



EXAMENSARBETE

Våren 2012

Sektionen för Hälsa och Samhälle
Personal- och arbetslivsvetenskap

En vanlig dag på jobbet

En studie om upplevelsen av psykosocial arbetsmiljö på en verksamhet med arbetsmarknadspolitiska mål.

Författare

Tanja Persson

Johanna Karlsson

Handledare

Marie-Louise Österlind

Examinator

Carin Linander

Sammanfattning

Inom vissa yrkesroller kan den psykosociala arbetsmiljön vara särskilt svår och ingen dag är den andra lik. Ledare av olika slag har i dagens situation många krav på sig att utföra sitt arbete och att alltid vara anträffbara. Att arbeta med att stödja och motivera arbetslösa och socialbidragstagare är en speciellt svår situation att hantera när det gäller den psykosociala arbetsmiljön. Syfte med denna undersökning är att genom vår frågeställning förstå hur den upplevda psykosociala arbetsmiljön är hos anställda på en verksamhet som arbetar med människor som är i stort behov av stöd och uppmuntran. Detta vill vi göra för att utveckla mer kunskap om vad som ligger bakom upplevd arbetssituation ur psykosocial aspekt och därmed kan vi således sprida kunskapen vidare och ha en förståelse för densamma i vår framtida yrkesroll. Undersökningen har genomförts med hjälp av semistrukturerade intervjuer och svaren har sedan analyserats och kopplats till tidigare forskning inom ämnet. Krav och kontroll i arbetssituationer är starkt sammanlänkade med en tredje viktig faktor, stöd, vilket också kunde ses i den undersökta verksamheten. Att känna en känsla av sammanhang och att ha stöd ifrån ledning och arbetskamrater visade sig också vara en hantering av den krävande psykosociala arbetsmiljön. Svårigheter med yrkesrollen är att kraven ibland kan bli för stora och svåra att hantera, men på något vis lyckas de medverkande ändå hålla en god stämning och en kommunikation som gör att de trivs på sitt arbete.

Nyckelord: Krav, kontroll, stöd, känsla av sammanhang, psykosocial arbetsmiljö.

Tanja Persson, Johanna Karlsson

Tack!

Vi vill framföra ett stort tack till våra intervjupersoner samt ett extra tack till verksamhetschefen som tog emot oss med öppen famn och som gav oss massor av tid att få förståelse för verksamheten! Det har varit mycket intressant att få ta del av hur en arbetsmarknadspolitisk åtgärd arbetar samt att få en inblick i vilka krav det ställs på de anställda vilket har gett oss givande kunskap inför vår framtida yrkesroll.

Vi vill även passa på att tacka vår handledare Marie-Louise Österlind som varit stöttande och kommit med många bra tips samt råd under arbetets gång.

Till sist vill vi tacka våra familjer för erat stöd under tiden och tacka varandra för gott samarbete med många roliga skratt.

Kristianstad 2012-03-20

Tanja & Johanna

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	1
1.1 Syfte och frågeställning.....	1
1.2 Uppsatsens disposition.....	2
2. Bakgrund och tidigare forskning.....	2
2.1 En krävande yrkesroll	3
2.2 Krav, kontroll och stöd.....	3
2.2 Känsla av sammanhang (KASAM)	5
2.3 Ledarskap och kommunikation.....	6
3. Metod.....	6
3.1 Verksamhet X.....	6
3.2 De medverkande	7
3.3 Tillvägagångssätt	7
3.4 Analys.....	8
3.5 Etik.....	9
4. Resultat.....	9
4.1 En vanlig dag på jobbet?.....	9
4.2 Särskilda svårigheter med yrkesrollen	11
4.2.1 Stöd åt brukarna	12
4.2.2 Brukarrelationen.....	12
4.2.3 Felaktig information i tidningar.....	13
4.3 Socialt stöd.....	14
4.4 Motivation och känsla av sammanhang	15
5. Diskussion.....	17
5.1 Resultat.....	17
5.2 Metod.....	19
5.2 Kunskapsbidrag samt förslag till fortsatt forskning.....	20

6. Slutsatser	20
7. Källförteckning	22
<i>Intervjuguide (Bilaga 1)</i>	24
<i>Informationssökning (Bilaga 2)</i>	25

1. Inledning

På arbetet är vi alla berörda av den psykosociala arbetsmiljön. Arbetsgivaren har en lagstadgad skyldighet (Arbetsmiljölagen 1977:1160) att främja en positiv miljö t.ex. genom engagemang kring trivsel för personalen, bra samarbete, ett fungerande ledarskap och utvecklingsmöjligheter. Problemet är när den psykosociala arbetsmiljön blir negativ och skapar konflikter, hög arbetsbelastning, stress, brist på uppskattning och dåligt ledarskap (Sunt liv, 2010). Forskning visar att detta kan leda till sjukdomar av olika slag för den anställde (André-Petersson, Engström, Hedblad, Janzon & Rosvall, 2007). Detta gör det är extra viktigt att aktivt arbeta med att skapa en god psykosocial arbetsmiljö.

Så många som var fjärde sjukskrivning kunde under 2010 relateras till sociala eller organisatoriska belastningar (Arbetsmiljöverket, 2010). Det är därför intressant att ta reda på vilka faktorer som bidrar till upplevelsen av krävande arbetssituationer. Vad är det som gör att några faktiskt trivs med det som av andra kan uppfattas som kaotiskt eller stressande?

1.1 Syfte och frågeställning

Syftet med denna undersökning är att genom vår frågeställning förstå hur den upplevda psykosociala arbetsmiljön upplevs hos anställda på en verksamhet som arbetar med människor som är i stort behov av stöd och uppmuntran. Vi har som mål att denna undersökning ska ge fördjupad förståelse för vilka faktorer som ligger bakom en upplevd arbetssituation både när det gäller en positiv arbetsmiljö men även vilka risker som finns. De frågor som vi söker svar på är:

- *Hur upplevs den psykosociala arbetsmiljön på denna typ av verksamhet?*
- *Vilka krav ställs på de anställda?*
- *Hur upplevs hanterbarheten i arbetssituationen?*

1.2 Uppsatsens disposition

Kapitel 2 ger en bakgrund till vad psykosocial arbetsmiljö innebär, vad lagen säger och vad man genom tidigare forskning kommit fram till. Våra tyngdpunkter i tidigare forskning ligger på teorierna ”krav-kontroll-stöd” och ”känsla av sammanhang” (KASAM) samt ledarskap och kommunikation.

Kapitel 3 redovisar vilken metod vi använt vid undersökningen och varför. Vi beskriver även här vilka aspekter vi tagit hänsyn till under förfarandet.

Kapitel 4 presenterar våra analyserande resultat. Vi har delat in detta i följande delar: ”En vanlig dag på jobbet”, ”särskilda svårigheter med yrkesrollen”, ”det dagliga sociala stödet” och ”motivation och känsla av sammanhang”.

Kapitel 5 är den del då vi diskuterar vårt material med kopplingar till tidigare forskning. Här kommer vi att diskutera hur väl vi uppfyllt vårt syfte och besvarat våra frågeställningar. Kapitel avslutas med våra slutsatser.

2. Bakgrund och tidigare forskning

Arbetsmiljölagen säger att arbetsgivaren ska verka för en god arbetsmiljö, genom att bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Arbetstagare och arbetsgivare ska arbeta för ett gott samarbete och alla ska känna att de utför ett meningsfullt arbete. De som är ansvariga för en god arbetsmiljö är arbetsgivare och arbetstagare i samspel med varandra (AML 1 977:1160).

En god psykosocial arbetsmiljö upplevs genom ett positivt klimat, goda förutsättningar till utveckling och goda relationer, det vill säga allt som berör den psykiska hälsan i arbetslivet i samspel med individer (suntliv.nu). Tecken på en god psykosocial arbetsmiljö är bland annat påverkbarheten i arbetssituationer samt ett socialt stöd från arbetskollegor och ledning (Jeding, Hägg, Marklund, Nygren, Theorell & Vingård, 1999). Kunskapen om psykosocial arbetsmiljö hjälper företag och organisationer att hantera och förstå de problem som kan uppstå (Thylefors, 2008).

De faktorer som kan vara bidragande för en hög arbetsbelastning är arbetsmängden och arbetstempo, monotomt arbete, oklara roller, organisationsförändringar, risk för hot och våld, skiftarbete, konflikter och trakasserier, att arbeta med människor och sociala kontakter (Arbetsmiljöverket, 2012). Dessa faktorer kan orsaka stress, vilket kan definieras som ”kroppens, psykets och hjärnans reaktioner på olika typer av påfrestningar, utmaningar och krav” (Näringsdepartementet, 2001, s.199).

Vi valde att utveckla vad en psykosocial arbetsmiljö kan innebära, vilket ledde oss till *Kravkontroll-stöd modellen, Känsla av sammanhang (KASAM)* samt *ledarskap och kommunikation*. Vi presenterar det vi funnit i de rubriker och redovisar vad vi hittat som kan kopplas till vår undersökning och våra forskningsfrågor.

2.1 En krävande yrkesroll

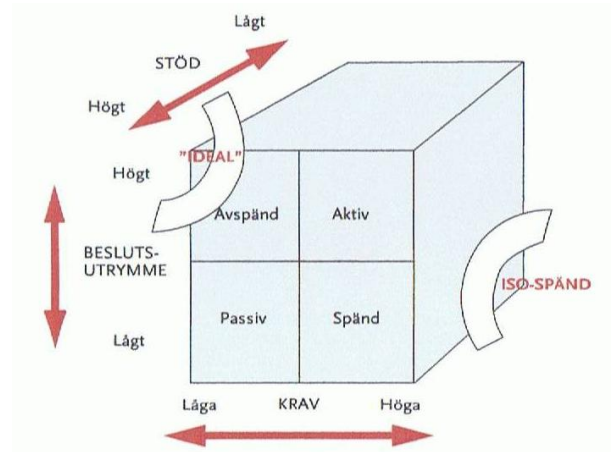
Situationen för de anställda på en arbetsmarknadspolitisk verksamhet kan ibland vara svår, med tanke på de krav som finns och de anställdas kontroll över sin egen arbetssituation. I en studie gjord på två likartade verksamheter i Skåne kan man se att de krav, eller intentioner man har på målen med verksamheten inte alltid stämmer överens med situationen som råder på vardaglig-basis. Att möta individen och samtidigt följa riktlinjer, krav och mål med verksamheten upplevs ibland som svår och man har svårt att avväga vilket som är rätt i varje situation (Hjertner Thorén, 2005).

Enligt en studie av alla yrken i Sverige är stress och psykisk arbetsbelastning den vanligaste anledningen till besvär i arbetet hos kvinnor och näst vanligast hos män. Stress och arbetsrelaterad sjukskrivning är särskilt vanligt bland yrkesgrupperna arbetsvägledare och socialsekreterare (Arbetsmiljöverket, 2010).

2.2 Krav, kontroll och stöd

En människas upplevda arbetssituation influeras i stor omfattning av perspektiven krav, kontroll och stöd. Krav – kontroll modellen redogör för hur de olika faktorerna samverkar och kan användas för att se vilka psykosociala arbetsförhållanden en arbetsplats kan ha (Karasek & Theorell, 1990). Kontroll delas i två bitar; *uppgiftskontroll* innefattar själva kontrollen över sin arbetsuppgift t ex. hur mycket det går att styra över sin egen dag medan *färdighetskontrollen*

syftar till att ha kontroll över sitt eget lärande i arbetet och färdighets-användande. Krav innefattar de psykologiska kraven på arbetet och inte de fysiska. Modellen har vidareutvecklats med en tredje faktor, socialt stöd, vilket innefattar stödet från chef samt arbetskolligor. Stödet påverkas även av organisationens struktur t.ex. att de anställda arbetar med gemensamma mål (Theorell, 2003).



Figur 1. Krav – kontroll – stöd modellen (Theorell 2003, s.35)

Krav – kontroll - stödmodellen (figur 1) förklarar hur den anställda som upplever höga krav och hög kontroll (*aktiv*) ges den bästa stimulansen att motiveras och utvecklas vidare i arbetet, medan den som upplever höga krav och låg kontroll (*spänd*) inte ges utrymme att påverka arbetssituationen - vilket leder till stress och press. Den som upplever låga krav och låg kontroll (*passiv*) hamnar i en passivitet i arbetet och får ingen stimulans att anstränga sig. Den som upplever låga krav och hög kontroll (*avspänd*) hamnar i en avspänd arbetssits där tiden finns samt kraven är rimliga för att må bra på arbetet. Det sociala stödet påverkar modellen med stor kraft genom att vara en slags stötdämpare mot stress. För den som är i den spända situationen och har ett högt socialt stöd, kan detta innebära att personen inte upplever sitt jobb lika spänt eller svårt, medan det omvända med lågt socialt stöd i den spända sitsen har personen den jobbigaste situationen (Jeding et.al., 1999).

Modellen har använts av flera forskare som kommit fram till att en stressad arbetssituation och bristande socialt stöd kan leda till hjärt- och kärlsjukdomar. Detta gäller för personer i både den passiva och spända arbetssituationen, alltså med både låga och höga krav men låg kontroll samt lågt stöd (Jeding et al., 1999; André-Petersson et.al., 2007).

Det sociala stödet delas in i fyra kategorier: emotionellt, praktiskt, informations- och uppskattningsstöd. Emotionellt stöd innefattar att man bryr sig om och litar på varandra och detta inkluderar alla slags av stöd. Praktiskt stöd är när man får hjälp med alla praktiska saker i arbetslivet, informationsstöd är hjälp till att klara uppgiften själv och uppskattningsstöd är när man känner sig värdefull och uppskattad (Nyberg, Bernin, Theorell, 2005). Forskning visar att ledarskapets sociala stöd fungerar som ett skydd emot stress vilket kan minska ohälsa. Det visar också att det viktigaste stödet är från närmaste chefen snarare än kollegor emellan (Jeding et al., 1999).

Senare forskning visar att modellen är i behov av omarbetning för att passa dagens arbetsliv, då man ställer högre och annorlunda krav på arbetstagarna idag än för några år sedan. Forskare är eniga om att man kan förbise viktiga aspekter i dagens relationer i arbetslivssituationerna om man enbart använder sig av en äldre modell (Theorell, 2006; Rostila, 2004).

2.2 Känsla av sammanhang (KASAM)

En individs *känsla av sammanhang* (KASAM) gör även att upplevelsen av arbetsituationen påverkas (Antonovsky, 2005). Om man har en stark känsla av sammanhang har man även en förmåga att reda ut uppgifter som av andra kan upplevas som stressande och på så vis kan vissa bli sjuka av det som andra drivs av. Så länge man känner att en uppgift känns som meningsfull och att det känns som en utmaning att ta sig an och inte en stressfaktor, så bibehåller man en stark KASAM. Tre teman urskiljs i begreppet; begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet. *Begriplighet* fås genom en förståelse av vad som händer och varför och på så sätt kan personer med hjälp av detta lättare klara svåra situationer. *Hanterbarhet* är därför länkad till begriplighet på så sätt att om man har de rätta resurserna att kunna hantera situationer så får man därmed en känsla av hög KASAM och tvärt om. Man har känslan av att allt kommer att ordna sig, istället för att vara problemfokuserad och hitta problem i det mesta. *Meningsfullhet* är också en viktig aspekt för att känna stark KASAM, vilket betyder att personen i fråga känner en meningsfullhet i det som händer och att man har känslan av delaktighet gör att man känner hög motivation och en stark drivkraft (ibid).

Studier visar att individer med hög nivå av KASAM inte bara klarar stressfulla situationer om de anser att känner av de tre komponenterna nämnda ovan, utan även att samarbetet fungerar bättre. Forskare förespråkar därför att lyfta diskussioner om KASAM vid utveckling av personalen för att få en framgångsrik organisation (Strausser & Lustig, 2003).

2.3 Ledarskap och kommunikation

Chefer och arbetsledare har en avgörande roll för individens upplevelser av sin arbetssituation. Därför är det viktigt att i sin ledarroll ha klara förväntningar, tydliga mål och struktur i arbetet för att erhålla en positiv psykosocial miljö. För stora krav och orimliga relationer mellan människor kan bidra till stress och det är därför chefens ansvar att se till att man sörjer för goda förhållanden (Arbetsmiljöverket, 2012). Socialt stöd och daglig kommunikation är därför betydande faktorer. Då många ledare idag upplever att de har ett mycket ensamt arbete, och att det sociala stödet från ledning ibland brister gör att de därmed har svårt att behålla en bra ledarroll. Med hjälp av att influera och stödja varandra med kommunikation så bibehåller de denna roll och kan även minska ner både sin egen stress och personalens. Detta gör man genom att som ledare agera som stötdämpare och på så vis minska personalens upplevda stress (Skagert, Delleve, Eklöf, Pousette & Ahlberg, 2008).

Ledare har en större möjlighet att skapa organisationen än att förändra den. Deras ledarskapstil i samband med organisationens uppbyggnad är en bidragande faktor för de anställdas hälsa. Det sociala stödet är därför viktigt för att må bra på arbetet (Nyberg, Bernin, Theorell, 2005). En undersökning gjord 2001 visar på 40 % av ledarna upplevde bristande stöd uppifrån, samtidigt som 80 % anser sig ha för hög belastning (SACO, 2001).

3. Metod

Kvalitativa metoder kan ge en fördjupad förståelse för de medverkandes livsvärld (Bryman, 2002). I denna undersökning används kvalitativa intervjuer för att förstå de medverkandes upplevelser av den psykosociala arbetsmiljön och ta lärdom av dessa. Därmed får vi med oss denna kunskap i vår framtida yrkesroll.

3.1 Verksamhet X

Verksamhet X är en arbetsmarknadspolitisk åtgärd som fått i uppdrag av arbetsförmedlingen, socialförvaltningen, försäkringskassan och frivården att sysselsätta arbetslösa individer. Till största del får de sina ekonomiska resurser från kommunen, och verksamheten får inte gå med vinst utan inkomster från tjänster går direkt tillbaka till verksamheten.

Syftet med verksamheten är att brukarna ska motiveras att hitta egna arbeten eller försörjning av något slag. Till verksamhet X kommer personer som av någon anledning behöver sysselsättas eller arbetsträna för att sedan kunna slussas ut i arbetslivet eller studier. Den dagliga sysselsättningen för brukarna består av att hjälpa pensionärer eller kommunens andra verksamheter med praktisk hjälp i form av allt från trädgårdsarbete till uppsydda grytlappar och underhåll av kommunens leasingbilar.

För att möta, stödja och leda dessa personer finns fem anställda (deltagarna), varav fyra aktivt bemöter de 75 brukare som dagligen kommer till verksamheten antingen på hel- eller deltid.

3.2 De medverkande

Våra fem medverkande i undersökningen har arbetat på verksamheten mellan tre och 22 år. De har en bakgrund från många olika yrken och utbildningar. Arbetsuppgifter för de medverkande kan också skilja sig lite emellan. Verksamhetschefen har det övergripande ansvaret för hela verksamheten och arbetsmarknadsenheterna. De andra fyra medverkande har ansvar för brukarna inom syverksamheten, bilverkstad, caféet, städ, trädgård, snickeri, coachning av ungdomar, beställningsjobb, kontering av fakturor, beställning av mat till köket, hantering av feriearbetare m.m. Dessa ansvarsområden är tydligt uppdelade på varje deltagare med olika ansvarsområden.

3.3 Tillvägagångssätt

Intresset för studien uppkom vid en diskussion med ansvarig chef på Verksamhet X om de psykosociala kraven som ställs på de anställda kontra hanteringen av situationer i det dagliga arbetet. Verksamhetschefen gav oss sitt godkännande att genomföra undersökningen och berättade för de andra anställda att vi skulle komma under en eller två dagar för att genomföra intervjuer. Vi intervjuade verksamhetschefen första dagen. Vid ankomst till verksamheten andra dagen, hade vi inte bokat in intervjuerna med de andra fyra utan vi intervjuade var och en på plats genom enskilda samtal. Mellan intervjuerna var vi tillsammans med både brukare och de medverkande vilket gav oss en inblick i deras arbetsvardag.

Vi hade även innan intervjuerna tagit del av Lantz (2007) råd om hur en bra intervju ska gå till. Det gjorde att vi kände oss väl förberedda för den typen av metod som vi valt. Genom att an-

vända en semitstrukturerad intervjuguide (bilaga 1) fick vi den fördjupning i svaren som var önskvärd. På så sätt kunde de medverkande själva berätta om sina upplevelser och tankar och det bidrog därmed till att vi kunde finna svar på våra frågeställningar i enlighet med vad som förespråkas av Bryman (2002). Frågorna är konstruerade genom kopplingar till frågeställning och arbetsmiljöverkets benämning av psykosociala påfrestningar (Arbetsmiljöverket, 2012).

Genomförandet av intervjuerna hölls i ett gemensamt uppehållsrum där en av oss intervjuade och den andre antecknade. Vi spelade in samtliga intervjuer med hjälp av diktafon och intervjuerna tog mellan 30 – 90 minuter.

3.4 Analys

Transkriberingen gjorde vi med början redan dagen efter alla intervjuerna var färdiga, och fick genom dessa en klar blick över vad som uppkom under samtalen. På så sätt kunde vi läsa materialet och hitta avsnitt som var särskilt intressanta för vår undersökning i enlighet med Gillham (2008). Hartman (2004) ger olika beskrivningar på hur man bäst transkriberar och vi har valt att använda oss av delar av dem som bäst lämpar sig för vår studie, nämligen att analysera materialet i tre steg:

1. Vi läste båda igenom materialet tillsammans och antecknade det viktigaste (stödord) i varje stycke för att snabbt kunna se vad det handlade om till nästa analyssteg.
2. Vi delade in materialet i kategorier/underrubriker som skulle passa våra forskningsfrågor och kom då fram till fyra huvudkategorier: ”En vanlig dag på jobbet”, ”Särskilda svårigheter med yrkesrollen”, ”Socialt stöd” och ”Motivation och känsla av sammanhang”.
3. Med utgångspunkt i de fyra huvudkategorierna, kunde vi sedan sammankoppla de medverkandes svar utifrån dessa och således kunde vi lättare presentera vårt resultat av analyserna.

3.5 Etik

Innan intervjun informerade vi de medverkande om syftet för undersökningen samt att de kunde avbryta när de som helst ville eller inte behövde svara på frågor som kändes obekväma. Därefter meddelade vi om undersökningens konfidentialitet, att svaren inte skulle gå att koppla till dem samt att ingen känslig information skulle lämnas vidare. Vi diskuterade även att information kring brukarna inte kommer att nämnas i undersökningen. Dessa etiska förhållningsregler har vi arbetat utifrån riktlinjer i Kvale och Brinkmann (2009).

För att i möjligaste mån bevara de medverkandes konfidentialitet, benämner vi deltagarna vid fingerade könsneutrala namn: Rene, Ellis, Kim, Alex och Robin.

4. Resultat

Gemensamt för de medverkande är att de hamnat i yrket av en slump och menar att det är på grund av deras personlighet som de är lämpliga för sitt arbete trots att de inte har någon formell utbildning i yrket. De medverkande anser sig ha en mycket krävande arbetssituation men genom att de har samma syn på vad som förväntas av dem och att de får det stöd och de resurser som behövs blir situationen acceptabel. De trivs med sin roll men säger samtidigt att det är ett uttömmande och krävande arbete. Resultaten av analyserna visade att de medverkandes psykosociala arbetsmiljö kunde förstås utifrån fyra teman: en vanlig dag på jobbet, särskilda svårigheter med yrkesrollen, socialt stöd samt motivation och känsla av sammanhang.

4.1 En vanlig dag på jobbet?

Analyserna visar att de medverkandes arbetssituation kännetecknas av höga krav men att deras möjligheter till kontroll varierar. De anser att de har stor frihet att utforma verksamheten på lämpligast sätt samtidigt som de måste anpassa sig till brukarnas behov och i stora delar ta dagen som den kommer. Detta gör att det är svårt att berätta om en vanlig dag, då alla dagar ser helt olika ut. Från tidig morgon när de kommer till sin arbetsplats är det alltid brukare som har något de vill fråga om, ta upp som hänt eller bara måste få prata av sig. Som René berättar att

om det är en absolut deadline på någon arbetsuppgift så måste de börja i god tid och räkna med att det kan ta lång tid att bli färdig, och därför är det svårt att vänta med något till sista sekund. En viktig egenskap som nämns är flexibilitet, eftersom arbetsrollen kräver att det inte går att stressa upp sig när inte de arbetsuppgifter som de hade tänkt göra ligger kvar ogjorda på arbetsbordet till nästa dag.

Det har tidigare även funnits utrymme för personalmöten, vilket planerades in men togs bort då det skapade mer stress över att hinna ha möten än vad det gav nytta. Rene menar att:

Vi tar dan som den kommer (intervju, Rene)

Det uppfattas som ett genomsyrande motto att allt flyter på i ett streck tills dagen är över. Ibland kan de medverkande vara i behov av att stänga sin dörr ut mot brukarna för att kunna hinna med något viktigt, sitta i ett möte eller få prata ut hos en arbetskollega. Nästan alltid står dock dörrarna öppna för att visa den tillgänglighet som deras jobb går ut på. Mycket av arbetet innebär att prata med brukarna, vara lite av en extra kurator, när det behövs, men som Rene betonar är det viktigt att känna att de kan sätta gränser. När det är samma problem som uppkommer hos samma person kan de göra samtalet kortare och försöka få personen in på andra tankar. Sen nämns en fördel med att ha så många olika människor under samma tak gör att de kan lösa problem sinsemellan genom samtal.

Tillit är något som de medverkande ständigt måste arbeta upp gentemot brukarna, deras främsta uppgift är att ge dem verktyg och inte ge sig in i något de inte kan hantera vilket förklaras att inget sker bakom ryggen på brukaren utan tilliten måste alltid finnas där. Att kunna bli bra kompisar med brukarna är mycket viktigt för att få dem att öppna upp sig:

Ibland bör man få reda på sånt som man egentligen inte ska ha reda på för att få reda på orsak till varför människan mår dåligt, så då får man vara lite kompis (intervju Ellis)

Samtidigt som det betonas vikten av att kunna hålla en viss distans och inte bli för bra kompisar med brukarna. De medverkande vill inte bli alltför personliga och öppna upp sitt privata liv vilket är en gränsdragning som uppfattas vara kämpig emellanåt.

De medverkande känner försiktigt av hur de ska bemöta brukarna för att skapa en trygghet som anses allra viktigast. Detta visas i att de måste ta en hänsyn till vilken slags människa de har att göra med, anpassa arbetet till individen och inte tvärtom. Varje morgon ska brukarna delas in i

arbetsgrupper som ska ut på olika uppdrag och här har de medverkande den rollen att veta vem som passar ihop med vem samt vilka som absolut inte kan jobba tillsammans. Det berättas även att på en vanlig arbetsplats måste man acceptera att jobba i grupp med vem som helst men här skapar de grupper som ska fungera utifrån brukaren för att alla ska trivas.

Svårigheten med arbetsuppgiften är att när det kommer omotiverade brukare som kanske har varit utanför arbetsmarknaden en lång tid. Då ska de medverkande hjälpa till att bygga upp brukaren igen genom att försöka ge dem självförtroendet tillbaka genom arbetsträning. Ett dilemma som beskrivs är att inte ge för stor belastning till brukarna t.ex. inom trädgårdssidan där häckklippning är en stor del av arbetet under sommartid:

För det är väldigt tungt att gå med en häcksax, dag ut och dag in och tanken är ju inte här heller att vi ska slita ut någon, det är ju inte därför de ska jobba här (intervju Ellis)

De kan inte ge samma belastning som på vanliga arbetsplatser utan har brukaren i fokus och vad denne klarar av. Svårigheten gentemot kunden är att de måste göra ett godkänt jobb vilket ställer krav på arbetsledaren att denne ser till att brukarna fysiskt och psykiskt har kapacitet att göra jobbet inom en rimlig gräns något som Ellis betonar:

Jag får ju inte ge dem samma belastning som jag gjorde som chef (intervju Ellis)

En av de medverkande berättar vikten av att samtliga jobbar med ungefär samma tankesätt, att de kan svara på en fråga från en brukare och denne skulle ha fått ungefär samma svar från alla de andra också. Stämningen beskrivs som *kanon* inom arbetslaget och att de alla trivs bra ihop.

Jag tycker det är väldigt viktigt med dem man arbetar tillsammans med och dem som finns runt omkring och jag trivs jättebra här (intervju Kim).

4.2 Särskilda svårigheter med yrkesrollen

De svårigheter med yrkesrollen som de medverkande nämner delas upp i: *stöd åt brukarna, brukarrelationen och felaktig information i tidningar.*

4.2.1 Stöd åt brukarna

De medverkande beskriver sin roll som psykologiskt stöd åt brukarna och att detta ibland kan vara något stressande. De berättar att brukarna står och väntar på dem redan när de kommer på morgonen och berättar om sina eventuella problem direkt, innan den medverkande i fråga ens har fått hänga av sig jackan. Det kan vara allt från personliga problem till frågor om tider till socialkontoren. De medverkande har själva valt att ändå ha den relationen till brukarna då de menar att deras arbete går ut på att vara så tillgängliga med öppna dörrar och ser det inte som ett stort problem att de har det på detta vis. De känner sig dock trötta efter en arbetsdag och ett par av dem nämner att det sociala nätverket utanför arbetsplatsen inte är speciellt stort och de undviker ställen som brukarna kan vistas på under fritiden. Då verksamheten befinner sig i en liten ort, så är det ganska stor risk att stöta på dem i affärer och andra offentliga ställen vilket gör att de aldrig känner sig riktigt fria.

Det som även framkommer är att det är viktigt att inte ta något personligt, att förstå att när brukarna ibland brusar upp, så är de inte arga på dig som person utan kanske någon myndighet eller annan auktoritet. Samtidigt som de medverkande känner att det kan vara tungt, så menar de att de har lärt sig att sätta gränser för att kunna hantera det och känna att de gjort tillräckligt:

Men när du försökt och hjälpa dem ett tag så kan du inte mer, då gör vi saken kort. Så säger vi; vad hade du själv gjort? Så kan man försöka genom samtalen (intervju, Rene).

4.2.2 Brukarrelationen

En av de medverkande nämner att belastningen kan vara hög emellanåt, när det finns brukare inne med grövre handikapp eller stora problem av något slag. Samtliga menar att man lär sig hantera det genom åren, men att det trots allt kan vara lite besvärligt ibland när man får stötta och hjälpa mer än vanligt. En av de medverkande nämner att man får ”sälla” ganska snabbt och hjälpa en del, samtidigt som vissa inte går att motivera.

Ellis beskriver denna stöttning som ibland kan bli en besvikelse. Man ger brukarna sitt förtroende, men att de ibland missbrukar detta på ett eller annat vis. Ellis ger ett exempel när ett par brukare stal och missbrukade sitt förtroende:

Man har ju ett förtroende, man försöker skapa ett förtroende på båda hållen och det är ju inte alla som lyckas, som de kriminella elementen, det behöver ju inte vara det att jag menar att polisen jagar dem men lever där i någon slags gråzon,

och då tycker jag att man blir oerhört besviken emellanåt. Då tar jag det lite, tyvärr, lite personligt (intervju, Ellis).

De medverkande får höra många historier om vad som hänt brukarna på deras fritid och känslomässiga plan. Denna relation ingår på något vis också i deras roll, menar de, men trots detta så nämner Ellis:

Alltså man vet så mycket mer som man kanske skulle mått bra av att inte veta (intervju, Ellis).

Ett par av de medverkande har även blivit kontaktade på fritiden, av att brukare har ringt och vill låna pengar eller när de varit onyktra. En av dem nämner en situation som känts hotfullt, då en brukare kom och bankade på dörren och uppsökte personen i fråga vid flera tillfällen och var drogad. För att handskas med situationen fick personen stöd och hjälp att hantera detta med hjälp av anhörigvård och sin närmsta chef. Detta är enda tillfället den medverkande har känt sig rädd eller kränkt, men vid det tillfället var personen glad att få hjälp med att hitta de rätta verktygen att hantera situationen och kunde känna sig mer säker och inte längre rädd. En stor andel av de människor som varit på verksamheten har en besvärlig bakgrund och Alex nämner en nackdel med att ständigt möta dessa människor dagligen:

Sen blir man ganska orädd också. För jag känner att jag kan prata med vem som helst, och det är ju lite farligt ibland, ja. Alltså, jag menar ute i alltså... samhället (intervju, Alex)

4.2.3 Felaktig information i tidningar

En av de medverkande nämner att dagspressen ibland försvårar arbetet för dem. Felaktig information skrivs i tidningarna som gör att de måste stå till svars för sin verksamhet i bland annat telefon, mejl och media, samt att Rene vid några tillfällen känt sig jagad av reportrar som ville ställa frågor om felaktiga politiska beslut angående verksamheten:

Det är det enda som kan få mig ur balans, det är pressen. För du kan säga PRECIS vad du vill, och så framstår du som något helt annat (intervju, Rene).

4.3 Socialt stöd

Samtliga medverkande anser att de får bra stöd och ummuntran från varandra. De anser sig vara ett bra arbetslag, med en bra chef som är stöttande och hjälpande så sett att hon alltid finns till hands. De nämner alla att stödet gentemot varandra består mestadels av samtal om brukarna. Dessa samtal sker löpande under dagen, då de har ständig kontakt med varandra för att ventilerade olika händelser. Det kan handla om brukarna och vad de sagt eller gjort, eller om någon arbetsuppgift som ska göras, maskiner som ska inhandlas och liknande. De känner alla att de har behov av dessa samtal under dagen, dels för att de får prata av sig med varandra, men även för om råd eller tips. Oftast är det verksamhetschefen som de känner att de får stödet från:

I och med att jag har så himla lätt att gå in och fråga henne så nio gånger av tio får jag det svaret jag vill ha, och då funkar det. Och det jag tror att det är väldigt viktigt, för hade det varit tvärt om att nio gånger av tio så hade jag fått ett fel svar då hade det ju varit mycket värre (intervju, Ellis).

När det kommer till speciella samtal med brukarna t.ex. utskrivningssamtal så är de alltid två för att stötta varandra. En av de medverkande berättar att de alltid kan ringa till verksamhetschefen om denne behöver hjälp med någon av brukarna.

Alla medverkande nämner dock att stödet alltid kan utvecklas till det bättre. Ett bristande stöd uppifrån, det vill säga kommunledningen, är det som nämns:

Det hade ju inte skadat om man hade hört lite mer uppifrån..... och inte bara säger att "ni gör ett bra jobb" på pappret eller att man hör det ryktesvägen utan att de kommer ner och säger det (intervju, Robin).

Rene nämner även:

Man kan inte säga vi har beröm eller klapp på axeln, på det sättet för vi sitter långt ifrån kommunhuset. Långt även i allmän betydelse så det e.. många där nere har ingen aning om hur våra dar ser ut. Men det gör ingenting för när dom är ute med andra kommuner så får de hör dom det "Verksamhet X"? Det e ni som har den jäkla bra arbetsmarknadsenheten! (intervju, Rene)

En av de medverkande nämner att stödet vid ett speciellt tillfälle var mycket bristande. Det var en ganska allvarlig incident i arbetslaget som fick konsekvenser för verksamheten och då upplevdes inte det stöd från personalavdelningen som var önskvärt. Däremot blev stöttningen bättre gentemot varandra:

Vi kom ju närmare varandra, men det var ju ingen rolig tid (intervju, Alex).

Stödet och uppmuntran, nämner ett par av dem, får de även från brukarna. När de kan se resultat så stöttar det och gör dem glada. De ger exempel på omotiverade ungdomar som inte vill göra någonting, men som de efter ett tag kan se förändras och en del som även söker sig vidare och får ett arbete. Stöd ger de tillbaka till brukarna dagligen genom att finnas till hands genom samtal och praktisk hjälp med arbetsuppgifter.

Verksamheten får de få de resurser som behövs utan att bli ifrågasatta vilket gör att de känner sig mycket privilegierade på det sättet. Verksamhetschefen säger att hon aldrig någonsin fått ett ”nej” när hon bett om resurser. Detta tror hon beror på den livserfarenhet hon har och att relationen med kommunchefen om förväntningar och roller fungerar bra. Hon berättar om när kommunchefen var ny i kommunen och kom dit på besök. Han ställde då frågan till henne vad hon hade för förväntningar på honom. Svaret han fick var att hon önskade frihet under ansvar, det vill säga att hon fick bedriva verksamheten som hon ville, förutsatt att hon når de utsatta målen. Hon ville att han skulle fungera som hennes bollplank och att hon ska höra av sig till honom när hon behöver hjälp med något.

4.4 Motivation och känsla av sammanhang

Av analyserna framgår att samtliga av de medverkande har (som de själva uttrycker det) ”halkat in på ett bananskal”. Men trots detta så har de alla samma drivkraft att arbeta med att motivera människor, vilket gör att de känner att de lyckats när de får tacksamhet och resultat av brukarna. Rene nämner att:

Det är resultat! Så om du misslyckas med tio ... lyckas du då med 20 det å.. och jag brukar inte kalla det för ett misslyckande heller,.. Ehh, personen själv kan ibland uttrycka sig som att ”ja, jag misslyckas alltid” eller ”med allting”.. och då säger jag ”ja, jag tycker inte alls om ordet misslyckande. För man gör ett försök men kanske

tiden inte var riktigt rätt- du kanske inte har fått de möjligheterna, du har inte fått resurserna (intervju Rene).

De menar att så länge man lyckas med målet att stötta och hjälpa brukarna så blir det ett roligt och givande arbete. De tycker att det är roligt med miljön av människor med så olika bakgrund och egenskaper, och att humor är väldigt viktigt för att känna arbetsglädjen. Detta intresse för människor är den största anledningen till varför de valt att stanna så länge på arbetsplatsen. Flera av de medverkande nämner att det blir en slags ”kick” eller ”utmaning” (som de själva benämner det) när det kommer någon omotiverad person dit som man vill hjälpa vidare. Men att det kanske inte alltid är så lätt om brukarna själva inte har någon drivkraft. De medverkande nämner att det exempelvis kan komma fullt normalutvecklade ungdomar som de ska motivera till en någorlunda dräglig framtid genom att ha en dialog med dem om hur man bör bete sig när man har ett arbete. Rene ger exempel på ett tillfälle när en tjej stannade hemma för att hon inte hade tvättat:

Då ska man alltså sitta och motivera varför du inte kan stanna hemma från jobbet när du inte har ”rena trosor” (intervju Rene.)

Men ibland har det hänt att det kommit in någon helt omotiverad person, som sedan har hittat motivationen igen vilket senare har resulterat i ett jobb eller annan sysselställning, och det gör att de medverkande kan känna att de gjort ett bra jobb. Det kan dock vara en utmaning, menar de. Denna utmaning har enligt dem själva med erfarenheter att göra, att man lär sig hantera situationer som uppstår och att man får möta brukarna för den individ de är. Robin menar till exempel att:

Det var ju det felet man gjorde i början också, att man skulle hjälpa alla. Alla ska komma någonstans och det går ju inte, det finns inte en chans. Det ser man ju att vissa får man ju ge upp, vill de inte själv heller så... så kan man ju inte göra så mycket (intervju Robin).

Men samtidigt nämner Alex att det är det som driver en till att fortsätta, d v s att lyckas med att motivera dem som själva inte har viljan från början.

5. Diskussion

5.1 Resultat

Arbetsmiljöverket (2012) poängterar att det är viktigt med klara förväntningar, tydliga mål och struktur för att arbetsmiljön ska vara positiv. I Verksamhet X finns en klar förväntning och tydliga mål men arbetets struktur kan ibland vara svår då kraven från brukarna blir för stora. Det är chefens ansvar att se till så att arbetsmiljön är av positiv art enligt Arbetsmiljölagen (1977:1160). Av vår undersökning framgår att relationen mellan chef och medarbetare upplevs som mycket god.

De medverkande i vår undersökning har en *krävande arbetsuppgift* att ta hand om och motivera de brukare som kommer till verksamheten för att arbetsträna. De medverkande ska vara ett psykiskt stöd, samtidigt som de måste se till att brukarna kommer igång med arbetet och inte bara pratar om sina problem. Detta är speciellt svårt i de fall då brukaren inte alls är motiverad att vara på verksamheten. I dessa fall försöker de medverkande att motivera brukarna både mentalt för att hon eller han ska kunna slussas ut i arbetslivet, vilket ställer psykiska krav på de medverkande. Det är även svårt att veta hur stor belastning de vågar ge brukarna eftersom de inte har några mallar på hur mycket varje enskild individ klarar av så är det ett dagligt känsligt övervägande. Arbetsmiljöverkets (2010) rapport där det nämns att de vanligaste yrken med upplevd stress är arbetsvägledare och socialsekreterare vilket kan jämföras med Verksamhet X där de anställda har likartade krävande arbetsuppgifter.

De medverkandes möjligheter till *kontroll över arbetssituationen* varierar. Å ena sidan har de stöd från kommunledning med fria tyglar att nå de satta målen och känner därmed att de har kontroll över sin situation. Å andra sidan upplever de att *kraven nerifrån*, det vill säga från brukarna, ibland kan vara svårt att hantera eftersom de har ansvar gentemot kommunledning och måste därför prioritera ibland vilket kan vara svårt. Det är helt omöjligt att planera eller veta vad som ska hända under en arbetsdag. Arbetsuppgifter som borde göras kan ofta ligga kvar orörda på skrivbordet till dagen efter. Endast om de medverkande har något mycket viktigt att göra eller om de har behov av att prata enskilt med en brukare eller arbetskamrat, så håller de dörren stängd.

De medverkande upplever ett *stort stöd gentemot varandra* med en bra chef som alltid finns tillhands och stödet får de genom dagliga samtal. Detta sociala stöd får de medverkande i samtliga fyra kategorier nämnda i Nyberg, Bernin och Theorell (2005) vilka är: emotionellt, praktiskt, informations- och uppskattningsstöd. Det *emotionella stödet* fås genom att de alla känner att de när som helst kan ventilera med varandra om det är något som hänt och att de alla känner att de har samma stöd från verksamhetschefen, men att det vid något tillfälle varit bristande från högre ledning. Det *praktiska stödet* kan ses i de resurser och möjligheter som de känner att de har och får från kommunledning. De medverkande känner att de har de möjligheter att genomföra sina uppgifter på detta sätt. *Informationsstöd* via varandra och verksamhetschefen sker dagligen genom den ständiga kontakt som de har med varandra under arbetstid. Därför sker informationsflödet löpande. *Uppskattning* nämner de att de får både av varandra och verksamhetschefen men även av brukarna i form av ord och handling.

Samtliga av de medverkande betonar att *stödet från ledaren genom daglig kommunikation* är mycket högt vilket kan kopplas till hur viktigt det är med socialt stöd för de anställdas hälsa enligt Nyberg et al. (2005). Eftersom det sociala stödet från ledare, enligt Jeding et al. (1999), också fungerar avlastande för stress med ledarstöd genom kommunikation, blir det på detta vis att de medverkande i verksamheten inte känner någon stress eftersom de upplever detta.

Denna arbetssituation kan relateras till krav – kontroll - stödmodellen utformad av Karasek och Theorell (1990) där krav från kommunledning kontra kraven från brukarna blir en svår situation att hantera. Men med hjälp av den *goda kommunikation* som råder på arbetsplatsen så har de det *sociala stöd* som hjälper dem att hantera de *kraven* och får därmed *kontroll* över sin situation.

Man kan av resultaten av intervjuerna se hur stämningen deltagarna emellan är mycket positiv. *Känslan av sammanhang* (Antonovsky, 2005) upplevs på så sätt att de alla känner samhörighet med varandra och var och en känner att de hör hemma i sin roll som stödjande åt individer. Eftersom tidigare studier av Strausser och Lustig (2003) visat att samarbete kan bli bättre om man upplever en stark KASAM, så visar det på att så är även fallet i Verksamhet X. Det vill säga, att det goda samarbetet beror på den starkt upplevda känslan av sammanhang.

Om man jämför resultaten från vår undersökning med Antonovskys (2005) teori om känsla av sammanhang (KASAM) så har de medverkande *begriplighet* över arbetssituationen, då de menar att deras grundläggande människosyn gör att de förstår situationer bättre än vad många andra kanske hade gjort, eftersom de på så vis kan förstå vad och varför saker sker i samman-

hang. De medverkande har också den erfarenhet i sin yrkesroll som gör att begripligheten finns i verksamheten. När det gäller *hanterbarhet* så har de inte alltid de rätta resurserna för att klara ut vissa situationer eftersom de är anträffbara under hela arbetsdagen utan att få andrum till annat. Samtidigt har de valt att ständigt hålla dörrarna öppna, eftersom de anser att det är en del av yrkesrollen, så det är därmed ett aktivt val från deras egen sida. På ett annat sätt så kan man se att de tycker sig vara väldigt privilegerade med ekonomiska resurser och fria tyglar från kommunledningen, så där visar sig hanterbarheten vara mycket bättre. Hanterbarheten är alltså hög uppifrån, men låg nerifrån. *Meningsfullheten* i arbetssituationer hos de medverkande är stark, då de känner en stor delaktighet med samarbetet dem emellan och att de har en drivkraft att arbeta med människor och ”göra skillnad” genom att föra motivationen vidare.

5.2 Metod

Den metod som vi använt, semistrukturerade intervjuer genom en kvalitativ ansats (Bryman, 2002), valdes eftersom vi ville fånga deltagarnas egna upplevelser av sin arbetssituation. Med hjälp av öppna frågor kunde de medverkande ge oss öppna svar som gav oss möjlighet att urskilja hur upplevelserna kunde relateras till tidigare forskning.

En fråga som vi missade att ställa var om de medverkande känner sig stressade av sin arbetssituation. Denna fråga kunde ha gett oss tydligare bild av arbetssituationen med tanke på belastning och krav.

Användandet av en diktafon gav oss också en noggrann redogörelse av svaren, vilket gör materialet lättare att analysera och att vi får ett noggrant resultat. Eftersom vi intervjuade samtliga i personalen så fick vi allas åsikter med i undersökningen vilket även det gör att vi får ett övergripande material. Vårt syfte är inte att generalisera till andra verksamheter, utan att göra resultatet överförbart på så sätt att andra kan lära sig av det som framkommit.

I enlighet med vad som förespråkas av Kvale och Brinkmann (2009) har vi har gjort de medverkande medvetna om syftet och etiska förhållanden innan intervjun och vi anser därför att de har svarat på ett ärligt och öppet sätt som intervjuerna krävde. Vår roll som forskare har vi även haft i åtanke under hela processen så att våra värderingar och tolkningar inte påverkar det resultat som ges. Däremot kan resultatet ha påverkats av att vi inte bokade särskilda tider med de medverkande, utan att vi intervjuade dem efterhand som de hade tid med oss. På så sätt kanske de inte kände samma lugn, som om de vore mer förberedda på att det var deras tur vid en viss

tidpunkt. Det var dock nästan omöjligt för oss att boka in oss på en tid med de medverkande eftersom de har svårt att planera sin tid, som tidigare nämnts.

5.2 Kunskapsbidrag samt förslag till fortsatt forskning

Vi kan med vårt resultat och upplevda erfarenheter från verksamhet X lära av de personer som upplever ett positivt arbetsklimat trots motstridigheter i rollen. Att ha ett intresse för att hjälpa människor ser vi som ett måste för att hantera arbetssituationen på en sådan verksamhet. Ett gott arbetsklimat med goda relationer och uppskattning från olika håll hjälper till stor del också till för den goda stämningen som råder. Detta ger oss goda kunskaper i hur man kan nå framgång i en verksamhet eller organisation genom ett gott arbetsklimat.

Det hade även varit intressant att fördjupa sig i ledarrollen som verksamhetschefen besitter för att ta lärdom av dennes framgångsredskap samt vilka olika personlighetstyper som de medverkande har. En fundering över gruppdynamiken som råder i arbetslaget och även en inblick i hur brukarnas tankar kring den upplevda stämningen är, hade varit intressant ur PA-relevans.

6. Slutsatser

Enligt syftet med undersökningen med upplevelsen av den psykosociala arbetsmiljön på Verksamhet X, vill vi sammanfatta undersökningens resultat och svara på våra forskningsfrågor.

- Hur upplevs den psykosociala arbetsmiljön på denna typ av verksamhet?

Den psykosociala arbetsmiljön upplevs som mycket god på verksamheten. Många bitar är mycket arbetsamma men i helhet är det en grupp anställda som varit där länge tillsammans och trivs med det de gör. Motivationen att hjälpa och se att de lyckas finns vägar ut på arbetsmarknaden för brukarna finns där hela tiden. De medverkande har ett pressat jobb med många olika arbetsuppgifter som skulle kunna vara extremt stressande för en person som inte trivs i det klimatet. Samtliga av de medverkande har den inställningen att man ”hinner det man hinner” under en dag, vilket vi tror är ett måste för att klara av den psykiska påfrestningen att ständigt vara tillgänglig för brukarna. Stödet sinsemellan i arbetsgruppen är mycket viktigt eftersom det

bidrar till att de medverkande har en gemenskap och positiv arbetssyn trots det belastade arbete de utför.

- Vilka krav ställs på de anställda?

Kraven som de medverkande *upplever* gentemot de krav som verkligen *ställs* på dem är olika. Man kan förstå av svaren att de inte anser att det är några betungande krav att de alltid ska vara tillgängliga, utan verkar acceptera det som en del av yrkesrollen. De nämner att de är "förskonade" från hot och våld på så sätt att de "bara" blivit hotfullt bemötta någon enstaka gång som om det är vad som förväntas av yrket. Om vi hade ställt samma fråga till en annan yrkeskategori, tror vi att de svarande kanske hade sett det som en mycket stor händelse att de blivit hotfullt bemötta.

De medverkande känner inte något större krav från kommunledning, eftersom de har fått deras godkännande och fria händer, men samtidigt skulle de önska mer stöd därifrån.

- Hur upplevs hanterbarheten i arbetssituationer?

De medverkande kan tycka att det krav som ställs på dem med att de måste uppfylla verksamhetens mål ibland kan vara svårt eftersom den krockar med hur de måste se till så att brukarna utför ett så bra arbete som är möjligt till kunderna (pensionärer och kommunens verksamheter). Samtidigt får de inte belasta brukarna för hårt vilket då blir en svår uppgift att hantera. Resultaten antyder att de medverkande kan hantera situationer i sitt arbete som många andra inte hade klarat av tack vare sin människosyn och sitt bemötande gentemot brukarna. De har ingen utbildning som lärt dem hur detta bemötande ska gå till, utan ser sig själva som den sortens personligheter.

Sammanfattningsvis vill vi delge hur oerhört intressant studien har varit att genomföra för att skapa en stor förståelse kring varför det är så viktigt att tänka på den psykosociala arbetsmiljön. Trots att de medverkande har ett kravfyllt arbete med små möjligheter till kontroll av den egna arbetssituationen så finns det stora stödet från chef och arbetskolligor som väger upp allt det negativa. Så länge de håller denna relation och kan kommunicera och stödja varandra, bibehåller de även en god relation till sitt eget arbete och upplever därmed ingen stress.

7. Källförteckning

- André-Petersson, L., Engström, G., Hedblad, B., Janzon, L. & Rosvall, M. (2007). Social support at work and the risk of myocardial infarction and stroke in women and men. [Elektronisk version] *Social Science & Medicine*, 64, 830–841.
- Antonovsky, A. (2005). *Hälsans mysterium*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Arbetsmiljöverket (2010, september). *Arbetsorsakade besvär*. Arbetsmiljöstatistisk Rapport 2010:4. Hämtad januari 30, 2012 från http://www.av.se/dokument/statistik/officiell_stat/ARBORS2010.pdf
- Arbetsmiljöverket (2012) *Psykosociala faktorer i arbetsmiljön*. Hämtad februari 27, 2012 från <http://www.av.se/teman/stress/psykosociala/manniskor>
- Bryman, A. (2002), *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber ekonomi.
- Gillham, B. (2008) *Forskningsintervjun Tekniker och genomförande*. Lund: Studentlitteratur.
- Hartman, J. (2004). *Vetenskapligt tänkande: Från kunskapsteori till metodteori*. Lund: Studentlitteratur.
- Hjertner Thorén, K. (2005:11). *Kommunal aktiveringspolitik: en fallstudie av det praktiska arbetet med arbetslösa socialbidragstagare*. Uppsala: IFAU – Institutet för arbetsmarknadspolitisk utvärdering. Hämtad mars 15, 2012 från <http://www.ifau.se/upload/pdf/se/2005/r05-11.pdf>
- Jeding, K., Hägg, M. G., Marklund, S., Nygren, Å., Theorell, T. & Vingård, E. (1999:22). *Ett friskt arbetsliv - Fysiska och psykosociala orsakssamband samt möjligheter till prevention och tidig rehabilitering*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.
- Kvale, S. & Brinkman, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lantz, A. (2007) *Intervjumetodik*. Lund: Studentlitteratur.

- Nyberg, A., Bernin, P. & Theorell, T. (2005:1). *The impact of leadership on the health of subordinates*. Stockholm: National Institute for Working Life and authors.
- Näringsdepartementet (2001). DS2001:28. *Långsiktig verksamhetsutveckling ur ett arbetsmiljöperspektiv. En handlingsplan för att förnya arbetsmiljöarbetet*, hämtad mars 15, 2012 från <http://www.regeringen.se/content/1/c4/18/44/f567e6b0.pdf>
- Rostila, M. (2004). Vart tog det ”goda” arbetet vägen? [Elektronisk version] *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 3, 173-186.
- SACO (2001). *Höga krav och lite stöd, en beskrivning av chefers arbetsvillkor*, hämtad mars 15, 2012 från http://www.saco.se/Global/Dokument/Trycksaker/Rapporter/2001_hogakrav.pdf
- SFS 1977:1160. *Arbetsmiljölagen*. Stockholm: Arbetsmarknadsdepartementet.
- Skagert, K., Dellve, L., Eklo, M., Pousette, A. & Ahlborg, Jr. (2008). Leaders’ strategies for dealing with own and their subordinates’ stress in public human service organisations [Elektronisk version] *Applied Ergonomics* 39, 803–811.
- Strausser, D.R. & Lustig, D.C. (2003). The moderating effect of sense of coherence on work adjustment [Elektronisk version] *Journal of Employment Counseling*, 40, 129.
- Sunt liv (2010, december). *Psykosocial arbetsmiljö*. Hämtad mars 14, 2012 från <http://www.suntliv.nu/Amnen/Psykosocial-arbetsmiljo>
- Theorell, T. (2003:46) *Är ökat inflytande på arbetsplatsen bra för folkhälsan? Kunskapssammanställning*. Stockholm: Statens folkhälsoinstitut.
- Theorell, T. (2006) New directions for psychosocial work environment research [elektronisk version] *Scandinavian Journal of Public Health*, 34, 113–115.
- Thylefors, I. (2008). Psykosocial arbetsmiljö. Bohgard, M., Karlsson, S., Lovén, E., Mikaelsson, L.-Å., Mårtensson, L., Osvalder, A-L., Rose, L. & Ulfvengren, P.(Red). *Arbete och teknik på människans villkor* (s. 19-69). Stockholm:Prevent

Intervjuguide (Bilaga 1)

- Hur länge har du varit anställd här?
- Vilken är den främsta anledningen till varför du valde detta yrket?

(Utbildning, erfarenheter, slumpen..)

- Vilken är din huvudsakliga uppgift?
- Berätta om en ”vanlig dag på jobbet”!
- Vilka är dina arbetstider? Hållpunkter, raster, möten...
- Vad anser du ingår i en positiv psykosocial arbetsmiljö?
(Vi-anda, grupptänk, motivation m.m.)
- Vad anser du ingår i en negativ psykosocial arbetsmiljö?
(Konflikter, risker, kränkningar, Hot, våld, Trakasserier, m.m.)
- Hur påverkar det din arbetssituation?
Trivsel, motivation...
- Vilken typ av stöd, uppmuntran etc anser Du att Du får?
- Från vem får Du detta stöd?
(Stöd, uppmuntran, samtal, samarbete, inflytande, m.m.)
- Hur skulle stödet eventuellt kunna utvecklas till det bättre?
- Är det något mer du skulle vilja tillägga?

Informationssökning (Bilaga 2)

Vi har använt oss av följande databaser: Google Scholar, Academic Search Elite, PsysARTICLES samt Artikelsök via www.hkr.se - biblioteket för att få en stor överblick över vad som finns då vi söker artiklar i många olika databaser.

Vi har sökt på följande begrepp, både engelska och svenska, för att hitta artiklar på båda språken:

Engelska sökord: Psychosocial, work, environment, Sweden, support, motivation, cooperation, leadership

Svenska sökord: Psykosocial, arbetsmiljö, hälsosamt arbetsliv, psykosociala orsakssamband, stöd, krav – kontroll – stöd modellen, Känsla av sammanhang (KASAM), ledarskap

Vi valde att söka mycket på vårt grundämne psykosocial arbetsmiljö och därefter lägga till stödord som vi valde att ha som var relevant. Anledningen att vi valde ”Sweden” var för att vi tror att det finns skillnader i kultur och arbete mellan länderna när det gäller den psykosociala aspekten. Vi fann många resultat på just begreppet ”psykosocial” som skrivits de senaste 10 åren, men inom väldigt många olika områden och vinklar. Vi försökte hitta artiklar som var närmast vår undersökning och forskningsfråga för att få ett så rättvist resultat som möjligt. Även om vi kombinerade många sökord så fick vi väldigt många träffar på en del sidor, men med lite eftersök och efter att ha fyllt i alternativen ”peer review” och ”abstract” i vissa av söksidorna, så kunde man hitta rätt. På så vis kunde vi få vetenskapliga artiklar med sökorden nämnda i artikelns ”abstract” för att vara säkra på att det är vad vi ville ha. Det var dock inte alltid detta lyckades ändå. En upphovsman som ständigt kom upp i sökningarna var/är Töres Theorell, som är professor och specialist i internmedicin och var en av dem som hjälpte till att utveckla Robert Karaseks Krav - kontroll modell. Vi hittade även artiklar som är utfärdade av forskare på olika universitet och högskolor i Sverige. Själva sökprocessen tyckte vi var väldigt svår till att börja med, men efter att fått handledning av bibliotekspersonal så kunde vi lättare hitta vad vi sökte. Det tog längre tid än vi trodde att söka, och det gäller att läsa igenom dem för att se om de är relevanta eller inte.

När vi sedan läst och granskat om artiklarna var relevanta eller inte, så kunde vi åtminstone genom dem finna primärkällor som var mer intressanta än de förstnämnda. På så vis var många av de artiklar vi fann bra, även om vi kanske inte använde oss av dem i det slutgiltiga skedet.