



BLEKINGE TEKNISKA HÖGSKOLA VT 2012

Sektionen för Management

Samhällsvetarprogrammet för lärande, utveckling och kommunikation

”Det beror på hur det är med allt annat runt omkring”  
upplevelser av den psykosociala arbetsmiljön i kvinnodominerade yrkesgrupper

Kandidatarbete i psykologi

---

Författare: Maria Westerling Abrahamsson

Handledare: Per Eisele

# ”It depends on everything around”

a study of psychosocial work environment in female-dominated professions

## Abstract

In an empirical study, four interviews regarding the psychosocial work environment for female nurses and teachers. The study was made at two different sites within the same organization. The study was conducted with the aim of seeking a better understanding of employees' self-perceived psychosocial work environment, and also try to determine what factors influence and is considered to be important for the same. An interview guide was developed, whose intention was to investigate the factors that respondents consider particularly important issue. The cornerstones of the study were psychosocial work environment, group psychology and ultimately public health. The study was conducted on women in children's daycare and the elderly care, and the collected data were analyzed with a hermeneutic process. It was shown, among other things, that the workers in a workplace where job rotation is practiced believe they have a good social climate with few conflicts and the factors that staff can control themselves is taken care of in an efficient manner. All participants experienced stress at work and had similar way to handle this. Another phenomenon that proved was that staff who know each other privately or have some other kind of private relationships often form subgroups in the workplace.

Keywords: Psychosocial work environment, women's work, interviews, qualitative study

# ”Det beror på hur det är med allt annat runt omkring”

upplevelser av den psykosociala arbetsmiljön i kvinnodominerade yrkesgrupper

Maria Westerling Abrahamsson

## Abstrakt

I en empirisk studie gjordes fyra djupintervjuer angående den psykosociala arbetsmiljön hos kvinnliga undersköterskor och pedagoger. Studien genomfördes på två olika arbetsplatser inom samma organisation. Undersökningen gjordes med syftet att söka en ökad förståelse för medarbetarnas egenupplevda psykosociala arbetsmiljö, och även försöka utröna vilka faktorer som anses påverka och vara viktiga för densamma. En intervjuguide utarbetades, vars intention var att utreda vilka faktorer som informanterna anser särskilt viktig i frågan. Grundstenarna för undersökningen är psykosocial arbetsmiljö och gruppsykologi och i förlängningen även folkhälsa. Undersökningen gjordes på kvinnor inom barn och äldreomsorg och den insamlade datan analyserades med ett hermeneutiskt förfarande. Det visades bland annat att en arbetsplats där arbetsrotation praktiseras anser sig ha ett bra socialt klimat med få konflikter och de faktorer som personalen kan styra över själva tas om hand på ett effektivt sätt. Alla deltagare upplevde stress på arbetsplatsen och hade liknande sätt att hantera denna. Ett annat fenomen som visade sig var att personal som känner varandra privat eller har någon annan slags privat relation bildar ofta subgrupper på arbetsplatserna.

Nyckelord: Psykosocial arbetsmiljö, kvinnors arbetsmiljö, intervjuer, kvalitativ undersökning

## Inledning

I grunden till denna studie ligger ett intresse för psykologi, personalfrågor, folkhälsa och arbetsmiljö, och då särskilt arbetslivets psykologiska och sociala aspekter. Den psykosociala arbetsmiljön är en viktig del av individers välbefinnande och hälsa, inte minst för att medarbetare tillsammans skapar och påverkar varandras arbetsmiljö men också hur vi förhåller oss till varandra i den (Kortum, Stavroula, & Cox, 2010). Arbetsplatser med lågt inflytande, höga krav, låga kontrollmöjligheter och dåligt socialt stöd anses öka ohälsan på arbetsplatsen (Theorell, 2003). Detta gör i förlängningen att organisationen får personal som är oftare sjukskrivna, har sämre hälsa och skadar organisationen. En välmående personal är grunden för en produktiv och stark organisation (Halpern, 2005).

En dålig psykosocial arbetsmiljö, eller en otillfredsställande sådan kan föra med sig negativa effekter i form av till exempel låg arbetsmotivation, besvär i rörelseorganen, psykosomatiska besvär (kroppsliga krämpor som kan uppstå i samband med psykiska påfrestningar). I förlängningen ger detta hög sjukfrånvaro (Eliasson, Löfvander, Michélsen, & Schulman, 1999), ökad risk för olycksfall i arbetet och en benägenhet att byta jobb när alternativ står till buds. Enligt tidigare forskning så minskar stressen på arbetsplatsen för personal som har inflytande över sitt arbete och dess uppgifter (Theorell, 2003). Det är därför viktigt att underhålla den psykosociala arbetsmiljön eftersom den påverkar individen och individen påverkar den psykosociala arbetsmiljön.

Begreppet psykosocial kan anses svårt att definiera, eller förklara. 1978 gjordes ett försök att ge en övergripande definition av begreppet, och detta försök visade på att man använder sig av tre olika sätt att definiera ordet. Dessa sätt är för det första att beteckna orsaksförhållandena i omgivningen, alltså arbetsmiljön. För det andra att beteckna olika effekter på människan i form av upplevelser och handlande, och tredje, som en term för att beskriva samspelet mellan individ och miljö (Lennéer Axelsson & Thylefors, 2005). Flera tidigare undersökningar av yrkesarbetande har visat att kvinnor rapporterar lägre nivåer av beslutsutrymme än män, såväl när det gäller uppgiftskontroll, som deltagande i beslutsfattande och färdighetskontroll (Knudsen, Busck, & Lind, 2011). Kvinnor har ofta även huvudansvaret över hem och barn och en konflikt mellan arbete och fritid kan uppstå, och gör det oftare hos kvinnor än hos män (Calvo-Salguero, Carrasco-González, & Salinas-Martínez de Lecea, 2010). Eftersom ämnet psykosocial arbetsmiljö är brett, och varje individ har olika uppfattningar om vilka faktorer som påverkar den, så har författaren till kandidatuppsatsen valt att avgränsa sig till de faktorer som deltagarna själva tar upp. Denna studies syfte är att försöka bidra till en ökad förståelse för vad som anses göra en bra psykosocial arbetsmiljö, och även vilka faktorer som försämrar densamma för individerna i kvinnodominerade yrken.

## Psykosocial arbetsmiljö

I en kunskapsöversikt över indikationer på en bra arbetsmiljö, som arbetsmiljöverket publicerade 2012, visar resultatet att det finns en slående likhet mellan resultaten i flera olika studier angående vilka faktorer som är centrala och viktiga i frågan om den psykosociala arbetsmiljön (Lindberg & Vingård, 2012). En del faktorer anses verka mer centrala än andra i och med att dessa faktorer ständigt återkom i flera av artiklarna. Dessa faktorer var positiva, tillgängliga och rättvisa ledare; utvecklad kommunikation; samarbete/teamarbete; positivt, socialt klimat; medinflytande/delaktighet; autonomi/empowerment; rolltydlighet med tydliga förväntningar och mål; erkännande; att utvecklas och växa i arbetet; lagom arbetstempo och arbetsbelastning; administrativt och/eller personligt stöd i arbetet; säkra fysiska arbetsbetingelser, samt bra relationer till intressenterna. De redogör också för den senare tidens fokusering på den salutogena arbetsmiljön, istället för som tidigare då man var mer fokuserad på den patogena, det vill säga sjukfaktorer, som fick människorna att vantrivas på arbetet. Resultatet i föreliggande litteraturoversikt pekar mot att god arbetsmiljö gör mer än

att vara neutral för arbetshälsan, det ger också positiva effekter på individ och verksamhet och i förlängningen en frisk arbetsplats. Både myndigheter och forskare verkar övergripande överens om att god arbetsmiljö definieras som något mer än en neutral arbetsmiljö, som en arbetsmiljö som har positiva, eftersträvansvärda effekter på individen (Lindberg & Vingård, 2012).

Hur den psykosociala arbetsmiljön ser ut i organisationen Svenska kyrkan har undersökts av Ann-Sophie Hansson (2006), som gjorde en studie av detta. Studien består i både kvantitativ och kvalitativ forskning och ur denna framkom att dubbla roller, och otydlighet i arbetsbeskrivningar ofta var orsak till stress och konflikter. Styrdokument och visioner inom svenska kyrkan saknas, och uppges av de intervjuade också ha mycket med den dåliga arbetsmiljön att göra. Olika syn på ledarrollen anses var en bidragande orsak och otydlighet i arbetsbeskrivningen för de ledande inom kyrkans organisation. Det faktum att många arbetar ideellt samt att mycket anställd personal finns, anses också kunna ligga bakom de olika rollkonflikterna. Handlingsfrihet och grundläggande värderingar tros också ligga till grund för flera konflikter inom fler organisationer än svenska kyrkan. Eftersom de grundläggande värderingarna handlar om vardagliga realiteter och människors beteende, är detta en utmaning för alla organisationer (Hansson, 2006).

En studie gjord på utvecklingsländers experters uppfattning av psykosociala risker och arbetsrelaterad stress fokuserar på kunskap om eventuella hälsoeffekter av psykosociala risker och preliminära prioriteringar för åtgärder, och diskuterar möjliga hinder och lösningar av psykosociala risker och arbetsrelaterad stress i utvecklingsländerna. Data insamlades med hjälp av blandade metoder; semistrukturerade intervjuer och två omgångar av en online Delphi undersökning och fyra fokusgrupper. Resultaten visade att hög oro finns för behovet av att ta itu med psykosociala risker och arbetsrelaterad stress och dess hälsoeffekter. Utvecklingsländernas expertkunskap om dessa frågor var jämförbar med kunskap från industriländerna. Däremot var möjligheten att tillämpa expertkunskapen svag i utvecklingsländerna. Socioekonomiska förhållanden ansågs vara anledningen till detta. Dessa frågor prioriterades och identifierades och hinder för genomförandet av möjliga lösningar föreslogs. Slutsats: Den framtida forsknings-och paradigms åtgärder i förhållande till psykosociala riskhanteringen måste utvidgas till att omfatta de större sociala, politiska och ekonomiska sammanhang i utvecklingsländerna utöver frågor med fokus enbart på arbetsmiljön. Arbetsrelaterade psykosociala risker och den framväxande prioriteringen av arbetsrelaterad stress bör snarast ingå i forskning och politiska dagordningar och åtgärder ramarna för utvecklingsländer (Kortum, Stavroula, & Cox, 2010).

I en undersökning gjord av Niedhammer, Sultan-Taïeb, Chastang, Vermeylen och Parent-Thirion (2012), kan vi se en jämförelse över den upplevda psykosociala arbetsmiljön i 31 Europeiska länder. Undersökningen bestod av 14 881 intervjuer av män och 14 799 kvinnor. Arton psykosociala faktorer i arbetet studerades. Bland dessa fanns beslutsutrymme, krav, balans mellan arbete och familj, socialt stöd. Geografiskt visade sig resultatet skilja sig åt signifikant, medan det könsvis inte var stor skillnad. Förekomsten av en upplevd obalans mellan ansträngning och belöning visade sig vara högre bland män än kvinnor, men skillnaden var liten. Andra studier rapporterade en något högre prevalens hos kvinnor, medan

långa arbetstider och obalans mellan arbete och familj -konflikter var vanligare hos män. Vissa länder, särskilt Danmark, Nederländerna och Norge, visade en signifikant lägre förekomst av exponering för fyra faktorer eller fler medan vissa syd- och östländer, särskilt Tjeckien, Grekland, Litauen och Turkiet, hade en högre prevalens. De nordiska länderna visade sig ha den lägsta prevalensen för män, medan prevalensen var högre i Frankrike, Danmark och Sverige för kvinnor. Studien visade att psykologiska krav och beslutsutrymme var högre, och förekomsten av arbetsrelaterad stress var lägre i Sverige än i de andra studerade länderna (Niedhammer, Sultan-Taïeb, Chastang, Vermeulen, & Parent-Thirion, 2012).

Töres Theorell (2003) har på uppdrag av Folkhälsoinstitutet och Institutet för Psykosocial Medicin gjort en kunskapssammanställning över betydelsen av delaktighet och inflytande på arbetsplatsen, och dess betydelse för hälsan. Enligt den rapporten såg man att när otryggheten i arbetslivet ökar i och med lågkonjunkturer och liknande ekonomiska kriser, så ökar också sjukskrivningarna och speciellt bland kvinnor anställda i landsting och kommuner, dvs. sjukvård och skolor. Samtidigt som kontrollmöjligheterna minskade, så ökade även de psykiska kraven. En viktig slutsats han kommer fram till i rapporten är att man inte uppnår verklig ökning av medinflytande för de anställda med enkla formella förändringar. Man måste också arbeta med de övergripande strukturerna och med attityder hos ledningen.

Inom arbetspsykologin brukar man enligt Theorell skilja på två olika komponenter i arbetsdemokrati. Den första grundkomponenten svarar direkt mot vardagsdemokrati i arbetet. På engelska kallas detta ofta för "authority over decisions" (ordagrant "auktoritet över beslut"). Den har i sin tur två delkomponenter som man kallar för uppgiftskontroll och deltagande i beslutsfattande. Varav uppgiftskontroll är kontrollen över själva arbetet, exempelvis att man kan påverka hur arbetet skall utföras, vilka arbetsuppgifter man skall utföra, i vilken ordning dessa skall tas, när arbetsuppgifterna skall utföras och när man får ta paus. Ett högt deltagande i beslutsfattandet är när man har inflytande över sina arbetstider, att man kan ge förslag till förändringar och att man kan delta i beslut inför förändringar. Många har betonat att "authority over decisions" till stor del handlar om strukturer för att skapa rättvisa förhållanden i arbetet. Den andra grundkomponenten som Theorell beskriver är relaterad till den enskildes kompetens att utöva kontroll över sin situation. Man menar att den som har fått tillfälle att utveckla relevant kompetens kan ta kontroll över oväntade situationer i arbetet. En del av detta har man fått innan man börjar på en arbetsplats, men en stor del får man också på arbetsplatsen. Denna komponent brukar kallas "skill discretion" eller "intellectual discretion", vilket ordagrant sägs betyda utrymme för skicklighet eller intellektuell aktivitet. Ett svenskt begrepp som svarar ungefär mot detta är färdighetskontroll. Den underförstådda meningen är att om det finns utrymme för skicklighet och intellektuell aktivitet och även för utveckling av dessa, finns det också utrymme för den enskilde att utöva kontroll, vilket gör att demokratin blir bättre än om sådana möjligheter inte finns. Socialt stöd förknippar man ofta med att det skall vara goda relationer mellan arbetskamraterna och mellan arbetskamraterna och cheferna. Stödet i arbetssituationen kan dock också påverkas av övergripande organisatoriska frågor. Målsättningen för organisationen bör fortlöpande diskuteras med de anställda. På ett övergripande plan är en god demokrati på arbetsplatsen

något som kan vara gynnsamt för alla dessa arbetsorganisatoriska faktorer, även om sambandet är tydligast mellan beslutsutrymme och arbetsdemokrati.

Sambanden mellan demokrati på arbetet och hälsa/ohälsa har enligt Theorell varit föremål för ganska omfattande studier. Det finns många situationer i vilka vi reagerar med fysiologisk stress därför att vi fruktar att vi skall förlora kontrollen över någonting. Därför är kanske sambandet mellan förändringar i kontrollmöjligheter och debut av sjukdom särskilt tydligt. I en sådan situation mobiliseras energi och kroppen ställer in sig för att klara av en långvarig kroppslig påfrestning. Alla dessa förändringar prioriteras på bekostnad av det som med ett sammanfattande namn kallas regeneration eller anabolism, det vill säga kroppens reparerande och läkande aktivitet. Att regenerationen nedprioriteras under kortare tider skapar inga problem och en sådan akut anpassning är alltså ofarlig för kroppen. Om det emellertid är så att energimobiliseringen fortsätter under lång tid (veckor och månader) blir kroppen känslig och sjukdom kan uppstå vid mindre påfrestning än när man inte har utsatts för långa perioder av sådan energimobilisering. Hur kan dessa fysiologiska resonemang appliceras på demokrati i arbetslivet? Energimobilisering och samtidig nedprioritering av anabolismen förekommer framför allt när man kämpar för att vinna eller återvinna kontroll över någonting. Och vid dessa långvariga fysiologiska reaktioner uppstår ökad risk för sjukdomar. Mäns och kvinnors situation är ganska olika (Theorell, 2003). I denna studie ligger som sagt fokus på kvinnodominerade yrken, som förskolepedagoger och undersköterskor inom äldreomsorgen.

## Perspektiv på kvinnodominerade yrkesgrupper

Om just kvinnors hälsa och arbetsmiljö kan läsas om i en artikel ur Läkartidningen från 2002. Man har genom enkäter samlat in uppgifter angående hälsa, arbetsförhållande och livsstil för vårdpersonal. Studiens resultat slår fast att undersköterskorna hade i särklass störst fysisk belastning i arbetet. I fråga om balansen mellan krav i arbetet och kompetens svarade undersköterskorna att de upplevde att kraven var lägre än kompetensen. Undersköterskorna anser sig alltså vara outnyttjade på arbetsplatsen vilket anses bero på nya delegeringar från ledningen, som består i att undersköterskor inte längre får utföra vissa arbetsuppgifter av sjukvårdande karaktär, som de gjort tidigare. Denna utveckling gäller främst undersköterskor som är anställda i kommuner, landstingsanställda undersköterskor upplever en bättre balans mellan kompetens och krav. Studien slår fast att ledarskapet har en viktig roll angående huruvida de anställda trivs bra på arbetsplatsen eller ej. Om de anställda känner sig synliga, sedda och bekräftade för sin kunskap och kompetens. Utifrån det perspektivet är det nödvändigt med ledarskapskompetens för personalen inom sjukvården (Brolin, Karlsson Håål, Lundberg, & Vingård, 2002).

Eliasson et. al (1999) gjorde en intervjustudie angående arbetsmiljön inom vården. Några av de intervjuade har själva uppgivit att de varit sjukskrivna under psykiatrisk diagnos som de anser har samband med förhållanden i arbetet. De rapporterade fallen gäller sjukskrivning för depression och kortvarig sjukskrivning efter traumatiska händelser på arbetsplatsen. Vidare angavs sjukskrivning med uppgiven orsak "utbrändhet". Utöver nämnda fall har flera ytterligare exempel getts på sjukskrivning på psykiatrisk grund med trolig, eller

bidragande orsak från arbetet. Totalt rapporterades sjukskrivning på dessa grunder från sex av de tio enheterna (Eliasson, Löfvander, Michélsen, & Schulman, 1999).

En kvantitativ studie angående den psykosociala arbetsmiljön på en långvårdsavdelning på ett sjukhus i Canada, visar att det anses råda brist på respekt för vårdpersonal. Studiens syfte var att utvärdera effektiviteten och även att förbättra den psykosociala arbetsmiljön och hälsan hos vårdpersonalen i hela Canada. Både personlig som professionell. Ökad sådan respekt på arbetsplatsen skulle omedelbart höja nivån på den psykosociala arbetsmiljön. Studien visar också att samverkan av anställda och chefer är en faktor som framgångsrikt förebygger arbetsrelaterad stress. Dessutom hävdar de att en gemensamt satt handlingsplan som syftar till att förbättra partnerskap, presenterade en möjlighet för deltagarna i enheten (anställda och chefer) att bli bättre bekanta och att förstå källan till begränsningar och att föreslå åtgärder för förändring. Deltagarna föreslog också utbildning och grupparbeten för att personalen gemensamt skulle kunna utkristallisera orsaker till konflikter och eventuella lösningar till dessa. Ett brett samarbete mellan personal och chefer, ett ökat engagemang av alla i en organisation anses höja den psykosociala arbetsmiljön och minska riskerna för sjukskrivningar och psykisk ohälsa (Lavoie-Tremblay, Bourbonnais, Viens, Vézina, Durand, & Rochette, 2005). Studien gjordes dels för att locka nya rekryteringar men också för att behålla den personal de redan har.

Att personal inom vården behöver ha fokus på många olika saker och ofta har många saker de måste komma ihåg bevisar en studie av Boxerman, et. al 2006. Arbetet inom vård och omsorg kräver av personalen att ofta fokusera och rikta uppmärksamheten mot många olika patienter och vara medvetna om ny information och prioritera vilka åtgärder som krävs i arbetet. De blir ofta också avbrutna i sitt arbete, och tappar därför fokus på sin uppgift (Boxerman, Evanoff, Grayson, Potter, Sledge, & Wolf, 2006). Copingstrategier och fokusgrupper kan användas för att förbättra hälsan inom arbetsgrupperna, men detta kommer oftast inte i första hand. I en studie där både män och kvinnor deltog, var det både före och efter träning i copingstrategier och gruppövningar kvinnorna som upplever mest hälsoproblem och stress. Kvinnor var alltså mer stressade än män överlag, och männen bättre på att använda sig av inlärade copingstrategier och övningar (Bekker, Nijssen, & Hens, 2001:17).

I en studie gjord i New York och Illinois, angående undersköterskors arbetsmiljö framkommer att de har ett krävande arbete med många tunga lyft, låg bemanning, dåligt socialt stöd från både arbetskamrater och ledning. Det framkom också att många undersköterskor tycker sig ha, inte bara långa arbetspass, utan också för många arbetspass inpå varandra, vilket bidrar till att deras egen vård och omsorg om sig själva blir lidande. En annan sak som framkom var att undersköterskorna ofta mådde dåligt pga. att de upplever sig kränkta av olika orättvisor i arbetet. Att de upplever höga krav, och anser sig ha lågt beslutsutrymme i jämförelse med andra professioner framkom även. Dessa hanterades med hjälp av personliga lösningar, inget organisatoriskt. Flera av personalen uttrycker en oro för att de inte kommer att orka arbeta fram tills pensioneringen, utan att de tvingas gå tidigare på grund av dålig hälsa eller arbetsrelaterade skador (Brady, Geiger-Brown, Lirtmunlikaporn, Nielsen, Trinkoff, & Vasquez, 2004).



Enligt en spansk studie har kvinnor inte bara mindre beslutsutrymme än män utan också en lägre nivå av jobbtillfredsställelse än män. Det centrala i familje- och arbetsrollerna för båda könen som exempelvis individens rollidentitet bestående av ansvar över barnen, krav på arbetsplatsen etcetera inte hade någon direkt inverkan på relationerna mellan arbete och fritid. Studiens hypotes -att människors olika roller kan kollidera bekräftades. Enligt studiens resultat uppstår en konflikt när en av rollerna blir hotad, av en för individen själv, viktigare roll. Exempelvis om arbetslivsrollen träder över familjerollens gränser och individen menar att rollen som mor, far, dotter etcetera är viktigare än arbetslivsrollen. Forskarna fann att just kvinnor påverkas mer än män i denna konflikt (Calvo-Salguero, Carrasco-González, & Salinas-Martínez de Lecea, 2010). Krav/kontrollmodellen står som grund för en studie från USA av Mausner-Dorsch och Eaton (2000) som med hjälp av modellen undersökt om människor som arbetar med yrken med höga psykologiska krav och låg möjlighet till beslutsfattande löper risk att bli deprimerade. Undersökningen utreder sambanden mellan depression och psykosocial arbetsmiljö. Författarna menar att depression utgörs av mönster av exempelvis trötthet, sömnförändringar, tappad aptit, känsla av meningslöshet, koncentrationsproblem och självmordstankar. Resultatet bekräftade forskarnas hypotes att kvinnor tenderar att vara mer känsliga för jobbkrav än män och därmed mer utsatta i sina arbetsmiljöer. Studien belyser även att kvinnor och ogifta män tenderar att drabbas av depressioner i större utsträckning än gifta män (Mausner-Dorsch & W. Eaton, 2000).

## Stress, demokrati och beslutsutrymme

Antagandet om att demokrati på arbetsplatsen spelar en positiv roll för arbetets miljö kvalitet slås fast i en dansk studie från 2011. Antagandet stöds av resultatet som pekar på att höga nivåer av psykosociala välbefinnande finns på arbetsplatser med höga nivåer av deltagande, och låga nivåer av psykosocialt välbefinnande och delaktighet följer varandra på andra arbetsplatser. Författarna anser att det är värt att notera att de bästa arbetsplatserna har höga nivåer av direkta, såväl som representativt deltagande. Den kvalitativa analysen grupperar arbetsplatserna inom fyra modeller av deltagande hittar en modell som i synnerhet verkar framgångsrik för att kunna skapa kvalitativ arbetsmiljö, nämligen den demokratiska modellen. Detta konstaterande anses vara det viktigaste resultatet från hela undersökningen eftersom data från de demokratiskt styrda arbetsplatserna inte lämnar något tvivel om att här är deltagande verkligen nyckeln till den höga kvaliteten på den psykosociala arbetsmiljön. Att medarbetarna kan agera i nära samarbete med lokala chefer ses som ett effektivt hot mot mindre bra psykosociala arbetsmiljö. Som exempel har höga krav i arbetet, som härrör från högre nivåer i organisationshierarkin, tagits upp och konfronterats på ett sätt som förhindrar påfrestningar och stress. Alla yrken och arbetsplatser har sina egna, kollektiva normer för det arbete de har tillstånd att utföra, och arbetstagare med en yrkesbakgrund är i allmänhet mer engagerade i sitt arbete än de flesta andra arbetstagare. Ändå är professionella arbeten inte automatiskt organiserat demokratiskt utan det anses bero på just organisationens kultur. I princip är det demokratiska beslutsfattandet ett alternativ för alla arbetsplatser. Men så länge som arbetsplatsdemokratin vilar på en informell grund förblir det bräckligt och beror mycket på de värderingar och övertygelser som innehålls av cheferna (Knudsen, Busck, & Lind, 2011).

Även Annemarie Hultberg (2007) fastslår detta i sin artikel om ett hälsosammare arbetsliv. Hon menar att socialt stöd innebär t ex. att man har möjlighet att ha kontakt med andra människor på arbetsplatsen samt att känna stöd från ledningen. Hon talar om fyra stadier av socialt stöd och dessa är emotionellt stöd, praktiskt stöd, stöd genom upplysning/information och stöd i form av uppskattning. Hon framhäver viktigheten i att inta ett proaktivt förhållningssätt och förstärka det sociala stödet genom att arbeta med kommunikation och konflikthantering. När man tänker arbetsmiljö är det många som tänker ergonomi, att man sitter ordentligt, att man lyfter rätt och så vidare (Hultberg, 2007).

En studie som undersöker på vilka sätt förskolepedagoger konstruerar meningsfullhet i jobbet, stress och vilka copingstrategier som används för att minska stress på arbetet har Baumgarten et. al. (2009) gjort. Forskningen leddes av följande två forskningsfrågor: vilka stressfaktorer upplevs bland barnomsorgens personal? Och; vilka copingstrategier använder pedagogerna oftast för att lindra stresskänslor på arbetet? Pedagogerna som beskriver sina arbetserfarenheter och affektiva svar, beskriver strategier de använder för att minska stress och vilka tider under dagen som de upplevde det mest och minst mängder av stress och energi. Identifierade stressfaktorer kan placeras i två stressfaktor kategorier (dvs. arbetsförhållanden, klientfaktorer). Dessutom beskrev många pedagoger också stressfaktorer utanför arbetsmiljön (dvs. livshändelser) samt specifika händelser arbete (dvs. dagliga problem). Det fanns också bevis på överlappning mellan dessa kategorier (Baumgarten, Carson, Apavaloaie, & Tsouloupas, 2009)

Diane F. Halpern (2005) har gjort en undersökning angående huruvida företagen kan minska sina kostnader som rör personalens hälsoproblem. Företag med flextid får enligt undersökningen en mer lojal och arbetsvillig personal, som direkt hänger ihop med att den vanligast förekommande jobbstressen hänger ihop med konflikten mellan kraven på arbetet och kraven man har på sig i andra roller, till exempel föräldrarollen. Ofta drabbar denna stress både arbetsplatsen och hemmet/familjen och kan i förslängningen leda till utbrändhet. Enligt studien så finns det flera effektiva sätt att reducera denna stress, bland annat genom att införa flextid på arbetsplatserna, och genom att ge dem anställda chansen att välja om de vill arbeta hemifrån vissa dagar, eller att få arbeta deltid. Tack vare att företagen undviker kostnader som kommer med att personalen blir sjuk menar Halpern att pengar kan sparas (Halpern, 2005).

Bosse Angelöw (2011) menar att demokrati på arbetsplatsen, att ge medarbetarna möjlighet till inflytande och delaktighet i verksamhetens utformning är grundläggande för en utveckling av friskare arbetsplatser. Att ha möjlighet att påverka och kontrollera sin arbetssituation fungerar som en buffert mot den negativa stressens skadeverkningar, vilken beskrivs närmare nedan. Socialt stöd anses också kunna förbättra hälsan och välbefinnandet på arbetsplatsen (Angelöw, 2011).

I en studie av Bayazit et. al. (2004) har författarna utgått från ett antal normer rörande hur de anställda ska tänka, agera och prestera på arbetsplatsen. Normerna finns på en omedveten nivå och resulterar i en delad förståelse för hur företaget fungerar. En av hypoteserna var att höga arbetsnormer leder till psykologiska spänningar i relation till vad individen kan prestera, vilket i sin tur leder till dålig hälsa och stress bland de anställda. Vidare undersökte forskarna

hypotesen att de anställda på arbetsplatser där det finns höga sociala normer inte kommer att känna att arbetsprestationerna påverkar deras hälsa i lika hög grad som om de skulle ha låga sociala normer som exempelvis lågt socialt stöd. En tredje hypotes är att konflikten mellan arbetsliv och privatliv påverkar de anställdas hälsa, detta mer tydligt på arbetsplatser där de arbetsprestationsnormerna är höga. Undersökningen visar att det är viktigt att även beakta normer på organisationsnivå för att undersöka den psykosociala arbetsmiljön på alla led i hierarkin inom organisationen. Arbets- och privatlivskonflikten inverkar på de anställdas stressnivå i relation till Karaseks och Theorells modell (Bayazit, Helland Hammer, Saksvik Øystein, Nytrø, & Torvatn, 2004:9).

Det första man bör kunna begära av en arbetsplats är att den tillgodoser fundamentala behov, som trygghet till liv och lem. Sigvard Rubenowitz (2004) menar att de fysiska behoven på arbetsplatserna sedan länge är uppfyllda och att det nu ställs allt högre krav på att få våra trygghetsbehov tillfredsställda. Vi vill ha reella samarbeten och meningsfulla arbeten som gör det möjligt att tillgodose högre behov som självförverkligande. Enligt Rubenowitz så handlar dessa behov bland annat om att ha goda möjligheter till egenkontroll av metoder och takt för hur vi utför arbetsuppgifterna. Vi önskar en inte alltför långt driven styrning av varken teknik, ledning, gruppen eller löneformerna. Erkännande och någon form av social status i arbetet, vilket fås genom exempelvis egenkontroll över arbetet och delaktighet i planering och beslut som rör våra arbetsuppgifter, vilket i sig också ställer krav på en ledare med positiv människosyn. Att kunna utvecklas och bli stimulerad i arbetet och ha möjligheter att lära oss nya saker och följa med i utvecklingen kring vårt arbete och vår arbetsplats anses också viktigt. Rubenowitz menar också att ju längre ner i organisationshierarkier man kommer, desto mindre möjligheter verkar individen ha att påverka och utnyttja sina kapaciteter fullt ut. De har lite ansvar och självbestämmande, har mindre möjlighet att se sitt arbete som något positivt. Arbetsgruppen och dess struktur och normer avgör på vilket sätt vi kan påverka sambandet, och detta gäller i högre grad när arbetet är av okvalificerad natur. En stor lojalitet inom en grupp kan skapa trygghet och tillfredsställelse för samhörighetsbehoven, och bara av just den anledningen vara trivsselfrämjande. Rubenowitz menar att vi behöver en arbetsplats som medger sociala kontakter och gemenskap med våra arbetskamrater och även variation och hanterbara utmaningar vad gäller våra arbetsuppgifter. Har vi speciella anlag och förutsättningar är det önskvärt att dessa får komma till användning också att vi kan ta egna initiativ i arbetslivet (Rubenowitz, 2004).

Lovallo (2005) beskriver närmare benämningen allostatisk belastning. Det är ett begrepp som används som en benämning på negativ stress, och uppstår när det uppkommer en obalans mellan individens stresshanteringsförmågor och de krav som individen tror att dessa förmågor måste möta. Denna allostas regleras av ett sinnrikt, organiserat kommunikationssystem som länkar samman hjärnan, hormoner och immunförsvaret. När man utsätts för stimulering ökar de fysiologiska reaktionerna, beteendet blir påverkat och upplevelsen blir intensivare, vilket innebär att arosalnivån har ökat. Hur höga, verkliga eller subjektivt uppfattade, krav man utsätts för avgör hur hälsofarlig stressen är. Ju högre den allostatiska belastningen är, desto högre risk för att bli sjuk medför den. Detta bestäms av

följande tre faktorer. Den första faktorn är krav -enkla och få krav leder till låg allostatisk belastning medan höga och många krav leder till högre risk för ohälsa. Den andra faktorn är strategier- vad individen använder sig av för strategier för att hantera stressen. Har man väl fungerande strategier så blir den allostatiske belastningen lägre, och tvärtom. Den tredje och sista faktorn anses vara resurser- vilka psykosociala resurser har individen? Dessa är t.ex. socialt stöd och personliga egenskaper. Ju fler resurser man har, desto lägre blir belastningen (Lovallo, 2005).

De stimuli som utlöser stress kallas för stressorer. Dessa kan vara av psykisk, fysisk eller social karaktär och innebär att krav ställs på individen. Enligt Antonovsky (2005) är stressorer "krav som det inte finns något omedelbart tillgängliga eller automatiska adaptiva reaktioner på" och han delar också upp stressorerna i tre kategorier; kroniska stressorer, livsviktiga händelser och dagsakuta förtretligheter. Antonovsky har även myntat uttrycket KASAM, som är en förkortning av Känsla Av SAMmanhang. Detta är en känsla som byggs upp hos både barn och vuxna och beror på i vilken utsträckning vi upplever tillvaron som meningsfull, begriplig och hanterbar. Denna känsla sägs ha direkt inverkan på vår hälsa (Antonovsky, 2005).

Den psykosociala arbetsmiljön är olika på alla arbetsplatser, beroende på just individerna som skapar den. Alla individer upplever den som olika, och man kan inte förutsätta att om endast en individ på en arbetsplats anser att de har ett "bra klimat" så är detta ett faktum. Detta fenomen anser författaren var intressant, -hur olika arbetsmiljön kan uppfattas av olika individer, även fast de befinner sig i samma miljö. Svaren för vilka faktorer som påverkar den psykosociala arbetsmiljön blir olika beroende på vem man frågar, och när man frågar. Författaren ville därför undersöka om det vid intervjuerna eventuellt kunde utkristallisera sig eventuella bakomliggande orsaker till varför just denna faktor är intressant och viktig för just denna informant, med tanke på att olika svar kommer för olika informanter. Utifrån den empiriska studie som gjordes kunde just dessa upplevelser och faktorer komma till ytan och sedermera behandlas med hjälp av tidigare forskning och referenslitteratur.

Syftet med denna kandidatuppsats är att försöka bidra till en ökad förståelse för vad som anses göra en bra psykosocial arbetsmiljö, och även vilka faktorer som försämrar densamme för individerna på arbetsplatser. Detta främst för kvinnodominerade yrken.

## Metod

### Procedur

En intervjumall utformades och en pilotintervju genomfördes. Pilotintervjun används inte i rapporten utan hade endast som syfte att ta reda på om frågorna var rätt riktade. Vid kvalitativa studier får man ofta in väldiga datamassor (Kvale & Brinkmann, 2010), så för att redan innan förenkla hanteringen av dessa, så strukturerades intervjustödet under fyra

rubriker, vilka var delaktighet och inflytande i arbetet, psykosocial miljö, socialt stöd, och till sist stress.

Följdfrågorna som fanns med i guiden behövde inte ställas till alla respondenter, utan deras svar fick styra över eventuella följdfrågor. För att insamla data användes semistrukturerade intervjuer med kvinnor som arbetar inom den offentliga sektorn i en och samma kommun. Eftersom författaren önskar att öka förståelsen för undersökningsdeltagarnas egna upplevelse och förståelse för sin psykosociala arbetsmiljö så användes den riktade öppna intervjun. I en sådan intervju, kan man ha förutbestämda frågor eller konstruerade frågor för att sedan komplettera med följdfrågor (Kvale & Brinkmann, 2010), undersökningsdeltagarna får resonera med sig själva, och beskriva sammanhang som just för dem är viktig för att beskriva fenomenet som efterfrågas, i det här fallet, -den egenupplevda psykosociala arbetsmiljön. I en vidare bemärkelse handlar denna metod om att förstå hur och på vilket sätt den sociala verkligheten är konstruerad och ordnad ur deltagarens perspektiv (Lantz, 2007).

Intervjuerna spelades in. När intervjuerna hade genomförts så transkriberades intervjuerna till text och sedan tolkades intervjuutsagorna. Det innebär i detta fall att informationen bröts ner i mindre delar. Dessa delar jämfördes sedan med varandra för att likheter och olikheter skulle identifieras och delades därefter in i huvudkategorier och underkategorier, samma som funnits med från början i intervjuguiden.

## Deltagare/Urval

De djupintervjuer som genomfördes för att skapa grund till undersökningen var fyra till antalet. Kriterierna för att kunna bli intervjuade var att de skulle vara tillsvidareanställda och ha en yrkeserfarenhet på minst tio år samt arbeta inom samma organisation. På grund av tidsbrist fick författaren gå på ett bekvämlighetsurval, då ett brev skickades ut via epost, med förfrågan om de ville ställa upp på en intervju, och information om vad som skulle undersökas och varför. Det kom svar från 9 personer, varav sju personer ville ställa upp. 3 personer hade inte tillräcklig erfarenhet, så då föll valet på de fyra respondenter som undersökningen baseras på, varav 2 personer arbetar som förskolelärare och 2 är undersköterskor inom äldreomsorgen. Alla undersökningsdeltagare är födda i Sverige och utbildade undersköterskor, alternativt förskollärare.

## Etik

Redan vid den första kontakten, som skedde via epost, informerades deltagarna om vad som förväntades av dem, och hur informationen skulle behandlas. De informerades även om syftet med undersökningen. Eftersom författaren var tvungen att välja deltagare ur ett så kallat bekvämlighetsurval, så kontaktades de privat, vilket för med sig att de inte vet om de övriga deltagarnas identitet. De informerades om att det var helt frivilligt att delta i studien och det var när som helst möjligt att avbryta deltagandet. Ingenting som skrivs i uppsatsen kommer att kunna härleda till dem som person. Detta informerades undersökningsdeltagarna även om vid själva intervjutillfället (Kvale & Brinkmann, 2010).

## Validitet

Validitet betyder enligt Bell (2000) giltighet och är ett mått på om en viss fråga beskriver det man vill att den skall beskriva, eller mäta. En fråga kan ge samma eller nästan samma svar vid olika tillfällen men ändå inte mäta vad den är avsedd att mäta (Bell, 2000). Det faktum att författaren i detta fall gjorde en pilotstudie med en intervjumall, och sedan arbetade om densamma för att en del frågor ansågs vara missriktade, visar på ett visst mått av validitet. Sedan att ämnet (psykosociala arbetsmiljön) i sig är komplext, och beroende på hur individen uppfattar klimatet på arbetsplatsen just den dagen intervjun ägde rum, kan ha betydelse. Som tidigare nämnts så är ämnet psykosocial arbetsmiljö brett, och kan ibland svänga på grund av olika händelser på arbetsplatsen eller hos personalen. Att komma och göra en undersökning om densamma, en tid där det tillfälligt är mycket konflikter till exempel, har stor betydelse för resultatet. Författaren till denna studie uppfattade inte några tecken på att arbetsklimatet på deltagarnas arbetsplatser vid tiden för intervjuerna var anmärkningsvärd på något vis. Två andra eventuella svagheter hos studien kan bero på att intervjuaren icke är en van sådan. Kvaliteten kan också påverkas av att endast fyra respondenter intervjuades. Ett högre populationstal vore önskvärt för ett säkrare utfall.

## Resultat

Under intervjuerna framkom ett antal faktorer som anses behövas för att den psykosociala arbetsmiljön skall vara tillfredsställande. Det framkom även en hel del som anses försämra densamma, vilka alla redovisas i kronologisk ordning i resultatdelen.

### Delaktighet och inflytande

Gemensamt för alla respondenter är att de upplever att de har stor möjlighet att själva avgöra hur de skall utföra sina arbetsuppgifter. Undersköterskorna arbetar på uppdrag av den som behöver hjälp i hemmet (hädanefter benämns dessa som brukare), läkare, biståndsbedömare och distriktsköterskor avgör hur mycket hjälp en brukare behöver. Förskolepedagogerna arbetar på uppdrag av skolverket och mot läroplanen. Alla upplever också att så kallade extrauppgifter tar för lång tid. Exempelvis framdukning, och diskning av porslin i samband med måltider och mellanmål på förskolorna, städning och undanplockning hos brukarna. Det är också dessa uppgifter som personalen ser som övermäktig när de inte hinner. Det är också det första som bortprioriteras vid överbelastning. Det som stressar är när de upplever att brukare och barnen i verksamheten inte hinns med.

Det är också gemensamt för alla informanter att de inte anser sig ha någon möjlighet att påverka arbetsmängden.

”De som söker hemtjänst får det, men personalstyrkan är densamma.”

”Samhället kräver att verksamheten skall öppna tidigare på morgonen och vara öppen senare på dagen, men till det får vi ingen extrapersonal, utan förväntas

lösa detta med våra egna scheman. Någon får komma tidigare och stanna längre, överlappningarna med full personalstyrka blir ju mindre i tid, och då kan man inte göra lika mycket med barnen”.

Pedagogerna tar kontinuerligt upp detta på miljöronder och likande, men inget har blivit gjort hittills.

## Krav

Undersköterskor har krav på sig att utföra den vård och omsorg som läkare, bostadsbedömare och distriktssjuksköterskan har bedömt att brukaren är i behov av. Eftersom de arbetar med människor så tar det tid, och den finns inte alltid, vilket upplevs som stressande och lämnar en känsla av otillräcklighet. Vid extrema fall så har man protesterat, men detta leder oftast ingenstans. De upplever att det blir tillfälliga lösningar för en vecka eller två, men att det sedan blir likadant igen. Att vara flexibel och hela tiden arbeta självständigt och komma med snabba lösningar ses som stressigt.

Ett annat krav som nämns är också att de måste kunna säga nej, om brukaren kräver att de skall utföra sysslor som inte alls ingår i deras arbetsuppgifter. Detta är en sak som många upplever som väldigt svårt, för ”man vill ju hjälpa dem” på samma gång som man inser att om man gör det en gång, så förväntas man fortsätta sedan.

”Man gör det bara. Man springer fortare, man jobbar snabbare helt enkelt”.

Pedagogerna arbetar mot läroplanen. De har krav på sig att den följs. Sedan kan ju även vissa barn ha olika behov som måste tillgodoses, föräldrarna har ofta krav på att deras barn behöver speciella lösningar, vilket de tillmötesgår i den mån det är möjligt, blir det förstorakrav så hänvisas föräldrarna till enhetschef. Även samhället kräver att förskolorna skall öppna tidigare och stänga senare, vilket de inte får personal till.

Ofta är det för många barn i barngrupperna, vilket påverkar kvaliteten på det pedagogiska arbetet. Pedagogerna löser oftast saken själva, i samarbete med andra avdelningar och att dela upp barnen i mindre grupper, vilket i sin tur medför att man kan stå ensam med en barngrupp. De planeringar som görs upp följs oftast, men kan snabbt kullkastas av att någon i personalen blir sjuk, eller att något barn gör illa sig eller annat som kan hända.

Kraven på arbetsplatserna upplevs som lagom. Det som är svårt är tiden och arbetsbelastningen, men alla respondenter är nöjda och upplever att kraven upplever deras förväntningar och att de upplever sin egen förmåga i fas med kraven. Upptäcker man att man inte hinner så tar man en kollega till hjälp och fungerar inte det så får man prioritera annorlunda.

## Den psykosociala miljön

Alla respondenter svarar spontant positivt på frågan om hur de upplever sin psykosociala arbetsmiljö. När jag sedan ställer frågor angående socialt stöd, stress osv. så framkommer att de kanske inte alltid är så nöjda med situationen.

Hos undersköterskorna upplevs det finnas otillräcklig respekt för den egna individen inom personalen. Även fast brukarna byts ut av naturliga orsaker, och med dem förändras även arbetsuppgifterna, så arbetar vissa på som de alltid gjort. Exempel på detta är att vissa undersköterskor åker två stycken runt till sina brukare, istället för ensamma, vilket gör att vissa brukare får mer tid än andra när viss personal arbetar. Detta bidrar till ett ”vi och dom” tänkande, som i förslängningen nöter på gruppens dynamik.

”De är ofta kompisar privat också. Eller släkt. Eftersom detta är ett litet samhälle så är det många som har relationer till varandra utanför arbetet också, och det märks ju på jobbet om till exempel två har kommit ihop sig på fritiden. Ibland är det mina kollegors barn som är kompisar eller ovänner och sådant märks i en grupp... Det händer ju ofta att de som är släkt håller varandra bakom ryggen också. Om de gjort fel, eller ibland till och med väljer att gå emot reglerna vi har. De kan ha jobbat länge tillsammans också... gamla kompisar.”

Hur olika man prioriterar arbetsuppgifter är ett moment som ofta diskuteras och det verkar finnas lite respekt för att alla jobbar och prioriterar annorlunda. En som till exempel prioriterar människan på dagpasset, kan få blickar och suckar när kvällspasset går på och finner att städningen uteblivit för att det varit stressigt. En undersköterska upplever just detta fenomen oftare vid låg arbetsbelastning. När de har tid över och kanske kan hinna ikapp med dokumentation och pappersarbete, tycker annan personal att det finns andra arbetsuppgifter att ta tag i och detta blir det ofta konflikter kring.

En undersköterska upplever att små konflikter om prioriteringsfrågor och liknande får gruppen att gå isär mer och mer, eftersom ingen tar tag i saken ordentligt.

”Ingen vill bestämma och vara lillchef, men ingen vill heller att det skall vara som det är nu. Ingen vill ge med sig, utan alla vill göra på sitt eget sätt, även om de andra lägger fram ett jättebra förslag på hur saker kan lösas.”

Informanten berättar att hon ibland brukar försöka diskutera saker med kollegorna, som hon märker att det ofta blir små konflikter runt. Det kan vara ett beteende någon har eller ett sätt att jobba som inte verkar godkänt, men det är sällan någon vill prata om det. Respondenten berättar att det blir mycket blickar och snack bakom ryggen på folk istället.

”De förstår inte att det bara blir värre av sånt, det är väl bättre att säga vänligt vad man kanske vill ändra på.”

För undersökningsdeltagarna inom barnomsorgen verkar det lugnare. De löser eventuella konflikter innan det egentligen hinner bli konflikter. De pratar igenom saken och väntar sedan ett tag för att alla skall hinna tänka igenom och landa i olika beslut. Pedagogerna upplever att alla får komma till tals och att alla blir lyssnade på, i fråga om eventuella konflikter. De löser det mesta själva utan att behöva blanda in enhetschefen.

”Vi löser de flesta konflikterna själva och det fungerar bra. Man kanske inte kommer fram till en lösning direkt, utan kanske någon part behöver tid på sig att



komma fram till vad som är bäst för gruppen. Fungerar det inte så finns ingen anledning till att man inte kontaktar chefen. Det är det hon är till för”.

## Samarbete

Pedagogerna upplever sig alltså ha ett bra samarbete, vilket de tror ha med att deras arbetsplats praktiserar arbetsrotation, vilket innebär att de aldrig är på samma avdelning i mer än tre år, och aldrig med samma personer längre än i två års tid. Detta sägs generera mycket kreativitet och samarbete mellan avdelningarna och antas an informanterna bidra till att de har hittat ett sätt att lösa konflikter på ett effektivt sätt. I och med att man får arbeta tillsammans med alla så lär man sig allas sätt att arbeta och man får en ökad förståelse för hur och varför personen prioriterar som den gör. Informanterna som har denna arbetsrotation på sin arbetsplats, ser den enbart som positivt, och uppger att det är utvecklande och de lär sig mycket av varandra tack vare denna lösning, som från början var till för att göra den fysiska påfrestningen på personalen mindre.

”...sedan är vi ju pedagoger också, det kan vara en grundläggande orsak till att vi har en sådan bra grupp”.

Feedback kommer främst från vårdtagare, barn och anhöriga. Ibland från medarbetare. Kritik får man sällan.

”Personalmöten har vi, men där törs jag inte säga vad jag tycker. Jag har gjort det en gång, och det gör jag aldrig mer om. Vi var eniga i gruppen men det var bara jag som sade någonting. Och då tyckte chefen att om det inte passade så kanske jag inte skulle jobba kvar... Så det gör jag inte om. Jag blev ledsen förstås, och arg, för jag vet ju att hon inte får säga så. Sedan kändes allt så meningslöst”.

Endast två av deltagarna upplever att de har ett bra socialt stöd i både sina medarbetare och chefer. Andra halvan av de tillfrågade upplever inte alls detta men beskriver att de är nöjda med det, de övriga önskar en mer återkommande chans att diskutera eventuella konflikter och lösningar. På en arbetsplats har det tidigare funnits möjligheter för gruppsamtal en gång i månaden, där de diskuterade just hur de skall bemöta varandra och respektera varandra och liknande. Till en början gick ”alla” på mötena och de var verkligen uppskattade, sedan rann det ut i sanden och alla föll tillbaka i samma mönster.

”Vissa arbetskamrater är mer hjälpsamma, medan andra verkar jobba helt ensamt och aldrig kan sträcka ut en hand. Å andra sidan vill de i sin tur, aldrig heller ha hjälp, men det är troligen inte för att de inte behöver det, utan för att de inte arbetar enligt sköterskornas rekommendationer, de har skapat sina egna rutiner och är också medvetna om att de gör fel. Därför kan de heller inte be om hjälp, för att de vet att de arbetar på ett felaktigt sätt”.

”Ibland finns känslan av att man inte får någon hjälp av principskäl. Det råder en jantelag på ngt vis...”

## Stress

På frågan om hur de definierar ordet stress, så får jag lite olika svar. En svarar att ”Huvudet dunkar och jag vet inte vad jag har gjort.” Respondenten berättar att hon inte minns om hon sagt god morgon till brukaren eller vad hon redan har gjort, för hon stressar så mycket. De övriga nämner att de upplever stor stress när de inte hinner.

Någon nämner att det går i perioder, för hur känslig man är för stress. Ibland klarar man väldigt höga nivåer av stress, och ibland är man känslig för minsta lilla. ”Det beror på hur det är med allt annat runt omkring”. Inom barnomsorgen kommer stressen när barnen pockar på uppmärksamhet och personalen inte har tid på grund av de dagliga rutinerna.

”Ibland tvingar man sig till att sluta plocka med disken, den kan ju ändå vänta. Men inte för länge, för så går det åt pipsvängen vid nästa mål.”

Alla respondenter uppger att upplever stress på sin nuvarande arbetsplats. Gemensamt för både pedagoger och undersköterskor så är det oförutsedda händelser som gör att stressen ökar på arbetsplatserna. En annan gemensam nämnare är för lite personal, eller för hög arbetsbelastning, det kommer in nya brukare eller nya barn innan personalstyrkan har hunnit med. Vissa förändringar, eller återkommande saker, som årliga utvecklingssamtal med föräldrarna, stjälar mycket tid från den pedagogiska verksamheten. Personalstyrkan är så precis, så att oförutsedda händelser ruckar hela organiseringen kring verksamheten.

För att hantera stressen de upplever så försöker en av dem ställa in sig på att arbetsveckan blir stressig. Andra försöker be om hjälp, vilket oftast är lönlöst eftersom ingen har tid att hjälpa, för då måste de ju stressa själva sedan också för att hinna ifatt. Man prioriterar bort extrauppgifter, som städning och pappersarbete. Alla respondenter är eniga om att människan måste komma först, det är för barnens eller de gamlas skull som de arbetar. Men de är också eniga om att man inte stressar till vilket pris som helst. Den mesta stressen handlar om barnen eller de gamla. Det som också stressar är när man vet att en kollega senare måste ta tag i det man själv prioriterat bort.

Det är också gemensamt för all respondenter att man inte kan undvika dessa situationer som stressar. Stressen uppkommer vid oförutsedda händelser, verksamheten är så strukturerad och organiserad och uträknad, så att det inte får hända något oförutsett. Deltagarna berättar att de ”jobbar på bara” man kan inte göra så mycket annat. Det får bära eller brista. När man orkar så jobbar man fortare, men man orkar inte det hela tiden, för då trissas hastigheten upp och till slut springer alla hela tiden.

”Det svänger ju väldigt inom äldreomsorgen. Ibland hinner man allt och lite extra, kanske om någon brukare är på sjukhus eller avlastning, eller så. Där emellan får man springa allt man orkar och hinner knappt med att ta rast. I dagsläget är det lugnare, men ingen vet hur det är i morgon. Ingen dag är den andra lik, på det sättet”.

Inom barnomsorgen är det annat. Där har de planerat in tiden, att den skall räcka till, med tanke hur många barn som är anmälda den dagen osv. Det finns inte så mycket utrymme för spontanitet eller oförutsedda händelser.

Vårdpersonalen anser att det är huvudsaken är att brukaren får den hjälp han behöver, de andra arbetsuppgifterna som städning etc. får vänta om människorna tar mycket tid. Går detta för långt blir det en belastningsfråga och extrapersonal kan tas in, men det görs sällan. Undersköterskorna säger att de springer fortare, jobbar fortare och städar fortare om de upplever att de inte hinner som de brukar. Detta förfarande gör att undersköterskorna ofta känner sig stressade över att de inte har gett brukaren den uppmärksamheten han behöver. De gör alltid sina arbetsuppgifter, ger brukaren den hjälpen hon behöver, men det finns oftast ingen tid för att sitta kvar och prata en stund, eller intressera sig för det som brukaren kanske vill visa, etc. Brukaren kanske vill ha hjälp med ngt extra, och personalen hinner inte, vilket gör att de känner sig stressade och otillräckliga.

”Många gånger vet man att man är den enda denna vårdtagare kommer att träffa på hela dagen, där, hos sådana brukare försöker jag ta det lugnare, och intressera mig mer för vad de vill säga och prata en stund om det. Men oftast står man och hoppar på stället för att man har så bråttom”.

Gemensamt för alla respondenter är att de får prioritera bort delar av arbetsuppgifterna och att de försöker skynda sig. De kan aldrig prioritera bort arbetet med människan, men det praktiska arbetet, som också är viktigt för att dagarna skall flyta bra får ofta vänta. Eller så görs det slarvigt och snabbt för man har inte tid. Inom barnomsorgen innebär detta till exempel att den pedagogiska planeringen får göras om i sista sekunden, om ordinarie personal är sjuk.

”Man kan inte lämna en vikarie ensam med tio barn, när man gör något med den andra gruppen”.

Undersköterskorna upplever ibland att brukarna behöver en vård och omsorg som de inte har kompetens nog till att ge. Undersköterskornas kunskap räcker inte till, till exempel vid psykisk sjukdom.

”Ibland kan man vara rädd när man skall till en brukare som man fått höra har varit aggressiv tidigare på dagen. Ibland kan man ha tur och en kollega kan följa med, men är det inte en brukare som är uppsatt på två personal kan det bli svårt, eller någon annan brukare får mindre tid än vanligt”.

Detta händer ibland, just vid nya vårdtagare vars diagnoser de inte har kunskap om. Annars är det mest åt andra hållet, att de upplever att de har utbildning och kompetens för mer än vad de utträttar på arbetet.

”Man har ju inte läst till undersköterska för att städa hos folk. Men det ingår ju i arbetsuppgifterna så det är nog bara att bita ihop. Men det gör ju inte jobbet roligare direkt”.

Undersökningsdeltagarna anger att det händer ofta att de tänker på arbetet fast de är lediga. Allra mest om det varit en stressig dag eller kväll. Tankarna går då främst till barnen, brukarna, pensionärerna, men det är ingenting som anses jobbigt eller påfrestande för vårdpersonalen.

Det är svårare för pedagogerna om exempelvis något barn mår dåligt, och man har en relation familjen. Eller om föräldrarna skiljer sig och smutskastar varandra vid lämning och hämtning så att barnen hör. Ibland måste man sätta ner foten. Pedagogerna kan få veta saker som de inte vill veta, som är svårt att förhålla sig till. Ibland är det svårt att veta vad föräldern vill att de gör med den här informationen.

Överlag så påverkar arbetet fritiden inte så speciellt mycket när man är undersköterska. Ibland kan det hända att man känner någon anhörig, och visst kan det uppstå situationer, men oftast underlättar en sådan situation kommunikationen mellan vårdaren och brukarens anhöriga. Att ha arbetskamrater att prata av sig med är något som upplevs som positivt och bidrar till att man tar med mindre jobbtankar hem. Ibland är det mycket konflikter och då måste man sluta tänka på jobbet när man går hem, annars orkar man inte. När detta händer, att de fortsätter att tänka på jobbet fast de har slutat sin arbetstid för med sig stress. Det är så ibland att de även arbetar i tankarna på sin lediga tid och tänker på hur de skall göra när de kommer tillbaka till arbetsplatsen och när de skall utföra vissa sysslor för att hinna och så vidare.

”Man vill inte jobba. När inga rutiner fungerar, eller om man gemensamt har gjort upp rutiner och bara några följer dessa, då faller ju allt, och det vägrar vissa inse. Att det är dem som gör fel... De gör som de alltid har gjort fast vi gemensamt har kommit fram till att göra på ett annat sätt, eller ta allt i en annan ordning. När det har varit så, så vill jag inte gå till jobbet. Jag har tagit upp detta med gruppleddaren ett par gånger, men fått höra att det kanske är jag som inte passar in i gruppen. Det mådde jag ju bara sämre av. Nu gör jag som alla andra, jag orkar inte hålla på. Det hela fick mig att känna mig som en svikare, som att jag skvallrade.”

Sammanfattningsvis så beskriver alla respondenter en upplevd stress på arbetsplatsen. Grupsamarbetet beskrivs som väldigt bra på förskolorna, men mindre bra inom äldreomsorgen. Undersköterskorna anger att de har stort inflytande över hur de sköter sina arbetsuppgifter, men inte alls över när, eller på vilken tid de skall utföras. De upplever ibland att de inte har kunskap som räcker till i vårdandet av olika diagnoser, men att de förväntas lösa situationerna på egen hand. Gemensamt för alla undersökningsdeltagare var att det är överliggande förutsedda händelser som kan omkullkasta en hel dags planering. Sjukdom hos personal, eller annat som plötsligt gör att man måste ta till en annan strategi för att klara av alla uppgifter, vilket ofta resulterar i att barnen, eller de gamla får mindre tid i anspråk. Alla deltagare i undersökningen upplever att de har en stressig arbetsplats, och att de sällan kan göra något åt stressen, annat än att skynda sig ytterligare. Händelser inom grupperna kan upplevas som jobbiga, och det faktum att ingen tar tag i konflikter och liknande. Önskvärt vore fler återkommande möten där personalen tillsammans med enhetschef får diskutera olika problem som finns i grupperna.

## Diskussion

### Krav

De olika kraven som undersköterskorna och förskolepersonalen informerar om är alla krav som de inte råår på. Krav från samhället, krav från läroplanen, krav från läkare, vårdtagare och enhetschefer. Kraven i sig är inte övermäktiga, däremot att det inte finns tid, för att sköta sina sysslor och uppfylla dessa krav, anses som pressande för både förskolepedagogerna och undersköterskorna.

Informanterna verkar alla ha accepterat kraven på sina arbetsplatser. Vissa krav kan orsaka stress, vilken sorts stress de uppfattar är oklart. Enligt Lovallo (2005) så kan enkla och få krav öka pressen så att det uppfattas så kallad positiv stress. Är kraven däremot för höga och man känner ingen kontroll över dessa krav så ökar den allostatiska belastningen till negativ stress, som i sin tur leder till högre risker för ohälsa. Aaron Antonovsky definierar krav som det inte finns något omedelbart tillgängliga eller automatiska adaptiva responser på som en stressor. Dessa krav, har som främsta konsekvens att ett spänningstillstånd (stress) skapas. Han menar också att dessa krav leder till en försämring av en individs KASAM (Antonovsky, 2005).

### Kontroll och påverkan

Enligt Theorell (2003) är individens möjlighet att utöva kontroll över sin situation av fundamental betydelse för den psykosociala arbetsmiljön, och i förlängningen även för hälsan. Delaktighet och inflytande över arbetet kräver både dialog emellan, och ett stort engagemang från både chefer och medarbetare. Arbetets krav och de anställdas möjligheter att påverka arbetssituationen har stor betydelse för god arbetsmiljö och en hållbar hälsoutveckling för personalen på arbetsplatserna. Deltagarna i denna undersökning är nöjda med sitt inflytande över arbetsuppgifterna. De har inte möjlighet att påverka själva arbetsuppgifterna, men de har stort inflytande över när och hur det skall göras. Theorell beskriver detta närmare, att man inom arbetspsykologin övergripande brukar kalla detta för beslutsutrymme, vilket i sig rymmer två olika komponenter. Den ena är uppgiftskontroll och deltagande i beslutsfattande, eng: "authority over decisions", vilket innebär att man har kontroll över själva arbetet, exempelvis att man kan påverka hur arbetet skall utföras och att man har ett stort inflytande i beslutsfattandet är när man har inflytande över sina arbetstider, att man kan ge förslag till förändringar och att man kan delta i beslut inför förändringar, vilket alltså inte sker i önskansvärd grad hos någon av undersökningsdeltagarna. Den andra komponenten är den enskildes kompetens att utöva kontroll över sin situation, så kallad "skill discretion" eller "intellectual discretion", vilket innebär att individen har möjlighet att utöva sin skicklighet eller intellektuell aktivitet. Ett annat svenskt begrepp som svarar ungefär mot detta är färdighetskontroll. Den underförstådda meningen är, att om det finns utrymme för skicklighet och intellektuell aktivitet och även för utveckling av dessa, finns det också utrymme för den enskilde att utöva kontroll, vilket gör att demokratin blir bättre än om sådana möjligheter inte finns (Theorell, 2003). Den senare komponenten bedömer jag som tillräcklig på informanternas respektive arbetsplatser. Till och med ibland i för hög grad, då undersköterskorna berättar att de ibland känner sig ensamma med svåra beslut. Rubenowitz

(2004) menar att vi vill ha goda möjligheter till egenkontroll av metoder och takt för hur vi utför arbetsuppgifterna och jag bedömer att alla informanter har det. Rubenowitz' första punkt över de fem kriterierna för en god arbetsmiljö är att de anställda bör ha god egenkontroll i arbetet (Rubenowitz, 2004). Niedhammers (et. al, 2012) studie visar att just psykologiska krav och beslutsutrymme var högre i Sverige än i övriga länder som ingick i studien.

## Relationer och respekt

Det fenomen som undersköterskorna beskriver, att det ofta blir turbulens i grupperna på grund av att medarbetarna har andra relationer än just den professionella, skriver Lennéer Axelsson och Thylefors (2005) om, angående grupputveckling. De menar att det underliggande mönstret av relationer ofta förklarar händelser och motstånd till förändringar som för en utomstående verkar helt naturliga och nödvändiga och enkla att genomföra. Men detta sker enbart om man ser till det yttre, börjar man hyvla av lager efter lager visar sig att gruppens beteende vara högst rationellt och normalt, eftersom gruppmedlemmarna ofta är grannar, vänner, makar osv. De här mångfaldiga relationerna är vanliga exempelvis på landsbygden, som i detta fall. Det ser annorlunda och enkelt ut utifrån, men kan vara nog så komplicerat och irrationellt inifrån gruppens perspektiv. För individerna i gruppen är det viktigare att hålla den privata relationen frisk, vilket gruppen ofta förlorar på. Man anser att det är viktigare att hålla en god relation till kollegan man har en privat relation till, än den person som "bara" är en kollega (Lennéer Axelsson & Thylefors, 2005), vilket beskrivs av flera undersökningsdeltagare, som ett problem på arbetsplatserna.

Något annat som informanterna tar upp som ett problem är liten eller ingen respekt för andras sätt att vara. Det är ett faktum att vi alla är olika, och därför också utför arbetsuppgifter annorlunda än andra och prioriterar annorlunda. Ett dilemma som verkar vanligt i undersköterskornas arbete. I likhet med Lavoie-Tremblay et. als (2005) studie som gjordes i Canada så finns en önskan om ökad respekt för varandra, både privat som professionell, på arbetsplatsen skulle höja nivån på den psykosociala arbetsmiljön. Ur intervjuerna så framkommer det även att undersköterskorna upplever sig ha god egenkontroll och upplever att de har bra inflytande över hur olika arbetsuppgifter skall skötas, men att dessa individuella prioriteringar inte alltid faller i god jord hos medarbetare. Enlig Rubenowitz så visar den tidigare arbetsvetenskapliga forskningen tydligt att människan har en naturlig strävan efter att inrikta sig mot realistiska ambitionsnivåer. Han menar också att ett samband mellan trivsel och produktivitet finns, på det viset att individens upplevelse att man tillför och uträttar något, att man utför en produktiv insats leder till ökad självkänsla, uppskattning och arbetstillfredsställelse. Grunden till detta är just en stimulerande arbetsmiljö. Arbetsgruppens struktur och normer är avgörande för hur detta påverkar sambanden mellan trivsel och produktivitet. En lojalitet inom gruppen skapar trygghet och trivsel, som i sin tur ökar produktiviteten (Rubenowitz, 2004). Undersköterskorna redogör för detta fenomen, att man inom gruppen upplever stor lojalitet, men också väldigt ofta en alienation. I likhet med Hanssons (2006) studie av Svenska Kyrkan kan också grundläggande värderingar ha en bidragande orsak till dessa konflikter. Man prioriterar annorlunda -man värderar annorlunda.

## Psykosociala arbetsmiljön

Arbetsgruppen är den väsentligaste ingrediensen i den psykosociala arbetsmiljön. Undersökningsdeltagarna styrker detta påstående vid ett flertal tillfällen i intervjuerna. Lennér Axelsson och Thylefors (2005) menar att hur arbetsgruppen fungerar är avgörande för både människors arbetslivskvalitet och organisationens effektivitet. De skriver om så kallade subgrupper, som är mindre grupper som bildas i större grupper, bland annat för att individer med samma synsätt och andra likheter dras till varandra. Förekomsten av dessa subgrupper kan vara ett uttryck för att den större gruppen inte fungerar som den ska. I små arbetsgrupper finns inte möjligheten att bilda subgrupper, vilket gör att individuella olikheter och samarbetssvårigheter får större genomslagskraft, vilket man kan anta är fallet hos informanterna med dessa problem på sin arbetsplats.

Att personer undviker konflikter, beror enligt Lennér Axelsson och Thylefors (2005) oftast på två saker. Antingen är det en kombination av förnekande, passivitet och optimism; att man tror att problemet löser sig självt, eller att någon annan löser frågan. Eller, det andra skälet, - de är konfliktradda och tror att allt kommer att förvärras om man talar öppet om situationen, eller händelsen. Pedagogerna tror sig lösa de flesta konflikter som uppkommer själva, en konstellation som de anser fungerar bra. Om de inte kommer överens har de inga problem med att kontakta enhetschefen. Pedagogerna upplever sig ha ett bra samarbete, vilket de tror ha med att deras arbetsplats praktiserar arbetsrotation, vilket innebär att de aldrig är på samma avdelning i mer än tre år, och aldrig med samma personer längre än i två års tid. Detta påstående förankras av Bosse Angelöw (2002) som menar att arbetsrotation är viktigt och även kan ses som kompetensutveckling, då det ger personalen en chans att få ökad överblick över hela verksamheten, och det i förlängningen bidrar även till en känsla av ökat inflytande och större delaktighet i densamma. Han hävdar till det lika att kompetensutveckling och lärande är mer än kurser och utbildningar (Angelöw, 2011). Rubenowitz är inte riktigt av samma uppfattning, utan menar istället att en så kallad arbetsvidgning istället ökar arbetsmotivationen på ett mer tillfredsställande sätt än just arbetsrotation. I detta fall var meningen från början att avlasta pedagogerna från det mer fysiskt tunga arbetet som följer med småbarnsgrupperna, men att personalen ser flera positiva effekter av den. Rubenowitz menar att förändringar i arbetsuppläggningsen är bland de mest betydelsefulla förutsättningarna för en förbättrad psykosocial arbetsmiljö och ett ökat arbetsengagemang (Rubenowitz, 2004). Även Hultberg (2007) understryker viktigheten i att förstå helheten i hur organisationen och hela kedjan av vision, mål och strategier sammanlänkande med den egna yrkesrollen.

## Kommunikation

En grupp med bristande kommunikation, som hos undersköterskorna i detta fall, drabbas oftare av osäkerheter och spänningar som i sin tur leder till konflikter. Ofta tror medarbetare att ”alla andra” vet mer, besitter annan information än en själv. Riklig och klagande kommunikation förebygger detta fenomen, som så ofta leder till missförstånd. En viktig del i internkommunikationen är arbetsplatsträffar som verkar stimulerande för hela gruppen. Gemensamma möten, när alla är samlade samtidigt och alla får samma möjlighet att ta upp olika ämnen för diskussion ses som en viktig hörnsten för en frisk arbetsplats och ett bra

klimat (Lennéer Axelsson & Thylefors, 2005). Författarna till rapporten "Kunskap och metoder för hälsofrämjande arbetsplatser" (Hultberg, Skagert, Ekbom Johansson, & Ahlbom, 2010) hävdar också att en god kommunikation på arbetsplatsen främjar individens KASAM (Antonovsky, 2005). De menar att kommunikation är en av grundstenarna för en god psykosocial arbetsmiljö och att det bör finnas möjlighet till att samtala och få stöd i de eventuella svårigheter vi möter på arbetsplatsen. De anser att detta är en förutsättning för att kunna utveckla arbete och verksamhet (Hultberg, Skagert, Ekbom Johansson, & Ahlbom, 2010).

Det som undersköterskorna beskriver, om kollegor som aldrig säger sig behöva någon hjälp, och heller aldrig själv är villiga att hjälpa någon annan beskriver Rubenowitz (2004) närmare som att det finns vissa personlighetsdrag som kan påverka och skapa konflikter. Han beskriver att detta personlighetsdrag, som har med psykisk mognad och samarbetsförmåga att göra, sträcker sig från rigiditet till flexibilitet. Man menar att människor med rigida personlighetsdrag ofta har starka känslomässiga motstånd mot förändringar. De kan också ha problem med nya sätt att se på problem, om dessa ställer krav på att man måste bryta tidigare vanor. I likhet med den Canadensiska studien (Lavoie-Tremblay, Bourbonnais, Viens, Vézina, Durand, & Rochette, 2005), där resultatet visar att deltagarna önskar någon form av grupparbetet eller utbildning för att bättre förstå organisationens möjligheter, begränsningar och för att kunna föreslå åtgärder och förändringar och utkristallisera eventuella konflikter, berättar en av informanterna för denna studie att det tidigare har funnits möjlighet att delta i ett möte en gång i månaden, då olika funderingar kring arbete och eventuella konflikter redades ut på ett demokratiskt sätt. När det mesta löstes på en gång, ansåg gruppen att mötena till slut var överflödiga och slutade gå dit, vilket resulterade i att alla föll tillbaka i samma mönster, vilket inte är optimalt för en bra psykosocial arbetsmiljö. Flera studier styrker hur viktigt just demokrati och samarbetet mellan chefer och medarbetare är för ett optimalt psykosocialt klimat på arbetsplatserna (Angelöw, 2011) (Hansson, 2006) (Knudsen, Busck, & Lind, 2011) (Lavoie-Tremblay, Bourbonnais, Viens, Vézina, Durand, & Rochette, 2005). Färdighetskontroll, som Theorell (2003) beskriver kräver att individen skall ha utrymme för skicklighet och intellektuell aktivitet och även för utveckling av dessa. Är så fallet så anses det också finnas utrymme för den enskilde att utöva kontroll, vilket gör att demokratin blir bättre än om sådana möjligheter inte finns.

Överlag berättar alla respondenter att de upplever stress på arbetsplatsen. Undersköterskorna upplever detta i högre grad än pedagogerna i likhet med studien av Geiger – Brown, et. al. (2004). Tidspress anges som den främsta stressoren av samtliga informanter. Ofta uppkommer denna tidspress i samband med oförutsägbara händelser som man upplever som svåra eller oövervinnerliga. Den mesta stressen handlar om människorna i verksamheten, att de får dåligt samvete gentemot barnen eller de gamla, eller kollegorna som får "städa upp" efteråt. Stressen uppkommer oftast vid oförutsedda händelser, vilka sker oftast varje dag. Verksamheten är så strukturerad och organiserad och uträknad, så att det inte får hända något oförutsett. Enligt tidigare forskning så visar det sig ändå att Sverige ligger lågt i jämförelse med andra Europeiska länder i fråga om arbetsrelaterad stress (Niedhammer, Sultan-Taïeb, Chastang, Vermeulen, & Parent-Thirion, 2012).



Att ha kompetens nog för sitt yrke och sina arbetsuppgifter anses också som en viktig faktor för att trivas optimalt på sin arbetsplats. Bland deltagarna i undersökningen är det återigen undersköterskorna som anser sig ibland vara överkvalificerade, men ibland också underkvalificerade. Att de känner sig överkvalificerade har att göra med att de förväntas stöda och socialisera med vårdtagarna, som ibland inte behöver annat än ren tillsyn och sällskap dagligen. Underkvalificerade anser de sig vara när det handlar om nya brukare och deras eventuella diagnoser, och då främst vid psykiska sjukdomar. Detta är en fråga om balans mellan krav och kompetens. Undersköterskorna som deltog i studien av Brolin et. al. (Brolin, Karlsson Håål, Lundberg, & Vingård, 2002) ansåg sig till exempel outnyttjade på arbetsplatsen på grund av att delegeringarna har ändrats och undersköterskorna inte längre får utföra vissa arbetsuppgifter, vilket anses gälla främst undersköterskor anställda i exempelvis kommuner som i denna studie.

## Avslutande diskussion

Det kan då konstateras att deltagarna i denna undersökning anses väl medvetna om sin situation och också ha en vilja att göra någonting åt den. Det de upplever är att gruppen kanske inte alltid arbetar åt samma håll, utan det uppstår ofta konflikter. När och om någon tar tag i saker och ting, och försöker få saker gjorda och reda ut konflikter, så hamnar ofta den personen utanför gruppen.

Pedagogerna upplever att de har sin arbetsrotation att tacka för det goda klimatet på sin arbetsplats. Tack vare den så får de arbeta med all personal på förskolan, de får träffa och lära känna alla barn, så att de kan rycka in och arbeta vart helst det behövs. Tack vare att de arbetar tillsammans med alla så upplever de också att de lär sig mycket av varandra och de klarar av att lösa problem innan de går till vidare och större konflikter. Detta samarbete gör att de klarar en förhållandevis stressig miljö, där det ofta uppstår oförutsedda händelser som omkullkastar dagens pedagogiska verksamhet till exempel. Det är också dem, tillsammans med dagliga rutiner, som egentligen inte har med pedagogiska verksamheten att göra, som gör att personalen vid förskolan anser sig stressade ibland.

Informanterna som arbetar inom äldreomsorgen däremot har det svårare med krav- och kontrollbalansen på sin arbetsplats. Detta beror på att de arbetar självständigt, men förväntas ändå samarbeta när det behövs. Det är just detta samarbete som haltar, eftersom alla är olika och gör olika prioriteringar. Vad som skulle underlätta är kanske en ordentlig genomgång av arbetsbeskrivning för varje vårdtagare. Småkonflikter som sällan eller aldrig reds ut anses försvåra den psykosociala arbetsmiljön. Bildningar av subgrupper är också ett problem som informanterna tar upp. Undersköterskorna anses uppleva högre grad av stress än pedagogerna. Det faktum att de arbetar hemma hos vårdtagare, och att de förväntas ta sig mellan de olika boendena på en viss tid stressar och vid olyckor eller andra oförutsedda händelser kan det bli så stressigt så att de är tvungna att hoppa över vissa arbetsuppgifter. Dessa arbetsuppgifter, stressorer, är för det mesta städning och liknande de försöker i allra mesta mån se till så att inte vårdtagarna blir drabbade, även om det händer ibland.

Ett perspektiv som vore intressant att studera vidare, är förskolan som använde sig av arbetsrotation. Undersökningsdeltagaren uttalade sig som så att hon var övertygad om att just arbetsrotationen var grunden till det öppna klimatet och den goda psykosociala arbetsmiljön. Det vore intressant att i en senare studie undersöka detta, och kanske jämföra med en annan förskola som inte har denna arbetsrotation, just med fokus på arbetsmotivation och psykosocial arbetsmiljö.

Ytterligare en intressant aspekt som framkom är ett fenomen som ofta sker i mindre samhällen. Det tillhör vanligheten att personal på arbetsplatser har andra relationer än den professionella. Man är ofta bekanta, eller till och med släkt med varandra på ett eller annat sätt. Detta vore intressant att undersöka vidare, om dessa relationer påverkar den psykosociala arbetsmiljön till det bättre eller till det sämre, och vilka komplikationer sådana privata relationer får för den psykosociala miljön på arbetsplatsen.

## Litteraturförteckning

- Angelöw, B. (2011). Friskare arbetsplatser. Lund: Studentlitteratur.
- Antonovsky, A. (2005). Hälsans mysterium. Stockholm: Natur och Kultur.
- Baumgarten, J. J., Carson, R. L., Apavaloaie, L., & Tsouloupas, C. (2009). Uncovering Common Stressful Factors and Coping Strategies Among Childcare Providers. *Child Youth Care Forum*, 239–251.
- Bayazit, M., Helland Hammer, T., Saksvik Øystein, P., Nytrø, K., & Torvatn, H. (2004:9). Expanding the Psychosocial Work Environment: Workplace Norms and Work–Family Conflict as Correlates of Stress and Health. *Journal of Occupational Health Psychology*, 83-97.
- Bekker, M. H., Nijssen, A., & Hens, G. (2001:17). Stress prevention training: sex differences in types of stressors, coping and training effects. *Stress and health* , 207-218.
- Bell, J. (2000). Introduktion till forskningsmetodik. Lund: Studentlitteratur.
- Boxerman, S. B., Evanoff, B., Grayson, D., Potter, P., Sledge, J. A., & Wolf, L. D. (2006). Describing Nurses' Work: Combining Quantitative and Qualitative Analysis. *Human Factors: The Journal of the Human Factors and Ergonomics Society*, 5-14.
- Brady, B., Geiger-Brown, J., Lirtmunlikaporn, S., Nielsen, K., Trinkoff, A. M., & Vasquez, E. I. (2004). Nurses' Perception of Their Work Environment, Health, and Well-Being. A Qualitative Perspective. *AAOHN Journal*, 16-22.
- Brolin, E., Karlsson Håål, E., Lundberg, I., & Vingård, E. (22 2002). Arbetsmiljön i vården, från ord till handling. *Läkartidningen*, ss. 2532-2536.
- Calvo-Salguero, A., Carrasco-González, A. M., & Salinas-Martínez de Lecea, J. M. (2010). Relationship between work-family conflict and job satisfaction: The moderating effect of gender and the salience of family and work roles. *African Journal of Business Management*, 1247-1259.
- Eliasson, G., Löfvander, I., Michélsen, H., & Schulman, A. (1999). Arbetsrelaterad psykisk ohälsa bland personal inom sjukvården. Stockholm: Yrkesmedicinska enheten.
- Geiger-Brown, J., Trinkoff, A., Nielsen, K., Lirtmunlikaporn, S., Brady, B., & Vasquez, E. (2004). Nurses' perception of their work environment, health, and well-being: a qualitative perspective. *AAOHN JOURNAL*.
- Halpern, D. F. (2005). How time flexible work policies can reduce stress, improve helath and save money. *Stress and health*, 157-168.
- Hansson, A.-S. (2006). The Psychosocial Work environment in the Curch of Sweden. *NONPROFIT MANAGEMENT & LEADERSHIP*, 329-343.
- Hultberg, A. (2 2007). Ett hälsosammare arbetsliv, en vägledning för goda psykosociala arbetsförhållanden. *Socialmedicinsk tidskrift*, ss. 114-122.

- Hultberg, A., Skagert, K., Ekbom Johansson, P., & Ahlbom, G. j. (2010). Kunskap och metoder för hälsofrämjande arbetsplatser, ISM rapport 9. Institutet för stressmedicin.
- Knudsen, H., Busck, O., & Lind, J. (2011). Work environment quality: the role of workplace participation and democracy. *Work, Employment and Society*, 379–396.
- Kortum, E., Stavroula, L., & Cox, T. (2010). PSYCHOSOCIAL RISKS AND WORK-RELATED STRESS IN DEVELOPING COUNTRIES:. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 225 – 238.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2010). Den kvalitativa forskningsintervjun. Lund: Studentlitteratur.
- Lantz, A. (2007). Intervjumetodik. Lund: Studentlitteratur.
- Lavoie-Tremblay, M., Bourbonnais, R., Viens, C., Vézina, M., Durand, P. J., & Rochette, L. (2005). Improving the psychosocial work environment. *Journal of Advanced Nursing*, 655–664.
- Lennéer Axelsson, B., & Thylefors, I. (2005). Arbetsgruppens psykologi. Stockholm: Bokförlaget Natur och Kultur.
- Lindberg, P., & Vingård, E. (2012). Den goda arbetsmiljön och dess indikatorer. Hämtat från Arbetsmiljöverket : [http://www.av.se/dokument/publikationer/rapporter/RAP2012\\_07.pdf](http://www.av.se/dokument/publikationer/rapporter/RAP2012_07.pdf) den 22 05 2012
- Lovallo, W. R. (2005). Stress and health. Biological and psychological interactions. Californiss: Sage publications Inc.
- Mausner-Dorsch, H., & W. Eaton, W. (2000). Psychosocial Work Environment and Depression: Epidemiologic Assessment of the Demand–Control Model. *American Journal of Public Health*, 1765-1770.
- Niedhammer, I., Sultan-Taïeb, H., Chastang, J., Vermeylen, G., & Parent-Thirion, A. (2012). Exposure to psychosocial work factors in 31 European countries. *Occupational Medicine*, 196–202.
- Rubenowitz, S. (2004). Organisationspsykologi och ledarskap. Lund: Studentlitteratur. Theorell,
- T. (2003). Är ökat inflytande på arbetsplatsen bra för folkhälsan? Stockholm: Statens folkhälsoinstitut, Institutet för Psykosocial Medicin.

## Bilaga Intervjuguide

### Delaktighet och inflytande över arbetet

Anser du att du har god kännedom om vad som är dina arbetsuppgifter?

Vem avgör vad som är dina arbetsuppgifter?

Har du själv någon möjlighet att påverka vilka som är dina arbetsuppgifter?

- Om inte, skulle du önska det?

Vilka möjligheter har du att fatta egna beslut i arbetet?

På vilket sätt? Skulle du önska att du hade mer eller mindre möjlighet att påverka?

Hur upplever du att arbetstiden räcker till för att göra de arbetsuppgifter som du förväntas utföra?

Vilka möjligheter har du att påverka arbetsmängden?

Kan du redogöra för vilka krav som ställs på dig i ditt arbete?

Varifrån kommer dessa krav?

Vem ställer dessa krav?

Vem kontrollerar att du uppfyller kraven?

I vilken utsträckning anser du att kraven på din arbetsplats motsvarar din egen förmåga?

Vad händer om du inte lyckas följa kraven?

- Om och när du är missnöjd med något i din arbetssituation, hur hanterar du detta?
- - Blir det någon skillnad?

### Den psykosociala miljön

Kan du berätta lite om den psykosociala arbetsmiljön på din arbetsplats?

Vilka faktorer är viktiga för just dig, för att du skall tycka att arbetsklimatet är bra.

Finns det faktorer som du anser är viktiga för den psykosociala arbetsmiljön, som du upplever fattas på din arbetsplats?

Finns det någon eller några faktorer som du tycker fungerar bra på just din arbetsplats, som är värt att lyftas fram?

Uppstår ofta konflikter på din arbetsplats?

Vad beror konflikterna på?

Hur hanteras eventuella konflikter?

- Vem tar tag i konflikthantering?

Blir det bättre? Sämre? Skillnad?

### Socialt stöd och feedback

Har ni någon slags samarbete på din arbetsplats?

Upplever du det som bra eller dåligt? På vilket sätt? Varför är det bra eller dåligt?

Vad för slags feedback får du i sitt arbete?

Vem kommer med den feedbacken?

Brukar ni ha någon form av regelbunden återkoppling? Såsom Medarbetarsamtal, samtal i arbetsgrupperna?

- I så fall – vad tycker du om dessa? Vad skulle göras annorlunda?

Har du personer på din arbetsplats, eller i anslutning till (kollegor, chefer etc) som du kan prata i förtroende med?

## Stress

Vad är stress för dig?

Upplever du någon stress på din arbetsplats?

I så fall, vad beror den stressen på?

Är det möjligt att undvika stressen?

- - Hur gör du i så fall för att undvika stressiga situationer?
- Om du inte kan undvika dem, hur hanterar du dem?

Händer det att du funderar på ditt arbete och dina arbetsuppgifter fast du är ledig?

- Vilka tankar är det?
- Vilka känslor väcker dessa tankar?

Upplever du att du har möjlighet att vila upp dig ordentligt, innan du skall tillbaka till jobbet igen?

Upplever du någon gång att verksamheten, dvs. klienter, elever etc. påverkas av personalens arbetsklimat?

- Hur hanterar du i så fall detta?

Har du någon konkret idé om hur man skulle komma förbi eventuella problem med konflikter eller stress på din arbetsplats?