belönade efter sitt avslutade arbete. Modellen består inte bara av materiella belöningar som hög lön eller liknande, utan även psykologiska och sociala belöningar som anses vara betydelsefullt för att motivera sina anställda och öka deras ansträngning på arbetsplatsen. Exempel på en psykologisk omständighet kan vara när en anställd inom sitt eget yrke ger hjälp till andra människor. I denna modell är alla variabler aktiva vilket menas med att anställdas ansträngningar och belöningar kan växla efter en längre period som leder till att balansen också varierar. Ett viktigt begrepp i denna modell är över engagemang som beskrivs som något där varje individ själv vill att deras stora engagemang ska på något vis belönas i form av psykologiska centrala omständigheter som till exempel uppskattning och beröm från chefer och medarbetare. Giga et al. (2010) talar om att arbetsgivare inte bör ha för höga krav på anställda eftersom det annars kan påverka hantering av arbetsrelaterad stress. Stress som uppstår vid krav påverkar inte bara anställda utan påverkar även gruppen och organisationen som t.ex. personalomsättning, incident, konflikter eller andra produktionsstörning. Inom arbetsstress finns det olika faktorer. Samband mellan de kraven på arbetsplatsen och den kontrollen vid arbetsituationer och det stöd anställda upplever på arbetsplatsen är väldigt

viktigt. I stort sett är det faktorer som påverkar samverkan mellan arbetet och individen. Sliter, Pui och Jex (2011) beskriver det psykologiska perspektivet inom stress som något där forskare undersöker vad det är som utsätter individen för stress och vilka intryck det får.

Krav-kontrollmodellen

Krav-kontrollmodellen bygger på att aktiva variabler kan omfatta olika beteenden som finns på en arbetsplats. Syftet med krav-kontrollmodellen är att ett arbete kan uppfattas som stressigt beroende på de krav som den anställde måste ha för att utföra en uppgift, och även att den anställde ska ha kontroll över de krav som de har. Stress på en arbetsplats kan uppkomma när individen upplever att de har för lite kontroll över sina arbetsuppgifter eller att kraven är för höga. Enligt Sliter et al. (2011) ska krav-kontrollmodellen även bestå av socialt stöd som har möjlighet att beröra den uppfattade arbetssituationen. Det sociala stödet innefattar arbetets sociala utsträckning och på vilket sätt det har en betydelse för individen. Enligt denna modell fungerar det sociala stödet som ett skydd mot stress. Enligt modellen förekommer det fyra olika typer av arbete där balansen mellan kraven och kontrollen som varje anställd har spelar en viktig roll. Dessa olika typer är: Låg stress (low strain), Hög stress (high strain), Aktiv (active), och Passiv (passive) där dessa typer har en verkan på anställdas psykosociala arbetsmiljö och även i deras hälsa. Arbeten där det förekommer låg stress anses vara när det finns stor sannolikhet att den anställda kan fatta beslut men att de psykologiska kraven anses vara låga. Arbeten där istället hög stress förekommer anses istället vara när det ställs för höga krav på den enskilde och att det inte finns så stora chanser att kunna fatta egna beslut. Aktiva arbeten anses vara när det både förekommer stora möjligheter att fatta beslut och att det ställs höga krav för de anställda. Passiva arbeten är istället arbeten där det inte ställs så höga krav för uppgifter och att det även inte förekommer höga krav för att fatta beslut. Det är viktigt att vara uppmärksam för kraven på arbetsplatsen så det inte blandas ihop med psykosociala risker, som t.ex. för hög arbetsbelastning.

Förebyggande åtgärder

För att förebygga det som orsakar stress på arbetsplatsen kan det ibland handla om att minska på arbetsuppgifter för dem som har mycket att göra, eller skapa en förändring där de kanske kan få fler raster för att kunna vila. Inflytelse över jobbet, stödande från närheten och kunskaper och förmågan att klara sig är inflytelserikt för att åtgärda stress (Sliter et al., 2011). Själv-effekt hjälper individen att kunna åtgärda stress och engagera sig på den grundliga nivån. Själv-effekt är baserad på social kognitiv teorin som handlar om att individer engagerar sig och försöker uppnå goda resultat och övervinna hinder och stress på arbetsplatsen. Som helhet handlar social kognitiv teori om att använda prediktiva modeller för beteenden. Det handlar alltså om insatser som ökar hälsosamma vanor och att anställda ska uppleva mindre stress (Ramirez, Kulinna & Cothran, 2012). Biron och Karanika-Murray (2014) skriver om Banduras social kognitiva teorin som handlar om sådant som uppfattas som personliga, beteendemässiga och miljömässiga faktorer som påverkar människors beteenden. Banduras

teori beskrivs som ett samspel mellan det som händer individen i omvärlden och deras beteenden. Banduras modell används även för att främja hälsosamma beteenden och kunna förebygga sjukdomar och minska stress. Personliga faktorer består av kunskap, själv förmåga och där slutliga resultat förväntas handlar om beteendet. Socialt stöd är engagerat i hur och i vilken omfattning andra bidra till att underlätta och påverka individens engagemang i specifika beteenden. Stöd från andra kan bidra till att förändring underlättas och ger en mer positiv grund för andra viktiga åtgärder/predikterar för beteenden. För att underlätta beteendeförändringar spelar olika konstruktioner en viktig roll i det hela, så som tillexempel resultatförväntningar, kunskap, mål, socialt stöd. Stöd på arbetsplatsen kan vara en faktor att motverka stress, därmed kan även bra samspel mellan arbetskolligor vara inflytelserikt. Det är viktigt att kunna använda och förmedla sina kunskaper och förmågor på arbetsplatsen. Det finns olika faktorer som förebygger åtgärder som bättre utbildning för chefer eller skyddsombud. *”One of the reasons for this mixed impact is the lack of attention to contextual and process issues, namely how, when, and why interventions have their effects on outcomes such as mental health, well-being, and organizational performance”* (Biron & Karanika-Murray, s.1. 2014).

Det är viktigt för chefen att dela upp arbetsuppgifter mellan anställda. På det sättet kan de prioritera sina arbetsuppgifter. För att åtgärda den negativa stressen är det chefens uppgift att se till att anställda känner sig trygga på arbetsplatsen.Handledning, återhämtning och bra arbetsmiljö kan förebygga den negativa stressen. Ibland kan stress förbättra anställdas prestation och kan leda till att de prövar nya utmaningar och känner sig motiverade (Wirtz et al., 2013).

Biron och Karanika-Murray (2014) påpekar att det kan finnas utvärderingar för åtgärder genom olika stödjande metoder. En av anledningarna till stress är bristen på uppmärksamhet och utveckling. Det tas ingen hänsyn till välbefinnande och organisationens kapacitet. Åtgärder för att arbeta emot stress kan ha en stor inverkan på att skapa hälsosammare arbetsplatser. Genom att ge anställda tillfälle att kunna delta i arbetsförändringar, eller arbetsuppgifter som att kunna vara med och besluta om arbetsmetoder eller få möjlighet att själva bestämma arbetstakten kan vara en åtgärd. Förbättrad utveckling och genomförande i organisationen kan minska exponeringen för stress och främja trivsel och få en hjälpsammare organisation (Wirtz et al., 2013).

Arbetsmiljö, och samspel mellan varandra måste utvecklas för att kunna effektivt identifiera, förebygga och minska stress på arbetsplatsen. Återhämtning efter en lång och stressig arbetsdag är väldigt viktigt för att kunna jobba effektivt. Ofullständig återhämtning är förklaringen till sambandet mellan stress och hälsoproblem. En bra arbetsmiljö ger även möjligheter att hindra stress. Arbetskrav kan vara varierande och ibland utmanande när det finns en hjälpsammare arbetsmiljö där chefer är stödjande och motiverade för sina anställda. En god arbetsmiljö ger bra resultat och bättre utveckling, alltså arbetstagarnas psykiska och fysiska trivsel (Armon, Melamed, Toker, Berliner & Shapira, 2014).

PROBLEMFORMULERING

Långvarig stress på arbetsplatsen har påverkan på anställdas både arbetsprestation och hälsan Wirtz, Ehlert, Kottwitz, Marca och Semmer (2013). Det finns en enighet om att faktorer inom långvarigstress ger negativa effekter och är dysfunktionella på arbetsplatsen. Men när det kommer till stressreaktioner inom långvarig stress finns det en oenighet då de visar sig att vissa medarbetare blir mera negativt påverkade än andra och att det ger olika negativa effekter. Anställda upplever olika reaktioner när de befinner sig i en stressig situation och dessa stressreaktioner orsakar olika effekter på en arbetsplats. Belöning och socialt stöd på arbetsplatsen medför därmed positiva effekter som ökar arbetsprestation och motivationen på arbetsplatsen (Sliter, Pui & Jex 2011).

En arbetsplats med medarbetare som saknar belöning och socialt stöd kan orsaka till att de inte får ventilera som kan leda till att den egna ambitionen för jobbet kan minskas. För mycket krav och kontroll kan medföra negativa psykologiska och fysiologiska effekter som t.ex. dålig arbetsmiljö eller ohälsa (Sliter et al., 2011).

Ramirez, Kulinna & Cothran, (2012) hävdar att det finns olika metoder som kan förebygga stress på arbetsplatsen och det kan vara varierande med tanken på att alla individer känner inte samma typ av stress. Tidigare forskning visar inte lik-olikheter på hur anställda upplever långvarigstress, stressreaktioner och förebyggande åtgärder, därför bör detta område forskas vidare på.

SYFTE

Syftet är att undersöka på vilket sätt anställda upplever att långvarig stress på arbetsplatsen kan påverka deras hälsa och hur långvarig stress kan förebyggas.

FRÅGESTÄLLNINGAR

1. Hur upplever anställda långvarig stress på arbetsplatsen?
2. Vilket stöd och vilken hjälp upplever anställda att det finns att få inom sin egen arbetsplats, vid eventuella stressiga arbetssituationer?

METOD

Deltagare

I denna studie används ett bekvämlighetsurval och målinriktad urval (Langemar, 2008). Urvalskriterierna för undersökningen var att deltagarna skulle vara relevanta för forskningsfrågorna, vilket betyder att intervjupersonerna bestod av anställda som har någon gång upplevt stress på arbetsplatsen samt att de har upplevt långvarig stress under sin anställningsperiod. Ett målinriktat urval i en kvalitativ studie valdes för att skapa

sammankoppling mellan forskningsfrågor och urval. Genom att ta kontakt med deltagarna personligt och informera om studiens syfte, användes ett bekvämlighetsurval.

Tillgänglighet och anställdas tidigare erfarenheter var det som avgjorde vilka de slutliga deltagarna var. Langemar, (2008) beskriver att forskare använder sig av bekvämlighetsurvalet då forskaren hittar tillgängliga deltagare för forskningsstudien. Deltagarna bestod av två kvinnor och en man med en anställningstid mellan fyra till femton år. Deltagarna var anställda på tre olika företag och hade samma anställnings position.

Tillvägagångssätt/procedur

I studien användes kvalitativa intervjuer som datainsamlingsmetod. Upplevelse av långvarig stress, stressreaktioner inom långvarig stress och förebyggande åtgärder, var våra huvudteman. Eftersom anställdas upplevelser skulle undersökas var semistrukturerad intervju något som valdes att använda. Genom att använda semistrukturerad intervju ger det deltagarna en stor möjlighet att kunna förklara och beskriva. Frågorna strukturerades utifrån varje huvudtema som är långvarig stress, stressreaktioner inom långvarig stress och förebyggande åtgärder och studiens frågeställningar som nämndes här ovan, som har valts att användas i vår studie. Följden på frågorna varierade beroende på de olika intervjutillfällena och på hur deltagaren svarat på den tidigare frågan. I referenslistan finns de intervjufrågor som vi använt oss av som bilaga 1.

Intervjuerna genomfördes på tre olika företag där båda författarna var deltagande under intervjuerna. Det blev tre olika intervjutillfällen där vi satt tillsammans med intervjupersonen och ställde våra frågor. Intervjupersonerna fick en god tid att titta över frågorna och syftet med forskningsstudie innan intervjutillfället så de i förväg kunde förbereda sig. På det sättet gav deltagarna mer utförliga svar eftersom de kunde besvara frågor mer upplevelsefullt. Det ställdes följdfrågor ifall det kändes att svaren behövdes vara mer utökade. De tre intervjuerna varade mellan 20 och 50 minuter och var uppdelade på två intervjudagar och genomfördes när de slutade tidigare från sitt arbete och hade mer tid att i lugnt och ro besvara frågor. För att kunna vara mera delaktiga under intervjuerna, spelades alla intervjuerna in. Deltagarna var medvetna om att inspelningen av intervjun skulle borttas efter analysering och tolkning av inspelningarna. För att vara säkra på att frågorna skulle besvara studiens syfte och frågeställningar lades det ner en god tid på att skapa frågorna. Deltagarna blev ännu en gång informerade om att de skulle behållas anonyma och gav sitt medgivande till deltagande i studien. För att få en genomgripande blick på deltagarnas upplevelse och erfarenheter av stress på arbetsplatsen samt att undersöka det som ligger bakom dessa erfarenheter och upplevelser användes den kvalitativa insamlingsmetoden. Inom den kvalitativa insamlingsmetoden fokuserar sig forskaren på kvaliteter eller egenskaper av ett fenomen.

Den första frågan är en inledande fråga som valts att ställas till deltagarna. Frågorna 2 till 3 relaterar till hur deltagarna upplever sin arbetsmiljö, och hur de upplever att arbetsmiljön påverkar deras hälsa vid stressiga situationer på arbetsplatsen. I den teoretiska bakgrunden tas det upp att arbetsmiljö anses vara viktigt för att hindra stress på arbetsplatsen. Frågorna 4 till 7 tar upp när deltagarna anser att de upplever stress och hur deras reaktioner vid stress är vid arbetsituationer. Dessa frågor relaterar till det fysiologiska perspektivet som tas upp i bakgrunden och förklarar hur individer upplever stressreaktioner. De tre påföljande frågorna 8 till 10, är relaterade till långvarig stress som beskrivs i bakgrunden om vad detta innebär och hur de påverkar anställda på en arbetsplats. Den långvariga stressen ger bl.a. dåliga psykiska effekter för anställda där vi med dessa frågor vill veta hur våra deltagare upplever sin långvariga stress och om denna stress följer med även efter avslutad arbetstid.

Frågorna 11,12 och 13, relaterar till de stressmodeller som beskrivs i teoretisk bakgrund. Dessa stressmodeller är Krav-kontrollmodellen och Ansträngning- belöningsmodellen. Syftet med dessa frågor är att få reda på hur våra deltagare upplever krav på sin arbetsplats och även om sociala belöningar har någon betydelse. Den sista frågan relaterades till förebyggande åtgärder. Med denna fråga tas det reda på vad deltagarna själva anser att det finns för förebyggande åtgärder för långvarig stress. Avslutningsvis fick deltagare ytterligare en fråga gällande om de har något mer att tillägga som de eventuellt tycker att de har missat. Intervjufrågor finns på bilaga 1.

Analys

Den hermeneutiska tolkningen har som syfte till förståelse av innebörden och meningen i en text. Denna tolkning sker enligt den hermeneutiska cirkeln vilket innebär att all förståelse är relativ genom att delar i en helhet tolkas utifrån helheten och även tvärtom. Förståelsen som förekommer i sammanhanget som det tolkade befinner sig i är också oftast relativ. På detta sätt sker en cirkelrörelse mellan texten och kontexten. I vår forskningsprocess eftersträvar vi alltid till att utvidga och förändra vår förståelse och förförståelse. I vår kvalitativa forskningsstudie används hermeneutiken, speciellt som en allmän vetenskapsteori som fullständigt uppfyller alla återstående metoder.

För genomförandet av forskningsstudien valdes att använda den hermeneutiska ansatsen. Inom den här ansatsen strävar vi som författare efter att finna en djupare förståelse av datamaterialet för att framkalla en helhetsbild. Det förekommer alltså ingen allmän arbetsmodell vid analys- och tolkningsprocessen (Langemar, 2008). Genom att den hermeneutiska ansatsen används för tolkning kan det uppfattas som stödande att undersöka upplevelser av vårt fenomen som är långvarig stress på arbetsplatsen. För att komma åt deltagarnas egna upplevelser och tankar ansågs den hermeneutiska ansatsen vara bra att använda sig av (Langemar, 2008).

Det som gör studien hermeneutisk är att vi som författare använder tolkningen som en av de viktigaste analysredskapen för att förstå undersökningens fenomen och insamlingsmaterial. Det förekom olika tolkningsmöjligheter som först testas för att sedan kunna se vilken tolkning som är mest rimlig för studiens syfte. På detta sätt skapas underteman som sedan jämförs med varandra. I vår hermeneutiska arbetsgång börjas det först med att formulera problem och frågeställningar där det även funderas över förförståelsen och klart uttrycka det som finns. Därefter skulle läsning av tidigare forskning gå i genom för att få en annan uppfattning kring samma fenomen. Vi som författare når en förståelse av hur långvarig stress upplevs på en arbetsplats genom att tolka berättelser från anställda som lider av denna typ av stress (Langemar, 2008).

Intervjuinspelningen transkriberades ordagrant men uteslöt ljud som skratt och hummande eftersom det viktigaste var det som hade sagts inte vokalisering för analyseringen. För att uppnå ett helhetsintryck av varje intervju som gjordes valdes att noggrant läsa igenom de tre intervjuerna ett antal gånger. Då studien utgår från långvarig stress på arbetsplatsen valdes det att identifiera det insamlade datamaterialet. Till att börja med förekom en gemensam diskussion kring intervjuerna, på så sätt kunde det bestämmas om vad som anses vara viktigt för studien. Huvudteman för denna studie är långvarig stress på arbetsplatsen, stressreaktioner inom långvarig stress samt förebyggande åtgärder för långvarig stress. Till respektive teorierna krav, kontroll och ansträngning- belönings modell knöts intervjudata efter bearbetning av deltagarnas svar.

När uppfattning av intervjuernas svar var annorlunda så lyssnades det på intervjuer om igen för att få en klar förståelse för hur datainsamlingen skulle identifieras och användas i forskningsstudien. All datamaterial valdes att först analyseras där det sedan valdes bort sådant material som inte ansågs vara relevant för något av huvudområdena långvarig stress på arbetsplatsen, stress rektioner inom långvarig stress och förebyggande åtgärder. Detta gjordes för att slutligen lyckas med att få ett helhetsintryck av intervjutranskriptionen och de teoretiska grundvalen. För att tillförsäkra undersöknings kvalitén så analyserades varje intervju enskilt och sedan diskuterades det lik och olikheter kring intervjuerna. Relevanta intervjusvar för studien undertrycktes med citat som kunde kopplas till forskningsområde. Datainsamling som valdes att inte nämnas för det var inte relevant för studien lästes om ännu en gång för att säkerställa att deltagarnas intervju hade analyserats och tolkats utifrån ett helhetsperspektiv.

Insamlingsmaterial från samtliga intervjuer kategoriserades under de huvudtemana för att kunna tolka det slutliga resultatet. Efter utvalda huvudtema valdes undertema som kopplades till de tre huvudtemanas begreppsdefinitioner. Analysering av deltagarnas svar skedde utifrån tematisering (Langemar, 2008). Teman urskildes utifrån svaren. Varje deltagares svar genomlästes enskilt, och därefter jämfördes intervjuerna för att sammanställa teman i svaren. De olika huvudområden som fanns till en början bygger tillsammans upp helheten i studien med de undertemana som skapas. Det är inte förrän i slutet av studien som vi som författare inser vilka funktioner som de olika teman har haft i studiens helhet. Detta samspel kallas för

“den hermeneutiska cirkeln” där information som leder till ökad förståelse kretsar snabbare i cirkeln. I början av studien fanns en liten uppfattning om vad långvarig stress på arbetsplatsen innebär. Efter att ha genomfört studien ökar förståelsen betydligt mer för hur den långvariga stressen upplevs genom att tolka datamaterialet och koppla ihop de olika teman som skapas.

Bearbetning av material

För bearbetning av intervjuerna användes programmet Atlas. Ti. Analysprogrammet användes som stöd för att observera, koda och analysera intervjuerna. Analysprogrammet underlättade genom att tillverka kod att välja ut kategorierna för underteman, samt se skillnader mellan intervjuerna och även skapa en nätverksbild. Atlas. Ti visar överblick av olika statistik som t.ex. antal upprepning av samma ord och samband mellan kategorierna för ämnet långvarig stress på arbetsplatsen.

Analysarbetet inleddes med att renskriva alla intervjuer i ett Word dokument som sedan kunde matas in i analysprogrammet Atlas. TI. För att resultatet skulle kunna redovisas börjades det med att skapa olika koder genom att markera relevanta ord eller citat. De koder som skapades var bland annat ”långvarig stress”, ”arbetsplats”, ”stressreaktioner”, ”förebyggande åtgärder”, ”erfarenheter”, ”samarbete”, ”arbetsmiljö”, ”hälsa”, ”stöd”, ”konsekvenser”, ”orsaker” och ”arbetsuppgifter”. För att få fram ord som har nämnts som mest, användes ”Word Cruncher” som hjälpte att få fram antal koder som har upprepats i intervjuerna. Det förekom olika ord som vanligen nämndes inom de olika huvudtemana. Inom temat långvarig stress på arbetsplatsen var det trötthet, otillräcklighet och inom temat stressreaktioner inom långvarig stress var aggressivitet och ilska det som var vanligast. Inom huvudtemat förebyggande åtgärder var stöd från chefen och ledighet vanligast. Detta hjälpte oss att sedan komma fram till de underkategorierna för redogörelse av i resultatet. Inom den hermeneutiska ansatsen ska vi som författaren göra oss välbekanta med vårt forskningsområde (Langemar, 2008). I analysprogrammet fanns det verktyg som har hjälpt oss att analysera insamlingsmaterialet som t.ex. Code- och Memo-verktygen för att välja ut relevanta begrepp. Urval (*primary document*) det primära dokumentet används för genomläsning och observationer för koderna. Med hjälp av verktyget kodning(*code*) markerades citat som var viktiga för arbetet.

Vi valde att fokusera på de centrala begreppen som är långvarig stress på arbetsplatsen, stressreaktioner inom långvarig stress och förebyggande åtgärder. Sedan skapades en *komparation (network)* där det gavs en överblick på lik-olikheter mellan valda koder/kategorier. Det har även gjorts några justeringar inom studien genom att sortera bort och/eller fastställa de utvalda kategorierna. Det som inte var relevant för studien valdes bort helt som t.ex. koden ”arbetsuppgifter”.

Konceptualisering (network) användes som stöd för att kategorisera efter lik- och olikheter med de utvalda koder som sedan placerades under passande huvudkategori. Under kategorin långvarig stress på arbetsplatsen placerades underkategorier ”trötthet”,

”viktökning”, ”otillräcklighet”, ”o ambitiös och o motiverad”. Under huvudkategorin stressreaktioner inom långvarig stress blev under kategorier som *” aggressivitet och ilska”, ”ledsen och gråtfärdig”* och huvudkategorin förebyggande åtgärder fick underkategorier som *”ledighet”, ”stöd och uppmuntran från chefen” och ”lönehöjning”*. Dessa kategorier anses besvara vårt syfte och frågeställningar. Efter att ha tagit stöd av alla verktyg i Atlas. Ti kom vi fram till den sista delen som var nätverksbilden. I denna del kopplades alla dessa kategorier ihop med varandra för att få fram ett gemensamt nätverk. Det kunde väljas mellan pilar *”is associated with”* (hör samma med), *”is part of”* (är en del av), *”is cause of”* (orsaken till) och *”contradict”* (paradox). Vi kopplade ihop våra kategorier genom dessa pilar.

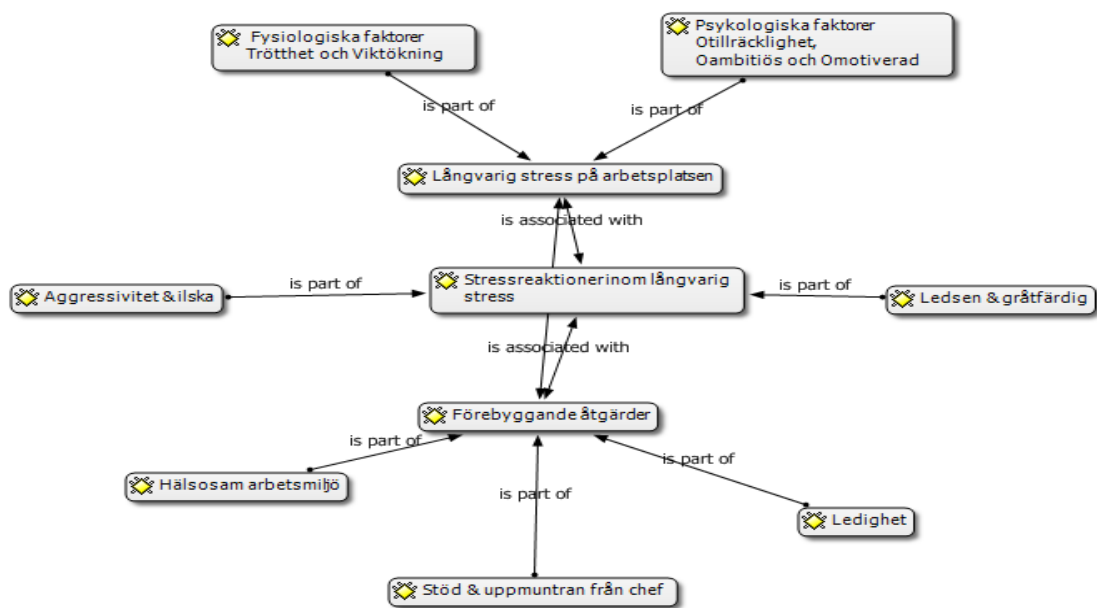
Forskningsstudie kopplas till den hermeneutiska ansatsen genom att vi använder oss av centrala begrepp inom hermeneutiken som tolkning och även redovisa studien på delar och helhet. Delar i texten är underkategorierna och nätverksbilden av huvudkategorierna redovisas som helheten. Nätverksbilden finns i Figur 1.

Etiska aspekter

Det förekommer fyra stycken forskningsetiska principer som används i samhällsvetenskaplig forskning. Dessa är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet (Langemar, 2008) som tas hänsyn till i denna studie. Vi kontaktade de olika företagen för att informera deltagarna om studiens syfte som alltså efterföljs i informationskravet. Eftersom vi på något vis redan kände de deltagare som valdes att intervju, var det därför enklare för dem att vilja medverka i vår undersökning. De blev självklart även informerade om att deras medverkan är frivillig och att de när som helst har rätt att avbryta sin medverkan. De fick även lämna samtycke till att intervjun skulle spelas in. Detta anses vara en grund för att samtyckeskravet har uppmärksammats. De deltagarna som är berörda i studien informerades om konfidentialitetskravet både vid intervjuens början och slut. Alla deltagarna blev informerade om att de är anonyma och att deras svar på frågorna bara har tagits del av oss författare och ingen annan, både under och efter intervjun. Därmed var nyttjandekravet utfört eftersom de data som har fåtts fram utifrån intervjuerna har endast nyttjats i studien och inte som material för något annat intresse (Langemar, 2008). Information om deltagarna har alltså inte heller lämnas ut på något vis. Det erbjuds även för våra deltagare att få läsa igenom det färdiga resultatet och själva studien om de så önskade.

RESULTAT

Analysen av intervjuerna resulterade i nio stycken underkategorier inom huvudteman; Långvarig stress på arbetsplatsen, underkategorier: ”trötthet”, ”viktökning”, ”otillräcklig”, ”oambitiös & omotiverad”. Stressreaktioner inom långvarig stress, underkategorier: ”aggressivitet/ilska”, ”ledsen/gråtfärdig”. Förebyggande åtgärder, underkategorier: ”ledighet”, ”stöd och uppmuntran från chef” och ”hälsosam arbetsmiljö”.



Figur 1

Långvarig stress på arbetsplatsen

Trötthet

Deltagarna upplevde att det fanns både fysiologiska och psykologiska faktorer till hur de upplever långvarig stress på sin arbetsplats. En fysiologisk faktor till hur de upplever långvarig stress var att de ofta känner trötthet under arbetstiden som påverkar dem negativt under hela dagen. Deltagarna tolkade att stress är något som hänger ihop med trötthet och hur arbetet är organiserat på arbetsplatsen. Våra deltagare kände sig mer trötta än vanligtvis efter en lång arbetsdag. Eftersom deltagare upplever stress leder det till att de sover sämre och resulterar till att de därefter känner trötthet även under arbetstiden. God sömn anses därför vara oerhört viktigt för hälsan enligt deltagarna.

Jag kände mig trött, sömning och väldigt irriterad. Jag såg inte framemot att träffa nya anställda och kände att jag inte mådde bra.

Jag har känt mig mycket tröttare än vanligt på grund av all den stress jag känner av.

Viktökning

Den andra fysiologiska faktorn som deltagarna upplevde var viktökning på grund av stressen på arbetsplatsen. Genom att känna stress och utbrändhet kände deltagarna att deras immunförsvar försämrades. Deltagarna berättar att när den långvariga stressen tog över var det besvärligt att återhämta sig och ledde alltså till hälsoproblem som viktökning.

Den långvariga stressen tog på min energi som ledde till att jag inte ansträngde mig för att motionera och besvära mig över min vikt

Fysiskt kände jag av att jag hade gått upp i vikt för att innan den långvariga stressen tog över mig var jag väldigt aktiv och försökte hålla mig i form och när stressen kom så struntat jag fullständigt i allting.

Jag kände att jag hade gått upp i vikt eftersom min aptit ökade oerhört mycket. Kände ofta att suget efter socker ökade både under och efter arbetstiden.

Otillräcklighet

Inom den långvariga stressen på arbetsplatsen upplevde deltagarna att de kände sig otillräckliga detta var en av de psykologiska faktorerna. En av deltagarna upplevde skuld känslor och mindre värdig och kopplade det till otillräcklighet. Deltagarna anser att de gör allt de kan på jobbet men i slutändan bli det ändå ofullkomligt. Detta kan leda till utmattning och känslor av hjälplöshet.

Jobbet blev lidande och jag blev också lidande för att jag kände mig otillräcklig genom att jag aldrig fick någon bekräftelse över att jag gjorde bra ifrån mig. Genom att jag upplevde otillräcklighet, började jag att söka efter någon bekräftelse att vara duktig

Jag fick aldrig möjlighet att känna mig duktig. Det kändes ju som jag aldrig var bra på någonting alls. När man har kanske mycket att göra och klarar inte av allt på en gång eller hamnar efter i serveringen, eller allt inte är som det ska vara så kände jag mig otillräcklig, och jag kände mig helt hjälplös.

Det kändes som ingen brydde sig om hur jag mårde eller om jag hade förmågan till att klara allting. Varje gång jag gjorde lite fel ifrån mig fick jag alltid skuld känslor och kände mig mindre värdig än andra.

Rädslan att inte vara duglig uppstår vid långvarig stress enligt anställda. Den stora ångesten uppkommer då deltagarna säger nej till någonting, detta kopplar de till otillräcklighet. Rädslan att andra inte kommer acceptera när de sätter gränser. Två av deltagarna upplever skyldighet att alltid ställa upp och vara deltagande. Att säga ifrån eller dela med sig av sitt tankesätt skulle bara bekräfta för dem att de är otillräckliga. Det är inte att de är rädda för att inte vara deltagande utan det är deras egna bristande självkänsla som framkallar rädslan.

Jag hade så mycket ansvar som hängde på mig, jag kunde inte säga nej till saker och ting annars skulle allt bli mitt fel. Jag kunde inte fokusera mig på något annat än mina arbetsuppgifter för det var min skyldighet.

Jag hade ingen på jobbet som kunde stötta mig eller förstå min situation. Så snabbt det blev stressigt eller någon gjorde något fel blev det alltid mitt fel. Och detta fick mig att känna att jag inte räckte till.

På grund av att vi har höga krav från restaurangen för att se till att ha bra service och mat kan det vara svårt att bibehålla den kvalitén hela tiden. När man känner att man inte kan leverera så som man ska då kan stressen öka.

Omotiverad och o ambitiös

För mycket ansvar hängde på deltagarna vilket ledde till negativa effekter. På grund av att de har så mycket att tänka på, började de tappa motivationen att utvecklas och göra bra ifrån sig. Detta var de andra psykologiska faktorer.

Det har inneburit att jag har tappat motivationen att jobba och hålla den nivån jag bör hålla egentligen på service och mat. Tappat även motivationen till att göra mitt bästa på jobbet. Jag gör det jag måste bara.

Jag kände inte mig tillgänglig för alla och orkade inte hjälpa alla lika mycket som jag egentligen borde. Jag hade ingen motivation att göra bra ifrån mig.

En av våra deltagare kände sig allt för stressad och att alla hade för höga krav på henne så till slut kände hon sig redan omotiverad av att alltid försöka bekräfta att hon var duktig.

Jag slutade lyssna på chefen och bara gjorde det jag skulle. Det kändes som det spelade ändå ingen roll om jag försökte göra bra ifrån mig eller inte för att för chefen var jag ändå aldrig bra.

Deltagarna upplevde att de har drabbats av utmattning i sitt arbete, som har lett till att de känt sig o ambitiösa. De kände sig inte lika ambitiösa att prestera sitt bästa på arbetsplatsen. Deltagarna upplevde att prestera sitt bästa inte var viktigt längre utan det viktigaste var att bara göra det grundliga arbetet för att klara sig för dagen. Denna upplevelse inledde när den långvariga stressen började.

*Jag kände att det där lilla extra var inte värt att lägga ner tid på alls.
Jag kände att den långvariga stressen fick mig att känna mig o
ambitiös och oviktig.*

*Att prestera mitt bästa var inte viktigt längre utan bara klara sig för
dagen var vad jag tänkte på.*

Jag kände att jag tog avstånd från alla. Kände mig mindre social.

Stressreaktioner inom långvarig stress

Aggressivitet och ilska

Den manliga deltagaren agerar ut sin ilska i högre grad. Stress reaktioner inom långvarig stress gav även konsekvenser utanför jobbet.

*Jag upplever att jag svär ganska mycket för att avreagera mig och
kanske till och med slänga någonting på golvet av ilska.*

Våra deltagare befinner sig i en gisslansituation, där de ofta kan de släppa ut sin ilska i de vardagliga kontakterna utanför jobbet. De känner att de inte har utrymme att dela mig sig på arbetsplatsen. En av deltagarna riktar sin aggression mot sig själv och känner sig värdelös i alla avseenden. Andra riktar sin ilska mot omgivningen. De anställda upplever att stressreaktioner inom långvarig stress blir mer kritiskt och bitter. Ilskan och aggression samlas och anställda känner sig lättirriterade, lättsårade och lättkränkta och tolkar allting negativt. Vid negativ aggression upplevde deltagarna att de sårar och förolämpar andra arbetskollegor och andra individer i sin omgivning.

*Min man fick ta all klagomål som jag egentligen kände för jobbet och
inte honom. Jag kände att det gav mig dåliga konsekvenser och jag
kunde längre inte tänka normalt.*

*Jag blir arg på mina kollegor, ibland oförtjänt och ibland förtjänt men
så reagerade jag.*

Jag blev helt deprimerad och tyckte allting jag gjorde var fel och allting var mitt fel vad som hände på arbetet

Ledsen och gråtfärdig

Våra deltagare påpekar att det blev så mycket tänkande att de kände att de inte klarade av all stress som pågick dygnet runt. En av våra deltagare påpekar att hon kände sig gråtfärdig när hon egentligen inte hade gjort fel men ändå blev det hon som blev anklagad. De upplevde inget stöd från chefen vilket gjorde att de kände sig nedstämde. En av våra deltagare tyckte att nya oerfarna arbetskollegor fick mer beröm än henne som hon hade lagt ner tid på att lära upp de.

Jag kände mig ledsen och gråtfärdig för att jag egentligen inte hade gjort något fel och allt skulle gå lysande om andra anställda jobbade lika flitigt som jag. Men som jag sa innan så var alla anställda korttidsanställda och helt oerfarna och så klart de gjorde massa fel. Jag brukade gå in på toaletten, torka tårarna snabbt och sen börja jobba igen för jag hade inget annat val.

När någon anställd började göra bra ifrån sig och det var jag som lärde de att vara bra brukade chefen komma till mig och säga "titta va bra hon är, du är inte ens lika duktig" Detta gjorde mig riktigt ledsen och gråtfärdig för det var jag som lärde upp henne.

Förebyggande åtgärder

Ledighet

Deltagarna ansåg att det fanns olika förebyggande åtgärder för långvarig stress. En av dessa åtgärder var att de skulle få möjlighet att få flera lediga dagar för att inte behöva tänka på sitt arbete och ägna sin tid på att koppla av och umgås med familj och nära vänner istället. Det kan vara svårt att koppla bort hjärnan från sitt arbete om det inte erbjuds så mycket ledighet för anställda på sin arbetsplats. Psykiskt kände deltagarna att deras inre stress kunde följa med dem hem och påverka dem även på fritiden.

En väldigt viktig åtgärd är att man får mer ledighet och att man ägnar den tiden till att verkligen koppla av och göra saker som man verkligen tycker om och inte tänka på jobbet.

Jobbar man mycket, som till exempel på helger också, tror jag att mer ledighet skulle göra så att man mår bättre och komma bort från arbetet och all stress.

Deltagarna menade att ledighet därför kan vara en av de viktigaste åtgärder för att förebygga den långvariga stressen som de upplever. Genom mer ledighet finns det en möjlighet att fokusera på nära och kära och andra viktiga händelser i livet.

Stöd och uppmuntran från chef

Ett behov av stöd från chef är något som anses vara en viktig åtgärd för att förebygga långvarig stress på arbetsplatsen enligt deltagarna. Något som anses vara viktigt enligt våra deltagare var att det behövdes stöd och uppmuntran från chefs sida. Exempel på sådant stöd kan vara att chefer ger beröm till sina anställda.

Något som jag anser är viktigt är först och främst att ha en chef som kan vara tillgänglig och stödja sina anställda och lyssna på deras åsikter.

Chefen som jag nämnde innan är aldrig tillgänglig för att ge mig något stöd överhuvudtaget. Jag anser därför att stöd och speciellt att uppmuntra är något som jag önskar att jag fick.

Jag saknade den stöden och bekräftelsen att jag var duglig från chefen. Därför anser jag att motivation och uppmuntran från chefen skulle vara stort åtgärd till det stress jag upplevde.

Deltagarna ansåg att det i stort sett inte förekommer något stöd från deras chefer överhuvudtaget. Att uppmuntra och ge beröm genom att tala om för sina anställda att de har gjort bra ifrån sig på arbetet. Deltagarna menade också att ge belöning för det deltagarna gör på sin arbetsplats är något som skulle upplevas som väldigt positivt och en känsla av att som anställd är omtyckt av sin chef.

Hälsosam arbetsmiljö

Deltagarna ansåg att en åtgärd för att förebygga långvarig stress var att just kunna få uttrycka sina åsikter.

Jag anser att för att kunna minska på långvarig stress krävs det att skapa hälsosamma arbetsplatser där vi som anställda kan få möjlighet att uttrycka våra egna åsikter när det gäller arbetsuppgifter eller olika arbetsförändringar som förekommer på arbetsplatsen.

Jag har mycket att sköta och ta hand om på egen hand och väldigt mycket ansvar därför känner jag att om arbetsmiljön hade förbättrats kanske inte bara jag skulle ha all ansvar utan andra anställda också.

En förbättrad hälsa och välbefinnande på arbetsplatsen skulle kunna vara en åtgärd för att förebygga långvarig stress och att det sedan kan leda till positiv energi för alla anställda på arbetsplatsen.

Jag anser att ha samspel mellan arbetskolligor eller hitta på aktiviteter utanför jobbet skulle också kunna leda till hälsosammare arbetsmiljö då skulle man kunna lita på varandra och samtidigt ha en bra relation.

Resultatsammanfattning

Resultatet av vår studie visade att det förekommer olika faktorer för hur våra deltagare upplever att långvarig stress på arbetsplatsen påverkar dem. De fysiska faktorerna för hur deltagarna upplevde stress visade sig vara att de kände *trötthet* och att deras sömn försämrats. Detta är sedan något som medförde till en *viktökning* på grund av brist på sömn och trötthet av all stress. Deltagarna upplevde även att den långvariga stressen påverkade dem genom att de kände sig *otillräckliga, o ambitiösa* och även *omotiverade* på arbetsplatsen vilket var de psykologiska faktorerna. Detta upplevdes som att de kände skuld känslor av att inte räcka till, och att alldeles för mycket ansvar ställdes på dem. Motivationen försvann på grund av att de kände sig utmattade och på så sätt var deras prestation på arbetet inte så viktigt. Detta kan enkelt leda till att det kan vara svårt för de anställda att kunna utvecklas i sitt arbete. Stressreaktionerna som deltagarna upplevde inom den långvariga stressen visade sig vara aggressivitet/ilska och ledsen/gråtfärdig. Dessa stressreaktioner var väldigt vanliga och framkallade negativ energi på arbetsplatser bland alla anställda. Resultatet medförde även olika förebyggande åtgärder för långvarig stress på arbetsplatsen. Det som visade sig vara förebyggande åtgärder för långvarig stress enligt deltagarna var *ledighet, stöd och uppmuntran från chef*, och en *hälsosam arbetsmiljö*. Samtliga deltagare ansåg att ledighet var en av de viktigaste åtgärderna för att förebygga långvarig stress. Möjligheten till mer ledighet skulle kunna resultera till att den psykiska ohälsan kan upphöra. Att få stöd och uppmuntran från sin chef upplevde deltagarna var ett stort behov eftersom att det inte var något som de brukade få. Stöd och uppmuntran skulle upplevas som väldigt positivt och en viktig åtgärd för att förebygga långvarig stress.

DISKUSSION

Diskussion utgår ifrån faktorer inom långvarig stress på arbetsplatsen. Långvarig stress påverkar inte bara individen, men också deras relationer till andra. Deltagarnas uppfattning om långvarig stress är varierande beroende på hur länge de har jobbat. Den långvariga stressen inträffade då deltagarna inte kände att de fick tid att vila och återhämta sig, detta ansågs vara bland det första signalen på den långvariga stressen.

Långvarig stress kan ge psykologiska och fysiologiska konsekvenser som viktökning och otillräcklighet, vilket leder till att den långvariga stressen blir allt värre. Tröttheten påverkade

deltagarna även under hela sin arbetstid vilket i senare skick gav konsekvenser för viktökning. Att uppleva otillräcklighet på arbetsplatsen kan vara en vanlig känslokonflikt. När individer inte får något socialt stöd av arbetskollegor eller chefen kan anställda känna sig otillräckliga, där deras bristande självkänsla framkallade rädslan av otillräcklighet (Biron et al., 2010). Deltagarna upplevde att de hade svårt att koppla av och känna sig lugna på grund av all stress. Deltagarna kände sig allt omotiverade att fortsätta arbeta lika effektivt och hade ingen ambition att motivera andra arbetskollegor heller. Resultatet visade att deltagarna hanterade sina arbetsuppgifter med väldigt dålig kvalitet och upplevde att de inte såg fram emot sin arbetsdag. Detta besvarar frågeställningen av hur anställda upplever långvarig stress på arbetsplatsen och sättet det kan påverka deras arbete.

Det förekommer olika sätt att reagera under stressiga situationer. Deltagarna ansåg att deras reaktion på stress var antingen ilska eller känslomässig. De kvinnliga deltagares uppfattning av stressituationer genom lanseringen av långvarig stress på arbetsplatsen framkallar rädsla för misslyckan hos dem. Detta är det som anses vara de känslomässiga reaktionerna där de känner sig ledsna och gråtfärdiga. Ilska är de grundkänslor som anställda upplever på arbetsplatsen. Ilska är en sinnesstämning, medan *aggressivitet* är ett förhållningssätt. Under ytan på de nedstämda anställda med långvarig stress kan de uppleva innefattande ilska (Allvin et al., 2006). Enligt deltagarna då är utbredd värk och smärta vanligare hos kvinnliga deltagare än manliga. Detta visar att kvinnliga deltagare hade svårare att yttra sin ilska. Den manliga deltagaren förklarade sin stressreaktion som något aggressivt där han upplevde att han använde sig av svordomar för att avreagera sig. Detta visade att det förekom en skillnad mellan de manliga och kvinnliga stressreaktionerna bland deltagarna. Det fysiologiska perspektivet handlar om förklaring av en stressreaktion och kroppens reaktion till stress. Stressreaktionen förklaras som en biologisk reaktion och de fysiologiska reaktioner anses enbart uppkomma som en uppfattning av stress (Allvin et al., 2006). Denna teori kan kopplas till beskrivning av stressreaktioner inom långvarig stress där känslomässiga reaktioner är de biologiska förklaringar och ilska är fysiologiska uppfattningar.

Resultatet visade att deltagarnas upplevelse för arbetskrav är allt för höga. De upplever att de har allt för mycket som hänger på dem och att chefen har för höga förväntningar på dem mer än vad de är kapabla till. På grund av för många arbetsuppgifter kände deltagarna att deras ambition till arbetet försämrades. Anställda upplever att det inte får så mycket stöd av sina chefer för att de inte är tillgängliga när de behövs. På grund av detta så sköter de alla arbetsuppgifter på egen hand. Kontrollen kan vara väldigt ansträngande där deltagarna kan känna sig tidspressade. Krav-kontrollmodellen som har tidigare beskrivits i teoretisk bakgrund kan koppas till resultatet som visade att deltagarna upplevde för höga krav på arbetsplatsen (Biron et al., 2010).

Krav-kontrollmodellen handlar om aktiva variabler som innefattar de olika beteenden som uppstår på en arbetsplats (Biron et al., 2010). Enligt denna modell anses det vara viktigt att anställda känner att de har kontroll över de krav som ställs för att utföra uppgifter. Deltagarnas arbetsuppgifter är bland annat fixa schema för personalen, rekrytera personalen,

hålla de motiverade, sköta inköpen. Chefen ger anställda alldeles för mycket självständigt ansvar. Det innefattar ganska mycket för att de måste ha koll på allting, alla serveringar måste skötas på ett bra sätt, motivera personalen och samtidigt sköta egna arbetsuppgifter.

Deltagarna upplevde arbetet som en hög stress (high strain). Sliter et al. (2011) förklarar att denna typ av stress förekommer då deltagarna inte har någon kontroll över de krav som ställdes på dem eftersom arbetsbelastningen var för hög. Detta kan leda till att de inte får möjlighet att fatta egna beslut eller möjlighet att påverka deras psykosociala arbetsmiljö och detta kan även påverka deras hälsa negativt. Giga et al. (2010) påpekar att chefen inte bör ha för höga krav på sina anställda eftersom det kan leda till arbetsrelaterad stress. Hela verksamheten kan bli påverkad negativt genom t.ex. personalomsättning och konflikter.

Deltagarna ansåg att det finns olika faktorer som skulle kunna motverka och förebygga långvarig stress på arbetsplatsen. De ansåg att *ledighet, stöd och uppmuntran från chef, och hälsosam arbetsmiljö* var angelägna faktorer för att lyckas med att förebygga stressen. Genom att få fler lediga dagar kan deltagarna få möjlighet att spendera sin tid på annat som inte innefattar arbetsuppgifter eller liknande som t.ex. tillbringa tid med familjen och vänner. Som det har nämnts tidigare så saknas det stöd från chefen och arbetskollegor vilket deltagarna anser är ett stort minus. Genom att chefen är tillgänglig och uppmuntrar anställda skulle det kunna vara en förebyggande åtgärd. Ansträngning- belöningsmodellen (Sliter et al., 2011) kan koppas till förebyggande åtgärder, där denna modell handlar om att anställda på sin arbetsplats bli belönade efter sin arbetsdag. När det talas om belöningar handlar det inte bara om lön utan också om sociala belöningar som motivation från chefen eller stöd, vilket deltagarna ansåg saknades.

Människan anses vara en social varelse som har ett behov av att trivas och må bra bland människor i deras omgivning. Det anses därför vara betydelsefullt att kunna ge plats för anställda att få möjlighet att vara sociala och spendera tid med sina kollegor på arbetsplatsen. Om chefen ger utrymme för detta kan motivationen till arbetet eventuellt öka bland deltagarna. En psykosocial belöning kan vara den känslan som uppkommer när en anställd gjort ett ifrån sig bra på arbetsplatsen. Genom att få uppskattning från sin chef och sannerligen känna att det arbete som avklarats under dagen varit bra, är något som alla anställda vill kunna uppleva. En chef som visar uppskattning för det arbete som arbetstagarna har utfört är en form av belöning (Biron & Karanika-Murray, 2014). Deltagarna ansåg att detta var något som de inte fick uppleva på sin arbetsplats. Därför upplevde deltagarna att det saknades stöd och hjälp på sin arbetsplats. Svaret på frågeställningen om vad det finns för stöd och hjälp som anställda upplever att det kan få vid eventuella stressiga arbetssituationer, visar att det inte finns något stöd och hjälp för deltagarna.

På arbetsplatsen är det viktigt att alla får känna att de blir sedda och uppleva en känsla av gemenskap. Biron och Karanika-Murray (2014) förklarar Banduras kognitiv teori där det tas upp att samspel mellan individer är väldigt viktigt för att kunna arbeta inom en hälsosam arbetsmiljö. Stöd från ledare och arbetskollegor kan underlätta hälsosamma beteenden och kunna förebygga hälsan och minska stress på arbetsplatsen. Denna teori kan kopplas till

anställdas synsätt på förebyggande åtgärder. Att ha möjlighet att vara delaktig på arbetsplatsen är väldigt operativ för anställda. Inom restaurang branschen upplever anställda inte någon positiv delaktighet inom verksamheten. I företaget så saknas det socialt stöd – belöning och detta är en av de största orsakerna till varför anställda känner sig utanför på arbetsplatsen.

En god arbetsmiljö kan bidra till deltagares motivation och hälsa på arbetsplatsen. Arbetsmiljön har påverkan på både fysiska och psykiska faktorerna som berör anställda vid olika arbetssituationer på arbetsplatsen. Deltagarna anser att en bra arbetsmiljö är en åtgärd för psykiska och fysiska ohälsa och ökning av effektivitet och arbets kvalitén. Genom att skapa hälsosam arbetsmiljö där anställda får tillfälle att uttrycka sina egna åsikter angående t.ex. arbetsuppgifter, kan upplevas som en förebyggande åtgärd för att motverka långvarig stress enligt deltagarna. En god arbetsmiljö är en viktig faktor för att arbetet skall fungera effektivt (Igic et al., 2013).

Framtida forskning

Det genomförda examensarbetet har upplevts som väldigt lärorikt och intresseväckande. För att kunna göra en liknande studie bättre skulle man försöka lägga mer fokus på tidigare forskning och utöka teorier så man kunde ha bredare forskning och mera belegg för studien. Det är ett område som är väldigt brett och finns mycket forskning om vilket gjorde det spännande att skriva just om detta område. Flera studier har gjorts kring långvarig stress på arbetsplatsen och även allmänt om stress på arbetsplatsen. Alla våra vetenskapliga artiklar är kvalitativa forskningar. I framtida studier hade det varit intressant att undersöka kvantitativa variabler med flera deltagare och svar kring olika faktorer till stress på arbetsplatsen

REFERENSLISTA

Allvin, M., Aronsson, G., Hagström, T. Johansson, G. & Lundberg, U. (2006). Arbetslivet, stressen och den nya ohälsan. Gränslöst arbete – Socialpsykologiska perspektiv på det nya arbetslivet (sid 132-167). Malmö: Liber.

Armon, G., Melamed, S., Toker, S., Berliner, S. & Shapira, I. (2014). Joint Effect of Chronic Medical Illness and Burnout on Depressive Symptoms Among Employed Adults. *Health Psychology*, 33(3), 264–272.

Biron, C., Gatrell, C. & Cooper, C. L. (2010). Autopsy of a failure: Evaluating process and contextual issues in an organizational-level work stress intervention. *International Journal of Stress Management*. 17, 135–158.

Biron, C. & Karanika-Murray, M. (2014). Process evaluation for organizational stress and well-being interventions: Implications for theory, method, and practice. *International Journal of Stress Management*, 21(1), 85–111.

Furnham, A. (2007) Lay theories of work stress, work & stress. *An international journal of work, health & organizations*.

Giga, I., Cooper, C. & Faragher, B. (2010). The development of a framework for a comprehensive approach to stress management interventions at work. *International Journal of Stress Management*, 10(4), 280–296.

Igic, I., Ryser, S. & Elfering, A. (2013). Does work stress make you shorter? An ambulatory field study of daily work stressors, job control, and spinal shrinkage. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(4), 469–480.

Langemar, P. (2008) Kvalitativ forskningsmetod I psykologi – Att låta en värld att öppna sig. Liber AB: Stockholm.

Moen, P., Kelly, L. E. & Lam, J. (2013). Healthy work revisited: do changes in time strain predict well-being? *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(2), 157–172.

Pereira, D. & Elfering, A. (2014). Social stressors at work and sleep during weekends: The mediating role of psychological detachment. *Journal of Occupational Health Psychology*, 19(1), 85–95.

Ramire, E., Kulinna, H. P., & Cothran, D. (2012). Constructs of physical activity behavior in children: The usefulness of social cognitive theory. *Psychology of Sport and Exercise*, 13 (3), 303-310.

Shirom, A. (2011). Vigor as a positive affect at work: Conceptualizing vigor, its relations with related constructs, and its antecedents and consequences. *Review of General Psychology* 2011, Vol. 15, No. 1, 50–64.

Sliter, M. T., Pui, S. Y., Sliter, K. A. & Jex, S. M. (2011). The differential effects of interpersonal conflict from customers and coworkers: Trait anger as a moderator. *Journal of Occupational Health Psychology* 16(4), 424-440.

Vahle-Hinz, T., Bamberg, E., Dettmers, J., Friedrich, N. & Keller, M. (2014). Effects of work stress on work-related rumination, restful sleep, and nocturnal heart rate variability experienced on workdays and weekends. *Journal of Occupational Health Psychology*, 19(2), 217–230.

Wirtz, H. P., Ehlert, U., Kottwitz, U. M., Marca, R. & Semmer, K. N. (2013). Occupational Role Stress is Associated with Higher Cortisol Reactivity to Acute Stress. *Journal of Occupational Health*, 18(2), 121–131.

Bilaga 1

Intervjufrågor

1. Skulle du kunna tala om för oss lite kortfattat vad dina arbetsuppgifter är?
2. Hur upplever du din arbetsmiljö på din arbetsplats?
3. Hur upplever du att arbetsmiljön har någon påverkan på din hälsa vid stressiga arbetsituationer?
4. Upplever du ofta stress på arbetsplatsen? I så fall, när och hur?
5. Upplever du att stressen ökar mer än vanligt vid högre arbetsbelastning? I så fall på vilket sätt?
6. På vilket sätt upplever du att du reagerar under en stressig situation på arbetet?
7. Hur upplever du att du får utrymme att uttrycka dina egna åsikter angående dina arbetsuppgifter? Berätta.
8. Skulle du kunna beskriva hur du upplever långvarig stress på arbetsplatsen?
9. På vilket sätt kände du att den långvariga stressen påverkade dig? (konsekvenser)
10. Upplevde du att den långvariga stressen följer med utanför jobbet också? I så fall på vilket sätt? Vilka konsekvenser gav det dig?
11. Hur skulle du beskriva socialt stöd från chefen och arbetskollegor?
12. Upplever du att organisationen har höga krav/förväntningar på dig? Kan du utveckla svaret?
13. På vilket sätt anser du att psykologiska och sociala belöningar kan vara betydelsefullt för att motivera dig och öka dina ansträngningar på arbetsplatsen?
14. Kan du förklara och ge exempel på vad du tycker kan vara förebyggande åtgärder för långvarig stress?
15. Vill du tillägga något som du anser att du har missat att dela med dig av under intervjun.

Figur 1

