



Examensarbete, 15 hp,
Kandidatexamen i Folkhälsovetenskap
VT 2016

”Att vara lite som en familj”
– en kvalitativ studie om
restauranganställdas upplevelser av den
psykosociala arbetsmiljön

Jessika Johansson

Sektionen för hälsa och samhälle

Författare/Author

Jessika Johansson

Titel/Title

"Att vara lite som en familj" - En kvalitativ studie om restauranganställdas upplevelser av den psykosociala arbetsmiljön

"To be a bit like a family" - A qualitative study of restaurant employees' perceptions of the psychosocial work environment

Handledare/Supervisor

Madelaine Agosti

Examinator/Examiner

Pär Pettersson

Sammanfattning

Bakgrund: Med en fördubbling av antalet anställda, de höga sjukskrivningsdagar samt att arbetet inom restaurang ses som påfrestande är det viktigt och intressant att undersöka den psykosociala arbetsmiljön bland restauranganställda. **Syfte:** Undersöka restauranganställdas upplevelser av den psykosociala arbetsmiljön i relation till hälsa, välbefinnande och trivsel. **Metod:** Kvalitativ metod av induktiv karaktär med empiri insamling genom semistrukturerade intervjuer och analys genom kvalitativ innehållsanalys. **Resultat/konklusion:** Den upplevda psykosociala arbetsmiljön inom restaurang i relation till hälsa, välbefinnande och trivsel påverkas av tre betydelsefulla kategorier: Den betydelsefulla gästen, att känna gemenskap och kärlek till yrket samt systematiskt arbete och kontroll.

Ämnesord

Hälsa, Välbefinnande, Trivsel, Psykosocial arbetsmiljö, Restauranganställda, Stress, Hälsöfrämjande arbetsplatser

Abstract

Background: With the increasing number of employees, the high sickness absence in the profession and to work in the restaurant seen as stressful it is important and interesting to look into the psychosocial work among restaurant employees. **Aim:** Investigate restaurant employee perceptions of the psychosocial work environment in relation to health, well-being and job satisfaction. **Method:** Qualitative method of inductive character with empirical data collection through semi-structured interviews and analysed by qualitative content analysis. **Results / conclusion:** The perceived psychosocial work environment in a restaurant in relation to health, well-being and job satisfaction is influenced by three major categories: The important guest, feel and love for the profession and systematic work and control.

Keywords

Health, Well-being, Job satisfaction, Psychosocial work environment, Restaurant employees, Stress, Workplace health promotion

Förord

Föreliggande studie har utvecklats av mitt eget intresse kring arbete inom restaurang. Jag har själv arbetat inom branschen tidigare och mitt intresse för hälsa inom området är stort. När examensarbetet skulle skrivas föll det sig därför naturligt att jag skulle undersöka hälsan inom restaurang på något vis. Studien skulle dock inte gått att genomföra ifall deltagarna i studien inte ställt upp eller ifall min handledare inte funnits till hjälp när jag behövde det som mest. Därför vill jag ge ett extra stort tack till studiens deltagare och till min handledare för att detta blev möjligt. Utan er hade det inte gått!

Jessika Johansson

28 mars 2016, Norrköping

Innehållsförteckning

Inledning.....	5
Litteraturgenomgång	6
Hälsa.....	6
Stress	6
Hälsoarbete på arbetsplatsen.....	7
Psykosocial arbetsmiljö	9
Arbetspsykologiska faktorer	10
Restaurang som arbetsplats.....	10
Problemformulering	11
Syfte.....	11
Teoretiska referensramar	11
Krav- kontroll- stödmodellen	11
.....	12
Systemteoretiskt perspektiv	12
Metod	13
Metodologiska utgångspunkter.....	13
Tillvägagångssätt.....	13
Val av arena.....	13
Deltagare	13
Genomförande av intervjuer	13
Bearbetning- och analysmetod.....	14
Etiska överväganden	16
Resultat	17
Den betydelsefulla gästen.....	17
Samspel.....	17
Gästens upplevelse	18
Att känna gemenskap och kärlek till yrket	18
Positiv stämning och öppet klimat	18
Socialt stöd	19
Yrket, ett aktivt val	19
Systematiskt arbete och kontroll	20
Samarbete och kommunikation	20
Delaktighet vid planering och beslut.....	21
Tydlig struktur och rimliga krav	21
Sammanfattning av resultat.....	22
Diskussion	23
Resultatdiskussion	23
Metoddiskussion	25
Konklusion	27
Referenslista	28
Bilaga 1- Intervjuguide	32
Bilaga 2- Informationsbrev	33
Bilaga 3- Samtyckesblankett.....	34

Inledning

Det övergripande målet för folkhälsan i Sverige är att skapa samhällliga förutsättningar för en god hälsa på lika villkor för hela befolkningen. För att uppnå det övergripande målet finns elva folkhälsopolitiska målområden, vilka täcker olika områden som berör folkhälsan (Prop. 2007/08:110). *Hälsa i arbetslivet* är målområde fyra bland Sveriges nationella folkhälsopolitiska målområden. Målområdet skall bidra till en minskning bland ohälsan, skapad av arbetet och ohälsan bland de sociala skillnaderna arbetslivet kan bidra till. Målområde fyra skall inte endast bidra till en förbättring rent allmänt av folkhälsan, utan målområdet skall även ses som en viktig resurs för att ha tillgång till en hållbar tillväxt i Sverige (Statens folkhälsoinstitut, 2011).

En arbetsplats är en plats där olika människor vistas, där alla är olika individer med olika förutsättningar, problem och möjligheter. För att kunna skapa en hållbar och frisk arbetsplats krävs det att allt och alla på arbetsplatsen vägs in. Med detta menas att det inte endast är individens egna förutsättningar, problem och möjligheter som behövs visas hänsyn till. Utan även till arbetsplatsen i sig, då arbetsplatsen också ingår i ett större sammanhang (Hanson, 2004). Hur varje individ på arbetsplatsen upplever sitt dagliga arbete har en avgörande roll för hälsans utveckling. Arbetsmiljön ses som tillfredställande ifall arbetsmiljön tillhandhåller möjlighet till inflytande, handlingsfrihet och utveckling. Att det finns en möjlighet till ett arbete med variation, samarbete samt sociala kontakter (AFS 2001:1). Det hälsofrämjande arbetet kring de psykosociala arbetsmiljöfaktorerna i Sverige behöver utvecklas och bli bättre. Det finns i Sverige en stor andel individer som känner för höga arbetskrav, lågt inflytande och att det inte finns tillräckligt med socialt stöd på arbetsplatsen. De tre faktorer som nämnts är alla bidragande faktorer för en dålig upplevd psykosocial arbetsmiljö (Statens folkhälsoinstitut, 2011). Att de psykosociala arbetsmiljöfaktorerna behöver utvecklas och bli bättre kan stärkas av regeringens satsning på arbetsmiljön. Arbetsmiljöverkets anslag ökade från och med juli 2015 med ett mångmiljon belopp och ökningen kommer fortsätta. År 2017 är det sista år som finns dokumenterat med en ökning på fem miljoner. Likaså kommer det satsas mer pengar på arbetslivsforskningen mellan år 2015-2018 (Regeringen, 2015).

I restaurangbranschen har det under en tioårs period, från år 2003-2013, skett en stor förändring vad gäller antalet anställda, nästan en fördubbling (SCB, 2014a). Samtidigt som antalet anställda nästan har fördubblats, presenterar statistiska centralbyrån (SCB) sjukskrivningsdagar inom restaurang som något fler jämfört med snittet bland övriga yrkesbranscher (SCB, 2016). Restaurangbranschens sjukskrivningsdagar kan bero på att yrket anses påverka de anställdas hälsa och välbefinnande. Inte enbart vad gäller den fysiska belastningen, som längre arbetstider, tunga lyft och hektiskt miljö, utan även av psykosociala faktorer. Exempelvis samspel, trivsel och socialt stöd (Arbetsmiljöupplysningen, 2015a). Med fördubblingen av anställda och de höga sjukskrivningsdagar inom restaurang ses det intressant att undersöka hur den psykosociala arbetsmiljön upplevs bland restauranganställda.

Litteraturgenomgång

Litteraturgenomgången ger en överblick kring det valda området för studien. Begrepp som hälsa, stress, hälsoarbete på arbetsplatsen, psykosocial arbetsmiljö, arbetspsykologiska faktorer samt restaurang som arbetsplats kommer presenteras.

Hälsa

Begreppet hälsa inkluderar två olika omfattningar, antingen professionellt värderad eller självskattad hälsa. Självskattad hälsa är relaterad till den egna förmågan att uppskatta sin egen hälsa medan professionellt värderad är relaterad till ett utlåtande av någon profession inom arbete med hälsa (Socialstyrelsen, 2016). Pellmer, Wramner och Wramner (2012) översätter världshälsoorganisationens (WHO) definiering av begreppet till:

”Hälsa är ett tillstånd av fullständigt fysiskt, psykiskt och socialt välbefinnande och ej blott frånvaro av sjukdom eller handikapp” (s. 12)

WHO:s definition av hälsa har kritiserats för att vara opraktisk vad gäller att kunna uppnå tillståndet för en god hälsa. Utvecklingen av hälsan har bidragit till att den nu bör ses ur ett synsätt vilket inkluderar psykosociala, sociala, ekonomiska och kulturella faktorer (SOU 1997:119). Den förändrade utvecklingen av hälsa har bidragit till att hälsan nu mer bör ses som en process och inte ett statiskt tillstånd. Att hälsan inbegriper ett långt liv, friskt liv, rikt liv och jämlikt liv (a.a.).

Det finns två perspektiv på hälsa, salutogent och patogent. Det salutogena perspektivet menas med vad det är som skapar hälsa. Hälsans ursprung och hur hälsan kan främjas, att människan ses i sitt sammanhang. Det patogena perspektivet menas med vad det är som orsakat sjukdom, ohälsa. Att se symtomen och det sjuka hos människan (Antonovsky, 2005). Patogena perspektivet ser hälsan ur ett diktomt synsätt, att människan antingen är frisk eller sjuk. Salutogena perspektivet ser hälsan ur ett kontinuumsynsätt där hälsan finns hos människan mer eller mindre hela tiden. Att människans hälsa befinner sig på en linje mellan fullständigt upplevd ohälsa och fullständigt upplevd hälsa (a.a.).

Begreppet välbefinnande i relation till hälsa tenderar vara ett mer bredare begrepp, vilket visar hänsyn till hela människan (Danna & Griffin, 1999). Tillskillnad från begreppet hälsa där fysiska och psykiska indikationer påverkar, kan välbefinnandet påverkas av livserfarenheter. Inom arbetet kan dessa vara upplevelser av hur tillfredställande arbetet anses vara. Exempelvis tillfredställelser mellan medarbetare och den miljö som finns omkring individen i arbetet. Sammanfattningsvis kan begreppet välbefinnande präglas av indikationer vilka är svårare att mäta än indikationer vilka kan påverka en individs hälsa (a.a.).

Stress

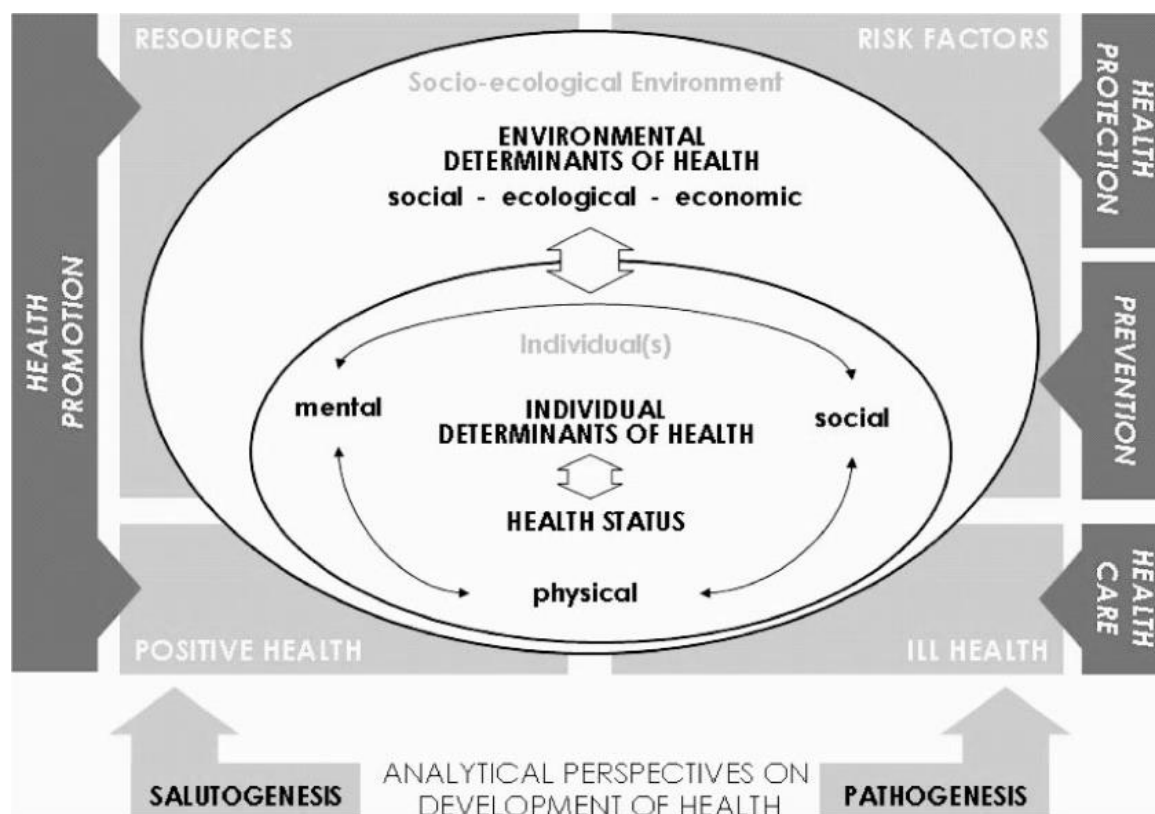
Stress är ett fenomen som sågs kunna förklara hur både sjukdom och vantrivsel orsakades av den sociala miljön. På så sätt blev stress ett fenomen som inte endast präglades av att vara förknippad med traumatiska upplevelser. Fokus flyttades över mot människans livshändelser, vardagsbrott och samhällsfenomen (Hinkle, 1974). Den förändrade synen förklarar hur stress kan påverka människans hälsa och välbefinnande genom exempelvis, högt blodtryck, nedsatt immunförsvar, hjärt- och kärlsjukdomar, magproblem eller

utmattningssyndrom. Stress utlöses på grund av olika påfrestningar vilka kan vara antingen kort- eller långvariga. De kortvariga påfrestningar som utspelar sig utsätts alla människor av vid olika händelser och situationer i sitt liv. De kortvariga händelser och situationer är i sig inte farliga för människans hälsa och välbefinnande. Ifall de kortvariga händelser och situationer blir långvariga, kan det påverka människans hälsa och välbefinnande. Exempelvis genom ohälsa på olika sätt som nämns ovan. I arbetslivet kan dessa påfrestningar utlösas av högt arbetstempo eller konflikter mellan kollegor (Arbetsmiljöupplysningen, 2015b). Forskare har tagit fram de viktigaste faktorer vilka påverkar nivåerna av den långvariga stressen hos anställda. Faktorerna är uppfattningen av arbetskrav, individuella skillnader samt sociala krav (Carr, Kelly, Keaton & Albrecht, 2011). De anställda skall erbjudas möjligheten till goda förutsättningar för en positiv hälsoutveckling på arbetsplatsen (Statens folkhälsoinstitut, 2011). Vilket visar på vikten av att arbeta hälsofrämjande för att minska den upplevda stress som finns på arbetsplatsen. Ett främjande av självkänsla och möjligheten till socialt stöd kan bidra till att stresseffekterna på arbetsplatsen minskas (Thoits, 2010).

Hälsoarbete på arbetsplatsen

Värdet av att arbeta med hälsoarbete på arbetsplatser är stor. Arbetsplatsen och arbetslivet har en betydande roll för hur hälsoutvecklingen bland anställda kommer se ut. Hälsoarbete på arbetsplatser kan vara både främjande för hälsan, men även förebyggande för ohälsa (Menckel, 2004; Winroth & Rydqvist, 2008). Det finns ett ökande intresse bland arbetsplatser vad gäller arbete kring hälsofrämjande. Dock är förvirringen stor och det råder oklarhet över hur ett hälsofrämjande arbete kan tillämpas. Menckel (2004) lyfter fram att *"I det hälsofrämjande arbetet kan ingå allt som syftar till att understödja eller verka för att människor mår bra"* (s. 15). Det vill säga, ett hälsoarbete vilket bidrar till att hälsan på arbetsplatsen främjas och blir bättre. För att kunna arbeta hälsofrämjande på arbetsplatser har europeiska nätverket för hälsofrämjande arbetsplatser tagit fram Luxemburgdeklarationen (ENWHP, 2007). Hälsofrämjande arbetsplatser ses som en organisatorisk investering för framtiden. Friska medarbetare ses som en avgörande roll vad gäller arbetsorganisationens utveckling (ENWHP, 2007). Det hälsofrämjande arbetet på arbetsplatsen skall, utifrån Luxemburgdeklarationen, präglas av att: förbättra hälsa och välbefinnande på arbetsplatsen genom att förbättra arbetsorganisationen och arbetsmiljön. Men även främja ett aktivt deltagande och uppmuntra till personlig utveckling (ENWHP, 2007). Sammanfattande bör arbetet och arbetsplatsen ses som en resurs till hälsan och generera arbetsvillkor vilka ses som stimulerande, tillfredsställande och säkra (WHO, 1986). Det hälsofrämjande arbetet på arbetsplatsen kan bidra till att sjukfrånvaron minskar och att produktiviteten bland de anställda ökar (Hanson, 2004). Hälsofrämjande arbete handlar således om både förebyggande av ohälsa och främjande av hälsa (Winroth & Rydqvist, 2008). De två olika perspektiven på hälsofrämjande arbete kompletterar varandra och det är svårt att säga att det ena perspektivet utesluter det andra (Menckel, 2004; Winroth & Rydqvist, 2008). Betydelsen av att tillämpa hälsofrämjande arbete på arbetsplatsen kan styrkas genom att det hälsofrämjande arbetet kan bidra till en framgång i kampen för en god hälsa i arbetslivet (Bjurvald, 2004).

EUHPID (Health Development Model for the classification of public health indicators) (Figur 1) visar två olika perspektiv att arbeta med hälsoarbete. Det patogena perspektivet, prevention, att förebygga ohälsa och salutogena perspektivet, promotion, att främja hälsa. Samt att båda perspektiven är viktiga vad gäller hälsoarbete för en individs fysiska, psykiska och sociala hälsoutveckling (Bauer, Davies & Pelikan, 2006).



Figur 1. EUHPID modellen (Bauer, Davies & Pelikan, 2006).

Psykosocial arbetsmiljö

Begreppet psykosocial arbetsmiljö menas med, ur ett psykosocialt perspektiv, det samspel som finns mellan individen och arbetsmiljön som omger individen. Det har i dagens samhälle blivit mer angeläget att uppmärksamma de faktorer i arbetsmiljön vilka berör det psykosociala perspektivet än tidigare (Gard, 2014).

Enligt Rubenowitz (2004) finns det fem punkter vilka är viktiga att tillgodose på arbetsplatsen för att uppleva en god psykosocial arbetsmiljö. Punkterna är egenkontroll, arbetsledningsklimat, stimulans, god arbetsgemenskap samt optimal arbetsbelastning.

Rubenowitz (2004) beskriver egenkontroll som att ha inflytande i arbetet genom möjligheter till att påverka arbetets utformning. Egenkontrollens påverkan av den upplevda psykosociala arbetsmiljön är stor. De anställda som upplever en hög egenkontroll är de anställda som har ett bättre psykosocialt välbefinnande (Grönlund, 2007). Arbetsledningsklimat beskriver Rubenowitz (2004) genom att det finns ett samarbetsklimat på arbetsplatsen mellan alla i verksamheten, oavsett position eller titel. Stimulans beskrivs genom att de anställda känner en möjlighet till att utveckla sina befintliga kunskaper. Men även förutsättningar för att använda den kunskap de anställda redan förfogar över. Den goda arbetsgemenskapen beskrivs genom att det finns en respekt och att kunna acceptera sina kollegor i arbetet. Den optimala arbetsbelastningen ses både ur ett fysiskt och psykiskt perspektiv. Båda två påverkar individens hälsa (Rubenowitz, 2004). Exempel på psykosociala faktorer i arbetet är: inflytande, stöd, stress, välbefinnande och krav (Folkhälsmyndigheten, 2015; Abrahamsson & Johansson, 2013). De psykosociala faktorer individen upplever på sin arbetsplats kan komma att se olika ut från individ till individ. Därav kan det utspela sig olika på hur en anställd upplever sitt välbefinnande och sin hälsa, mot hur en annan anställd upplever sitt välbefinnande och sin hälsa. Likaså effekten av stress, vilken är arbetsrelaterad, utspelar sig olika bland de olika individer som befinner sig på arbetsplatsen (Wadsworth, Chaplin & Smith, 2010; Stansfeld & Candy, 2006).

Forskning visar på att en god upplevd psykosocial arbetsmiljö kan bidra till att den anställde i allmänhet upplever att de vill vara på sin arbetsplats. De anställda är friska, trivs och innehar en möjlighet till utveckling tillsammans med sina kollegor. En god psykosocial arbetsmiljö bidrar till att företaget eller organisationen blir lönsam, då anställda som upplever sin hälsa som bra på arbetet blir mer produktiva och effektiva. (Abrahamsson & Johansson, 2013). Det sociala stödet ses enligt forskning vara av en stor betydelse för hur de anställdas välbefinnande och hälsa kommer att utspela sig under tid. Ifall det finns en brist i det sociala stödet och en isolering på arbetsplatsen, kan detta komma utspela sig negativt på de anställdas hälsa. Stressrelaterade sjukdomar som oro och depression kan uppstå. Johnson och Hall (1988) menar också på att de anställda som upplever hanterbara krav, hög egenkontroll och ett högt socialt stöd, är anställda som innehar en bättre hälsa och upplever den psykosociala arbetsmiljön som god.

Arbetspsykologiska faktorer

Hur olika medarbetarna reagerar i olika arbetsmiljöer har en stor påverkan på hur de upplever den psykosociala arbetsmiljön på arbetsplatsen. Johansson (2014) tar upp faktorer kring arbetspsykologi, och menar att det är av stor vikt vad gäller varje medarbetares välbefinnande och trivsel. Alla medarbetare är olika och uppfattar olika situationer och händelser på olika sätt. Arbetspsykologi är ett brett begrepp. Begreppet handlar om att kunna ha kännedom kring hur de olika organisatoriska- och gruppfaktorerna påverkar medarbetarna på olika sätt och hur dessa kan främjas. Det är många punkter vilka spelar en avgörande roll inom arbetspsykologin. Där av kommer endast faktorer vilka påverkar trivseln på arbetsplatsen belysas. Det finns många olika faktorer för om en medarbetare trivs på arbetsplatsen eller inte. En anställd kan ha ett ansvarsfullt, innehållsrikt och välbetalt arbete men fortfarande inte trivas.

Vad är det då som gör att människan mår bra och trivs på sin arbetsplats? Johansson (2014) lyfter upp samspelet mellan arbetsgruppen, organisationsförändring och självkänsla. Det har i dagens utveckling blivit ett allt mer teambaserat arbete, så vikten av att det finns ett gott samspel och anda i gruppen är stor och har en avgörande roll för hur den psykosociala arbetsmiljön upplevs. Vid organisationsförändringar ses det som viktigt att medarbetarna får information, känner delaktighet och har ett inflytande i de kommande förändringarna inom organisationen. Detta för att det skall bidra till förbättring och positiv upplevelse för medarbetarna. Självkänsla ser Johansson (2014) som en grundsten till välbefinnandet. De anställdas personligheter, livserfarenheter och värderingar påverkar hur en anställd kan hantera motgångar. Vilket är olika beroende på hur de anställdas självkänsla ser ut, och där av är det en avgörande roll för hur välbefinnandet upplevs på arbetsplatsen (Johansson, 2014).

Restaurang som arbetsplats

Arbetet inom restaurang har länge präglats av en negativ bild. En bransch med stor personalomsättning och dåliga förutsättningar är det som synliggörs i media och ger avtryck på yrket (Ekberg, 2003). Den höga personalomsättningen kan förklaras genom att arbete inom restaurang ses som det första arbetet. Unga som vill etablera sig på arbetsmarknaden, men även nyanlända är de personer vilka oftast har restaurang som första arbete. Det kan då ses naturligt att de senare väljer att byta bransch för framtida yrken. Det finns även de personer som redan är verksamma inom branschen som byter arbetsplats. Ofta beror bytet på grund av löner, arbetstider eller för att få en personlig utveckling. De personer som har arbetat inom branschen en lång tid pratar ofta gott och positivt om de olika restauranger denne haft som arbetsgivare. De berättar även om de lärdomar arbetet inom restaurang har bidragit med. Exempelvis läran om att hantera stress, att de är flexibla men även att lösa problem direkt när problemen uppstår (a.a.). De nämnda lärdomar verksamma inom branschen upplever att arbetet för med sig, är de kriterier arbetsgivare på marknaden efterfrågar, oavsett yrkesbransch (Saplo, 2008). Det går dock inte bortse från att arbetet inom restaurang är påfrestande. Det är ett arbete som är serviceinriktat, stressat, ställer krav på samarbete och präglas av en hektisk vardag (Arbetsmiljöupplysningen, 2015a).

Problemformulering

Den avgörande rollen psykosociala arbetsmiljön har för hälsan på arbetsplatsen bidrar till att det är ett viktigt fenomen att undersöka. Arenan för studien är i sig viktig och betydelsefull att studera. Arbetet inom restaurang upplevs som stressigt och att det i sin tur kan påverka medarbetarnas hälsa och välbefinnande. Detta bidrar till att det ses högst angeläget att undersöka hur restauranganställda upplever den psykosociala arbetsmiljön. Vad det är som gör att de upplever den psykosociala arbetsmiljön som tillfredställande eller mindre tillfredställande. Sjukskrivningsdagarna vilka är högre än i övriga yrken bidrar även till att det är viktigt att undersöka fenomenet bland restauranganställda. Studien kan bidra till att skapa förståelse för den psykosociala arbetsmiljöns betydelse. Att de anställda blir medvetna om hur den psykosociala arbetsmiljön påverkar deras egen hälsa. Medvetenhet kring betydelsen av den psykosociala arbetsmiljön, kan bidra till att restaurangen strävar efter att bli en friskare arbetsplats. Sjukskrivningsdagarna kan minska, produktiviteten kan öka och de anställda får en bättre självskattad hälsa.

Syfte

Syftet med studien är att undersöka restauranganställdas upplevelser av den psykosociala arbetsmiljön i relation till hälsa, välbefinnande och trivsel.

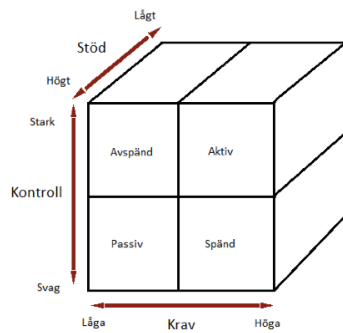
Teoretiska referensramar

De teoretiska referensramar vilka ansågs vara av passande art för studien utvecklade sig till krav-kontroll-stödmodellen och ett systemteoretiskt perspektiv. Både krav-kontroll-stödmodellen och det systemteoretiska perspektivet ses i föreliggande studie som två hjälpmedel, redskap, för att kunna belysa de restauranganställdas upplevelser av den psykosociala arbetsmiljön i relation till hälsa, välbefinnande och trivsel.

Krav- kontroll- stödmodellen

Modellen används för att identifiera och kartlägga riskfaktorer som är arbetsrelaterade och kan leda till ohälsa. Modellen utvecklades av Robert Karasek och Töres Theorell som senare kompletterades och vidareutvecklades av Jeffery Johnson. Modellen visar på betydelsen av interaktionen mellan krav och kontroll i den psykiska belastningen och välbefinnandet på arbetsplatsen hos de anställda. Karasek fokuserade främst på stressen de anställda upplevde. Samt hur stressen påverkades av kraven som ställdes på arbetet. Men även den kontroll de anställda upplevde de hade i och utöver sitt arbete. Theorell har senare bidragit till en utveckling av modellen genom en översättning till de fysiologiska förhållandena. Modellen vidareutvecklades sedan igen genom att Jeffrey Johnson lade till en tredje variabel, socialt stöd (Johnson & Hall, 1988).

Johnson och Hall (1988) förklarar att interaktionen mellan krav, kontroll och stöd behöver ha en balans. I de fall medarbetaren känner för höga krav, låg kontroll och ett lågt socialt stöd utspelar det sig negativt på dennes hälsa. Medan det i de fall medarbetaren känner hanterbara krav, hög kontroll och ett högt socialt stöd utspelar det sig positivt på hälsan. Interaktionen mellan de tre variablerna är där av avgörande för hur medarbetare upplever den psykosociala arbetsmiljön på arbetsplatsen.



Figur 2. *Krav-kontroll-stödmodell* (Johnson & Hall, 1988)

Systemteoretiskt perspektiv

Ahrenfelt (2001) menar att det är betraktaren som preciserar det observerade systemet och även dess avgränsningar. Det vill säga att i föreliggande studie är det målgruppen för studien som avser enheterna i systemet. Ett system skapas av att individens, gruppens och organisationens sampel sker enligt vissa ”lagar och regler”. Begreppet riktar uppmärksamheten mot att konstatera hur enskilda enheter fungerar i relation till andra enheter just för att kunna förklara samspelet som sker där mellan. De olika enheterna kan i relation till varandra påverka varandras sätt att fungera. Det vill säga att de är betydande för hur helheten av systemet kommer att fungera (Luhmann, 2006). Systemets funktion kan försämrans i de fall någon del av dess enheter inte följer systemets ramar. Det svåra i ett systematiskt tänkande är att kunna uppmärksamma helheten. Att det handlar om relationer som påverkar de beteenden som finns inom de olika enheterna, framförallt när systemet är skapat av människan. Då ett system är skapat av människan kan det vara svårt att uppmärksamma de enheter som brister då människan själv är en del av systemet (Öqvist, 2008).

Det betydelsefulla vad gäller systemteori förklarar Öqvist (2008) är att se till helheten och inte endast till de olika delarna. Helheten står i centrum genom att förstå termer av helheter, funktioner, relationer, sammanhang och mönster. Att ”*helheten är större än summan av delarna*” (Öqvist, 2008, s. 9). Helheten är grundläggande för att kunna förklara och hjälpa individen till att strukturera sig. Hur individen väljer att strukturera sig beror på hur systemet som tillämpats är uppbyggt. Som nämns ovan kan det vara svårt för individen själv att se sitt sätt att strukturera sig innan individen ifråga har lyckats skapa en viss distans till systemet och dess möjligheter och problem. Ett system kan vara uppbyggt på två olika sätt. Ett öppet, levande system och ett stängt system. Skillnaden mellan de två olika systemen är stora. Ett öppet system kan påverkas av både yttre och inre faktorer tillskillnad mot det stänga systemet vilket är stängt från att kunna påverkas (Öqvist, 2008). Luhmann (2006) menar att ett öppet system är baserat på relationer mellan systemet och omgivningen, att relationerna där mellan är dynamiska. Där av är det öppna, levande systemet mer utvecklingsbart och öppnar möjligheter till att kunna arbeta på olika sätt för att uppnå de mål som finns uppsatta för organisationen (Öqvist, 2008).

Metod

I följande avsnitt presenteras studiens metodologiska utgångspunkter, tillvägagångssätt samt de etiska överväganden studien tagit hänsyn till.

Metodologiska utgångspunkter

I studien tillämpades kvalitativ metod av induktiv karaktär för att fördelaktigt kunna besvara studiens syfte. Insamlingsmetoden som tillämpades var semistrukturerade intervjuer. Vilka sågs som passande art för att kunna undersöka de anställdas upplevelser av det valda fenomenet (Widerberg, 2002). Den kvalitativa metoden valdes just för att kunna undersöka de anställdas enskilda upplevelser snarare än att nå bredden på fenomenet som vid tillämpning av kvantitativ metod (Silverman, 2013). De semistrukturerade intervjuerna valdes medvetet framför exempelvis observation, då det intressanta för studiens syfte var de anställdas upplevelser snarare än deras handlingsmönster (Silverman, 2013).

Tillvägagångssätt

Val av arena

I Sverige finns det olika typer av restauranger. SCB (2014b) har delat in restaurangverksamheter i sju olika kategorier. Hotellrestauranger, kaféer/ konditorier, snabbmat, lunch- och kvällsrestauranger, trafiknära restauranger, nöjesrestauranger samt personalrestauranger. Den restaurangkategori den här studien intresserade sig av var inom lunch- och kvällskategorin. Den restaurang som valdes till studien var belägen i mellersta Sverige och hade öppettider vilka varierade beroende av helg och vardag. Helger var öppettiderna från tidigast 13.00 och senast 00.00. Medan vardagar hade öppettider från tidigast 16.00 till senast 00.00. I och med de öppettider restaurangen hade erbjöds gäster inga luncher, utan det var endast middagserbjudanden på menyn.

Deltagare

Deltagarna i studien var sex informanter, vilka var de anställda som fanns på den valda restaurangen. Chefen valdes medvetet att inte intervjuas då syftet var att undersöka de anställdas upplevelser. Medelåldern bland deltagarna var 34 år, där den yngsta var 23 år och den äldsta 52 år. Deltagarna hade arbetat olika länge vid restaurangen, men inom restaurangbranschen hade de arbetat under en lång tid. Deltagarna hade olika arbetsuppgifter, två arbetade i köket och fyra arbetade i servicen. De sex deltagarna var antingen heltidsanställda eller hade en behovsanställning. Oftast började deras arbetspass en timma innan restaurangen öppnade och arbetstiderna var varierande.

Genomförande av intervjuer

Studiens semistrukturerade intervjuer var utformade utifrån en intervjuguide med förutbestämda teman kring det valda fenomenet. I och med utformningen av intervjuguiden gavs möjligheten till att ordningen och strukturen på intervjuerna kunde individualiseras. Detta genom att följdfrågor kunde ställas utifrån vad varje informant valde att svara. Tillämpningen av intervjuguiden sågs som ett hjälpmedel för att kunna få med alla frågor

vilka behövdes för att kunna besvara studiens syfte (Kvale & Brinkmann, 2009). Utöver att intervjuguiden användes vid intervjutillfällena präglades intervjuerna av följande riktlinjer:

- Öppna frågor, ge informanten motivation till att berätta
- Skapande av tillit genom att bekräfta med följdfrågor, samt visa viljan på lärande
- Vara objektivt inställd och inte värdera svaren
- Sammanfatta och återberätta uppfattningen av intervjusvaren för att minska risken för missförstånd

Innan intervjuerna för studien ägde rum genomfördes en provintervju med den intervjuguide som avsågs att använda vid de senare intervjuerna. Provintervjun genomfördes med en utomstående person inom restaurangbranschen. Den valda personen var verksam på en annan restaurang än den studien undersökte. Efter provintervjun omarbetades de frågor där misstolkningar hade skett och frågor som inte var av passande art för syftet togs bort. Efter att revideringen av intervjuguiden utfördes färdigställdes intervjuguiden för de kommande intervjuerna. Utöver provintervjun genomfördes sex intervjuer för empiri insamling. Se bilaga 1 för intervjuguide.

Intervjuerna genomfördes på en plats, vilken informanterna själv valde. Fem informanter valde att genomföra sina intervjuer på restaurangen och en informant valde att genomföra intervjun på ett café. Varje intervju tog mellan 40-60 minuter att genomföra. Vid intervjutillfällena användes, förutom intervjuguide, även inspelningsmaterial, anteckningsblock och penna för att kunna följa med i intervjuguidens utveckling, samt för att kortfattat kunna sammanfatta det informanten sade (Kvale & Brinkmann, 2009).

Bearbetning- och analysmetod

Transkriberingen av intervjuer genomfördes med hjälp av programmet *Express Scribe*. Vid transkriberingen avlyssnades de inspelade intervjuerna ett flertal gånger samtidigt som de färdig transkriberade materialet lästes igenom. Innan transkriberingen ägde rum, bestämdes det hur transkriberingen skulle genomföras. Dialekter, utyllningsord eller andra ljud valdes att begränsas i transkriberingen i de fall citatets betydelse inte påverkades.

Vid analysen av det bearbetade materialet tillämpades kvalitativ innehållsanalys. Kvalitativ innehållsanalys menas med organisering, strukturering och att skapa meningsbärande innehåll från den insamlade empirin (Graneheim & Lundman, 2004).

Analysprocessen genomfördes i olika steg. Först lästes materialet ett flertal gånger för att kunna skapa en känsla för helheten och identifiera meningsbärande enheter. De meningsbärande enheterna identifierades för att kunna lyfta ut ord eller fraser i texten där innehållet syftade till samma centrala mening. Nästa steg i analysprocessen efter att de meningsbärande enheterna identifierades var att kondensera dessa. Enheterna kortades då ner och förminskades utan att de förlorade sin mening till beskrivningen av innehållet (Graneheim & Lundman, 2004).

Analysprocessens nästa steg var att koda resultatet av de kondenserade meningsbärande enheterna. Att de kondenserade enheterna kodades gavs det möjlighet till att se det insamlade materialet på ett nytt och annorlunda sätt. Att de kondenserade enheterna kodades innebar att den kondenserade texten abstraherades till en ny högre nivå som

framstod som logisk för att vidare kunna skapa subkategorier. Det sista steget i analysprocessen utfördes genom att texten kategoriserades. En kategori kännetecknades av en grupp av innehåll vilka alla hade gemensamma nämnare, subkategorier. Kategorierna bör vara exklusiva och all insamlad data som var relevant för studiens syfte fick aldrig exkluderas på grund av att det saknades lämpliga kategorier. Likaså fick insamlad data aldrig hamna mitt emellan två kategorier eller finnas med i fler än en kategori (Graneheim & Lundman, 2004). Exempel på hur analysprocessen utformade sig visas nedan (Tabell 1).

Tabell 1. *Exempel hur analysprocessen genomfördes*

Meningsbärande enhet	Kondenserad meningsbärande enhet	Kod	Subkategori	Kategori
Det är ju skönt att känna att jag kan prata med både kollegor och med chefen ifall det skulle vara något specifikt jag behöver hjälp med eller om jag bara vill prata privat (3)	Att kunna prata och få stöd anses bra och viktigt för att det skall finnas en gemenskap	Socialt stöd är positivt för gruppens gemenskap	Socialt stöd	Att känna gemenskap och kärlek till yrket
Ifall det finns likasinnade människor med samma intressen... kan man utveckla någonting bra och positiv på arbetet (6)	Vikten av att ha samma intresse påverkar samhörigheten positivt	Att välja yrke efter intresse bidrar till gemenskap	Yrket, ett aktivt val	

Etiska överväganden

Etiska överväganden är viktiga att ta hänsyn till i alla undersökningar som sker. I kvalitativa undersökningar kan det vara speciellt viktigt att ta hänsyn till etiska aspekter, eftersom det i intervjuerna har förekommit personlig och privat information. Det måste kunna försäkras om att deltagarna inte kan identifieras och inte riskerar lida av att studien genomfördes (Silverman, 2013). De etiska aspekterna som tagits hänsyn till i studien var *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitetskravet* och *nyttjandekravet*.

Informationskravet uppnåddes genom att i god tid innan intervjuerna skulle utföras, skickades ett informationsbrev ut via mail (Bilaga 2). Brevet innehöll: en presentation om vem som skulle genomföra undersökningen, vilket syfte undersökningen hade, vilka som ämnades läsa studien, att det var frivilligt och fanns möjlighet till att avbryta intervjun när som helst utan konsekvenser, vem som var kontaktperson, handledarens uppgifter samt ett erbjudande där deltagarna gavs möjligheten att ta del av resultatet innan det färdigställdes. Vid genomförandet av intervjuer fick även informanterna en muntlig presentation kring studien. Jag valde även att ge muntlig information kring samtycke, konfidentialitet och nyttjandet av studien vid intervjutillfällena.

Samtyckeskravet uppnåddes genom att deltagarna i studien hade rätten till att själva bestämma över sin egen medverkan i undersökningen. Vart intervjuerna skulle äga rum och hur långa intervjuerna skulle vara. Om en informant valde att ta en paus eller avbryta intervjun helt, fick inte informanten några som helst konsekvenser oavsett omständigheterna. Exempel på konsekvenser som skulle kunnat uppstå var påtryckningar eller påverkningar från min sida (Silverman, 2013).

Informanterna fick även i början av intervjuerna, efter tillfrågan om inspelning, skriva under en samtyckesblankett. Innan samtyckeblanketten skrevs under fick informanterna även tillgång till den information som nämns ovan. Se bilaga 3 för samtyckesblankett.

Konfidentialitetskravet uppnåddes genom att alla personuppgifter studien tog del av gavs största möjliga konfidentialitet. Uppgifterna förvarades på en plats där obehöriga inte hade tillträde (Silverman, 2013). Studiens deltagare skulle kunna bli igenkända ifall deras riktiga namn användes. Därav var det viktigt att ta i beaktande att det fanns en igenkänningsrisk trots hänsyn till konfidentialiteten. Intervjuerna kodades därför till nummer 1 – 6. Citaten i resultatet avidentifierats även för att igenkänningsrisken skulle bli så låg som möjligt. Avidentifiering av citaten har genomförts genom att ord eller fraser en informant skulle kunna bli igenkänd av har ändrats till en synonym.

Nyttjandekravet tillgodosågs genom att de uppgifter studien fått ta del av angående de enskilda personerna bland studiens deltagare inte fick nyttjas på annat sätt än till studiens syfte (Silverman, 2013).

Resultat

Resultatet presenteras utifrån tre kategorier med tillhörande subkategorier (Tabell 2).

Tabell 2. Kategorier med tillhörande subkategorier

Den betydelsefulla gästen	Att känna gemenskap och kärlek till yrket	Systematiskt arbete och kontroll
<i>Sampel</i>		
<i>Gästens upplevelse</i>	<i>Positiv stämning och öppet klimat</i>	<i>Samarbete och kommunikation</i>
	<i>Socialt stöd</i>	<i>Delaktighet i planering och beslut</i>
	<i>Yrket, ett aktivt val</i>	<i>Tydlig struktur och rimliga krav</i>

Den betydelsefulla gästen

Gästens inflytande och påverkan på informanterna upplevdes som stor och avgörande kring hur deras välbefinnande utspelade sig under kvällen. Men även känslan efter att sluta ett arbetspass. Informanterna berättade att det spelade en avgörande roll om det var många nöjda gäster eller om det var många missnöjda gäster. Samspelet med gästen var en stor del i deras arbete. Om de upplevde det svårt att samspela med en gäst kunde kvällen komma att kännas jobbig, men om de upplevde samspelet med gästen som bra kunde kvällen kännas bättre och mer lätthanterlig.

Samspel

Informanterna menade att deras arbete var att tillfredsställa gästernas behov kring mat, dryck och service. Att samspelet mellan gästen och informanterna var en viktig del i hur de kom att uppleva sitt arbetspass. Vid vissa situationer kunde informanterna uppleva en känsla av att vara otillräcklig, att de själva eller deras kunskap inte räckte till. Vid de situationer kunde gästen ta över och samspelet mellan informanten och gästen upplevdes som sämre. Informanterna menade att vid dessa situationer kunde gästen vara nedlåtande. Både mot informanten men även mot informantens arbete. Upplevelsen av att gästen såg ned på deras arbete påverkade deras välbefinnande negativt under kvällen. Att arbeta i restaurang var deras arbete, precis som gästen hade sitt jobb och att det fick informanterna att tvivla på sig själva, både i yrket men även personligt.

”... det finns vissa händelser med gäster där dem kan se ner på en, ibland påverkar det mig när jag kommit hem efter jobbet. Det är ju gästen vi är där för”(5)

Likaså som informanterna menade att deras samspel med gästen kunde upplevas som sämre och påverka deras välbefinnande negativt, kunde även samspelet med gästen påverka deras välbefinnande positivt. Detta var när samspelet med gästen fungerade. Informanterna kunde då känna att deras välbefinnande påverkades positivt och att arbetet gick lättare att utföra. Informanterna berättade även att det fanns gäster som inte var nedlåtande. Men att samspelet mellan en informant och en gäst inte fungerade. Vid de situationerna kunde det

hjälpa att byta gäster med en kollega för att samspelet med gästen skulle utvecklas till positivt under kvällen.

”Ibland kan det vara att personkemin inte fungerar mellan mig och gästen, då är det bra att vi kan byta bord mellan oss kollegor för att slippa hamna i en jobbig situation” (2)

Gästens upplevelse

Hur gästen upplevde sin kväll på restaurangen var en avgörande faktor i hur informanterna upplevde sitt välbefinnande. Informanterna menade på att det fanns gäster som går ut på restaurang för att leta fel i service eller vad gäller maten. Dessa var gäster informanterna upplevde att de inte kunde bortse från. Men att det var gäster de hade lärt sig att acceptera och ha överseende för, då det inte var deras fel. Informanterna berättade att det fanns andra gäster att vara mer lyhörda till vad gällde deras utlåtande om kvällen. Hur gästen upplevde sitt besök på restaurangen och hur mötet med gästen upplevdes kunde komma att påverka informanterna antingen positivt eller negativt beroende på hur gästen hade upplevt kvällen. Men även hur mötet med de olika gästerna hade haft för karaktär, och hur mottaglig gästen varit för informanternas bemötande var något som kunde påverka informanternas välbefinnande.

”... om en gäst är missnöjd och har en anledning till att vara det... blir det automatiskt en dålig kväll ... jag mår dåligt över hela situationen”(4)

I de fall en missnöjd gäst påverkade informanternas välbefinnande negativt, kunde en nöjd gäst påverka deras välbefinnande lika mycket fast med en positiv effekt. Informanterna kunde känna sig stolta över vad de hade åstadkommit under kvällen och hur mycket informanterna faktiskt gillade sitt arbete. Således var gästens upplevelse viktig för hur informanternas prestation och upplevde en nöjd gäst som en belöning av sitt arbete. Det kan ses som ett växelvist utbyte mellan gästen och informanterna vad gäller gästens upplevelse och informanternas välbefinnande.

”När gäster går härifrån med ett stort leende, då vet man att man har gjort någonting bra... det vill man göra till alla gäster... man mår så bra själv!”(2)

Att känna gemenskap och kärlek till yrket

Informanterna upplevde att deras hälsa, välbefinnande och trivsel på arbetsplatsen påverkades positivt av att känna en gemenskap och kärlek till yrket. Faktorer vilka informanterna menade var av stor vikt för att kunna känna en gemenskap var positiv stämning, öppet klimat samt socialt stöd. Den kärlek till yrket informanterna upplevde på arbetsplatsen berodde på att de hade valt yrke utifrån sina egna intressen. Kärleken till yrket berättade informanterna fick dem att vilja arbeta kvar inom restaurang trots att deras arbete ibland kunde upplevas som stressigt och påfrestande.

Positiv stämning och öppet klimat

Informanterna i studien upplevde att deras hälsa och välbefinnande påverkades positivt av hur stämningen mellan kollegor och chef såg ut. Informanterna upplevde att arbetsplatsen präglades av ett öppet klimat mellan både kollegor och chef. Informanterna menade på att den sociala tillvaron och trivseln på arbetsplatsen avspeglade sig på hur stämningen i gruppen såg ut. Informanterna mådde bra av att komma till arbetet och ofta träffades

kollegorna på restaurangen innan deras arbetspass började. Den sociala tillvaron mellan kollegorna sågs som viktig, att det var de själva som fick varandra att trivas på arbetsplatsen och komma till arbetet med glädje och energi.

”Jag känner att jag vill komma till jobbet, jag trivs jätte bra på min arbetsplats... ofta kommer jag hellre någon timma innan bara för att träffa kollegor och ta en kaffe...” (1)

Informanterna ansåg det viktigt att det fanns en positiv stämning och ett öppet klimat på arbetsplatsen. Att det skulle bidra till en känsla av att känna sig som hemma.

”... att man är lite som en familj och inte bara ett jobb att gå till” (3)

Socialt stöd

Det sociala stödet bland kollegor och chef ansågs av informanterna vara betydelsefullt för hur deras hälsa och välbefinnande utvecklade sig överlag på arbetsplatsen. Informanterna ansåg även det sociala stödet som viktigt vad gällde deras prestation i utförandet av arbetet. Informanterna upplevde en trygghet och lättnad att det fanns någon att prata med. Informanterna såg ingen skillnad på om de pratade med chef, eller om de pratade med någon av sina kollegor. Både chef och kollegor fanns tillgängliga som ett socialt stöd och alla frågor var välkomna.

”Det är ju skönt att känna att jag kan prata med både kollegor och med chefen ifall det skulle vara något specifikt jag behöver hjälp med eller om jag bara vill prata privat” (3)

Det sociala stödet som fanns sågs även som välbehövligt för att kunna få individuell feedback. Informanterna upplevde att de genom feedback kunde utvecklas inom sitt yrke.

”...[Chefen] är bra på att kunna ge feedback... vad som behövs förbättras eller vad jag skulle behöva utveckla i min yrkesroll...” (5)

Yrket, ett aktivt val

Informanternas upplevda positiva stämning, öppna klimat och det lättillgängliga sociala stödet kan förklaras av att informanterna tillsammans hade en gemensam nämnare.

Informanterna menade på att den glädjen, energin och det positiva välmående som genomsyrade arbetsplatsen, trots att yrket ansågs stressigt och påfrestande, var den gemensamma kärleken till yrket. Ingen av informanterna kunde tänka sig att byta ut sitt jobb till något annat område än inom restaurang och service. Det som lockade informanterna var det sociala samspelt med gästen och att få bemöta nya människor.

”Jag älskar mitt jobb... bemötandet med gästen, själva servicen” (3)

Kärleken informanterna hade till yrket upplevdes ha en positiv påverkan på deras välbefinnande och hälsa på arbetsplatsen samt även trivseln, inte bara med yrket utan även på arbetsplatsen.

”Ifall det finns likasinnade människor med samma intressen... kan man utveckla någonting bra och positivt på arbetet” (6)

Systematiskt arbete och kontroll

Informanterna upplevde en stor skillnad på sin hälsa och sitt välbefinnande på arbetet ifall ett arbetspass hade genomförts, av informanternas egna upplevelser, som bra eller dåligt. De upplevde att skillnaderna däremellan var stora och att viktiga faktorer för hur arbetet skulle utspela sig var: samarbete och kommunikation, delaktighet vid planering och beslut samt tydlig struktur och rimliga krav.

Samarbete och kommunikation

Informanterna ansåg att ett bra arbetspass var de kvällar då samarbetet hade fungerat, den uppsatta strukturen följdes och att alla hade tagit sitt ansvar. Samt att tilliten till varandra fanns. Informanterna såg det ibland svårt i arbetet att kunna lita på sina kollegor vad gällde att följa de strukturer som fanns. Strukturen sågs ibland som svår att anpassa sig efter och utföra, men att de i alla fall skulle se det som en riktlinje att eftersträva. I de fall alla i personalen inte genomförde arbetet som det var sagt, upplevde informanterna att tilliten och samarbetet till varandra kunde försvinna. Exempel på situation där tilliten till varandra i arbetet kunde försvinna var strukturen kring att ta extra betalt för tillbehör.

”Ifall inte alla gör som vi har sagt så blir det ju tillslut att det finns den gode [servicen] och den onde [servicen] ... ” (4)

När alla tog sitt ansvar som det var förväntat fungerade arbetet under kvällen bra. Vid de kvällar informanterna upplevde som dåliga blev samarbetet lidande. Alla tog inte sitt ansvar och informanterna upplevde att den ena kollegan fick ta över den andra kollegans arbete. Samarbetet mellan informanterna sågs som viktigt. Dels för att deras eget arbete skulle kunna underlättas, men även för att informanterna skulle kunna tillfredsställa gästerna i restaurangen.

”... det blir egentligen pinsamt om någonting blir fel... på grund av att man inte har gjort det som förväntas av en från kollegor och chef...” (3)

”Hela restaurangen måste ju samarbeta, det är nästan hälften av vårt arbete under en kväll” (6)

Kommunikationen upplevde informanterna var en viktig del av deras arbete. Informanterna upplevde att kommunikationen var avgörande för hur deras arbete skulle utforma sig. Kommunikationen påverkade inte bara själva arbetet för informanterna av att den fanns eller inte fanns. De upplevde även att hur kommunikationen utspelade sig påverkade deras arbete, antingen positivt eller negativt beroende på kommunikationens utformning. Exempel på kommunikationens utformning var tonläge och kroppsspråk.

”Det händer att det kan bli ett häftigare kroppsspråk när vi pratar med varandra under stressiga perioder än vad det är annars”(1)

De situationer där kommunikationen kunde påverka informanterna negativt var vid de fall där stressen kunde ta över. Det fanns även situationer som var tvärtom, när det fanns en kommunikationsbrist kollegorna emellan kunde det påverka arbetet till att det blev stressigt. Informanterna upplevde att stress och kommunikation kunde påverka varandra i båda riktningar och att det påverkade deras känsla av kontroll i arbetet.

”... kommunikationsbrist som gör att det blir en stressig och dålig kväll för oss...”(4)

”När vi kommunicerar med varandra får jag en känsla av att jag har kontroll på hela situationen... jag blir inte lika stressad på samma sätt...”(5)

Delaktighet vid planering och beslut

Utöver att informanterna upplevde att kommunikationen påverkade deras känsla av kontroll över och i arbetet, upplevde de att delaktigheten i arbetet var viktig för att känna en kontroll över deras arbete. Delaktigheten på arbetsplatsen kunde utforma sig på olika sätt. Ett sätt var att vara delaktig i själva planeringen av arbetet för kvällen och skapa en kontroll inför vad som skulle hända. Hur många gäster det var bokat och vilka gäster som skulle sitta vart. Informanterna upplevde att de mådde bättre i de fall när det fanns ordning och reda än i de fall planeringen eller delaktigheten inte funnits så som informanterna önskade.

”Välbefinnande för mig under arbetspasset präglas av ordning och reda innan jag börjar... allting är under kontroll... då mår jag super bra” (2)

Delaktigheten i arbetet utformade sig även av regelbundna måndagsmöten. Informanterna upplevde det som positivt att det fanns tillfällen där de kunde uttrycka sina tankar och funderingar kring antingen veckan som hade passerat, eller vilka förändringar, förbättringar som skulle kunna behöva göras inför den kommande veckan. Vid måndagsmötena var alla som arbetade på restaurangen närvarande, inklusive chefen. Under mötena pratades det ofta om de mål och den vision restaurangen hade för att de skulle kunna eftersträva varje arbetsvecka mot det mål och den vision som fanns. Under mötena pratade även chefen ur sitt perspektiv, hur chefen såg på veckan som varit och vad som behövdes förbättras till näst kommande vecka. I de fall informanterna inte höll med eller hade något att tilläga det chefen redan hade sagt, kände dem att de hade möjligheten till att påverka de beslut som skulle komma att tas för att förbättring och förändring skulle ske. Informanternas delaktighet upplevdes förbättra deras känsla av kontroll kring arbetet och arbetsuppgifter.

”Vi har våra måndagsmöten där vi ventilerar kring vad som varit bra och vad som har varit dåligt under veckan som varit... chefen tar upp om det är något [chefen] vill förändra... vi får vara med att säga vad vi tycker” (1)

Tydlig struktur och rimliga krav

Informanterna upplevde överlag att de krav som fanns på arbetsplatsen var rimliga och hanterbara att uppnå, men att de ibland kunde bli svårt på grund av olika faktorer. Faktorer som personalbrist och tidsbrist var återkommande och en viktig del till varför informanterna vid vissa tillfällen hade känslan av en låg kontroll över de krav som ställdes. Informanterna förklarade att det var svårt att planera hur mycket personal som behövdes och att det var avgörande av gäster och bokningar för hur planeringen såg ut.

”Det är gästerna som bestämmer tid för att äta. Om de bokar eller bara droppar in under kvällen...” (5)

Informanterna upplevde det påfrestande att inte alltid ha kontroll över om personalstyrkan skulle räcka för att uppnå de krav som fanns på personalen. Den personalbrist informanterna kunde uppleva påverkade även den tidsbrist de upplevde för att inte kunna

uppnå kraven. I de fall informanterna ansåg att det var för lite personal upplevde de att tiden till varje bord och gäst blev lidande och att det där lilla extra nästintill var omöjligt att genomföra. Informanterna upplevde att deras hälsa påverkades positivt i de fall de kunde uppnå kraven att ge det lilla extra till gäster.

*”... när jag känner att det finns tid till att ge det där lilla extra till gästen mår jag bra...
vi är ju där för gästen” (2)*

Det systematiska arbetet och känslan av kontroll påverkade ifall informanterna upplevde sin hälsa och sitt välbefinnande som bra eller mindre bra under ett arbetspass. Även att kunna uppnå de krav som fanns och känna att det fanns en tydlig struktur av hur planeringen av personal såg ut när de behövde hjälp påverkade informanternas välmående positivt.

Sammanfattning av resultat

Resultatet i studien presenterar hur de restauranganställda upplevde den psykosociala arbetsmiljön i relation till deras hälsa, välbefinnande och trivsel. Resultatet presenterades med tre kategorier och tillhörande subkategorier. Kategorierna var; *den betydelsefulla gästen, att få känna gemenskap och kärlek till yrket* samt *systematiskt arbete och kontroll*. *Den betydelsefulla gästen* bestod av subkategorierna samspel och gästens upplevelse. *Att få känna gemenskap och kärlek till yrket* bestod av subkategorierna positiv stämning, öppet klimat och socialt stöd. *Systematiskt arbete och kontroll* bestod av subkategorierna samarbete, kommunikation, delaktighet vid planering och beslut, samt tydlig struktur och rimliga krav. De olika kategorier och subkategorier som presenterades var betydelsefulla för hur den psykosociala arbetsmiljön upplevdes i relation till informanternas hälsa, välbefinnande och trivsel på restaurangen.

Diskussion

Följande diskussionsavsnitt kommer bestå av två delar. I den första delen förs en diskussion kring resultatet i relation till teoretiska referensramar och litteratur. I den andra delen förs en diskussion kring studiens styrkor och svagheter utifrån olika kvalitetsaspekter.

Resultatdiskussion

Resultatet i studien presenterar tre betydelsefulla kategorier för den upplevda psykosociala arbetsmiljön i relation till hälsa, välbefinnande och trivsel: *Den betydelsefulla gästen, att känna gemenskap och kärlek till yrket samt systematiskt arbete och kontroll*. Informanterna menade att alla faktorer var lika betydelsefulla för deras hälsa, välbefinnande och trivsel på arbetsplatsen.

Gästerna (*Den betydelsefulla gästen*) påverkade informanternas välbefinnande både i positiv och negativ riktning. Självkänslan hos informanterna påverkades olika i de fall gästen påverkade deras välbefinnande negativt eller positivt. Självkänslan menar Lindwall (2011) finns hos en individ hela tiden, men att den kan påverkas i olika grad beroende på hur självkänslan ser ut. Den optimala självkänslan menar Kernis (2003) är den självkänsla individer skall sträva efter att uppnå. Den kännetecknas av en positiv självkänsla vilket skapar en trygghet. Den höga självkänslan bör inte eftersträvas då den kan vara antingen osäker och inte hållbar eller säker och trygg. Kernis (2003) menar därför att det är bättre att eftersträva en optimal självkänsla än en hög självkänsla då den anses vara osäker. Johansson (2014) lyfter upp självkänsla som en grundsten till ett gott välbefinnande. Vilket visar på vikten av att informanterna under sitt arbetspass behöver uppleva en god självkänsla för att kunna uppleva ett gott välbefinnande. I de arbetspass där gästen påverkade informanternas välbefinnande positivt upplevde de en god självkänsla i utförandet av sina arbetsuppgifter. Informanternas självkänsla i utförande av arbetsuppgifter kan även förstärka deras känsla av egenkontroll i arbetet (Rubenowitz, 2004). Egenkontroll menar Grönlund (2007) är viktigt för att uppnå ett gott psykosocialt välbefinnande. Informanternas personligheter, livserfarenheter och värderingar påverkar hur informanten kan hantera olika situationer med gästen. Vilka kan komma att se olika ut beroende på hur stark informantens självkänsla är (Johansson, 2014; Lindwall, 2011). I de fall samspelet med gästen fungerat bra och gästen var nöjd upplevde informanterna ett gott välbefinnande. Gästens betydelse var där av viktig vad gäller den upplevda psykosociala arbetsmiljön på arbetsplatsen i relation till informanternas välbefinnande. Eftersom gästens betydelse var viktig för hur informanterna upplevde den psykosociala arbetsmiljön, kan det vara av stor vikt att arbeta med frågan. Hur informanterna skall bemöta en missnöjd gäst, eller hur de skall kunna omvandla ett dåligt samspel till ett bra samspel. Att dessa frågor lyfts upp och arbetas med för att kunna främja informanternas upplevelse av den psykosociala arbetsmiljön i relation till deras välbefinnande.

Att känna gemenskap och kärlek till yrket var betydande faktor för hur informanterna upplevde sin hälsa, välbefinnande och trivsel. Informanterna menar att det är de själva som får varandra att må bra på arbetet. De såg varandra som en resurs. De hjälpte varandra att hitta energi och glädje i sitt arbete för att bidra till att alla skulle må bra och trivas på arbetsplatsen. Att informanterna såg varandra som en resurs bidrar till att de kan främja varandras hälsa och välbefinnande i deras dagliga arbete. Informanterna menade att deras

gemenskap och kärlek till yrket avspeglade sig på hur de trivdes och mådde på sin arbetsplats. Det informanterna berättade, visar på att arbetsplatsen är en arena där hälsa och förutsättningar för hälsan påverkas (Hanson, 2004).

Det sociala stödet på arbetsplatsen var stort. Det kunde utforma sig genom feedback eller stöttning under arbetet. Att informanterna upplevde det sociala stödet som tillgängligt bidrar till att den psykosociala arbetsmiljön ses som mer tillfredställande (Johnson & Hall, 1988). Feedback bidrar till en personlig utveckling vilket bidrog till att informanterna kunde känna en stimulans i sitt arbete. Stimulans är enligt Rubenowitz (2004) viktigt för en tillfredställande psykosocial arbetsmiljö. Det gemensamma intresset kring yrket bidrog till att det fanns respekt och acceptans mellan informanterna. Vikten av respekt och acceptans på arbetsplatsen kan förklaras genom en god arbetsgemenskap. Rubenowitz (2004) menar att det är av stor vikt för att den psykosociala arbetsmiljön skall upplevas som tillfredställande. Informanternas upplevelser av gemenskap och kärlek till yrket bidrog till att de kände en tillhörighet. Att de kunde bidra med resurser och hjälpa till att driva arbetet i restaurangen framåt, men även att de kände sig som hemma, att de var lite som en familj.

Systematiskt arbete och kontroll upplevde informanterna varierade från arbetspass till arbetspass. Informanterna upplevde det sociala stödet som tillgängligt samt kraven som rimliga då de upplevde en kontroll över sitt arbete. Informanternas upplevelser visar på att interaktionen mellan krav, kontroll och stöd var viktig vad gällde upplevelsen av en tillfredställande psykosocial arbetsmiljö (Johnson & Hall, 1988). I de fall informanterna upplevde att interaktionen mellan de tre faktorerna blev bristfällig, upplevde de arbetet stressigt och mindre hanterbart. Det som påverkade upplevelsen av det stressiga och mindre hanterbara arbetet var det systematiska arbetet de tillämpade på restaurangen. Informanterna upplevde att alla inte följde den uppsatta struktur och de regelverk, riktlinjer som fanns för utförandet av deras arbete. De upplevde vid stressiga situationer det systematiska arbetet som ett hinder. Men vid tillfällena när det inte var lika stressigt upplevdes det som ett bra och välfungerande systematiskt arbete. Öqvist (2008) beskriver två olika typer av system en arbetsplats kan använda sig av. Det första är ett öppet, levande system och det andra är ett stängt system. Öqvist beskriver det öppna, levande systemet som passande art på de arbetsplatser där framtiden kan ses som oförutsägbar. Informanterna berättade att det till mesta dels var gästen som styrde över vilken tid de ville boka bord. I och med gästens ”överläge” vilket kan ses som en oförutsägbar framtid, förespråkar Öqvist (2008) en tillämpning av det öppna, levande systemet. Systemet präglas av flera sätt att nå de mål som finns uppsatta, att det öppnas möjligheter för informanterna att kunna målen. Informanterna kunde uppleva den struktur de tillämpade på arbetet som ett hinder, vilket kan visa på en tillämpning av det stängda systemet. För att främja informanternas hälsa och välbefinnande i arbetet skulle det stängda systemet kunna revideras till ett öppet, levande system. Att informanterna upplever att deras arbete har en tillfredställande interaktion mellan krav, kontroll och stöd. Informanternas arbete kan komma att underlättas och bidra till att de upplever den psykosociala arbetsmiljön tillfredställande under alla arbetspass.

Sammanfattningsvis skulle informanternas upplevelser av den psykosociala arbetsmiljön främjas genom att tillämpa hälsofrämjande arbete på arbetsplatsen. Menckel (2004) menar att ett hälsofrämjande arbete kan vara allt som syftar till att bidra med att hälsan stärks. I restaurangen skulle det hälsofrämjande arbetet kunna präglas av hur informanterna skall bemöta en missnöjd gäst, eller hur ett dåligt samspel med en gäst kan utvecklas till det ett bra samspel. Att stärka informanternas självkänsla i utförandet av arbetsuppgifter. Likaså

kan hälsofrämjande arbete präglas av att de tillämpar det öppna, levande systemet istället för det stängda systemet. Att tillämpa hälsofrämjande arbete på restaurangen kan bidra till att informanterna mår bättre på sin arbetsplats. Detta genom att deras hälsa och välbefinnande främjas i och med de förbättringar det hälsofrämjande arbetet kan bidra till (Hanson, 2004). Ifall ett hälsofrämjande arbete kring informanternas självkänsla och det systematiska arbetet tillämpas, kan upplevelserna av en tillfredställande psykosocial arbetsmiljö främjas. För att minska negativa stresseffekter behöver informanterna ha en stark självkänsla (Thoits, 2010). Likaså för att uppnå ett gott psykosocialt välbefinnande behöver informanterna uppleva att det har en egenkontroll i sitt arbete (Grönlund, 2007), samt att interaktionen mellan krav, kontroll och stöd har en balans för att den psykosociala arbetsmiljön skall upplevas som tillfredställande (Johnson & Hall, 1988). Självkänsla och välbefinnande skapas till stor del av erfarenheter från arbetslivet. Där av är det viktigt att arbetsplatsen bidrar med en känsla av välmående och trivsel i samband med arbetet (Prop. 2007:08/10). Det hälsofrämjande arbetet kan bidra med en framgång för den upplevda hälsan och välbefinnandet på arbetsplatsen (Bjurvald, 2004). Därför kan de exempel på hälsofrämjande arbete som nämnts, bidra till att informanternas upplevelser av den psykosociala arbetsmiljön i relation till deras hälsa, välbefinnande och trivsel upplevas som mer tillfredställande. Att det hälsofrämjande arbetet på arbetsplatsen kan bira till att informanterna kan uppleva den psykosociala arbetsmiljön som bättre kan även stärkas av EUHPID modellen. Modellen kan användas för att just förbättra hälsoutvecklingen (Bauer, Davies & Pelikan, 2006). Vilket kan bidra till att informanterna på arbetsplatsen kommer uppleva den psykosociala arbetsmiljön som mer tillfredställande i relation till deras hälsa, välbefinnande och trivsel.

Metoddiskussion

I studien finns det både styrkor och svagheter, vilka kommer att diskuteras nedan.

Styrkor i studien kan diskuteras genom kvalitetsaspekterna pålitlighet, tillförlitlighet, möjligheten till att styrka och konfirmera samt överförbarhet (Bryman, 2011). De olika moment som genomförts under studiens gång har tydligt redovisas hur de olika momenten genomfördes. Exempel på pålitlighet i studien är tabell 1. Hur den kvalitativa innehållsanalysprocessen genomfördes. Tabellen visar tydligt på hur analysprocessen gått till väga steg för steg. Även att studiens intervjuer spelades in ger pålitlighet till studien (Bryman, 2011; Svenning, 2003). Samtycke till att spela in intervjuer är viktigt, oavsett hur många intervjuare det finns närvarande. I mitt fall ansåg jag det extra viktigt med samtycket till att spela in intervjuerna, då intervjuerna genomfördes ensam. Detta för att jag skulle kunna visa ett genuint intresse till informanterna utan att distraheras av kravet att skriva anteckningar i lika stor utsträckning (Bryman, 2011). Vart intervjuerna genomfördes kunde även påverka hur intervjuerna utvecklade sig. Där av fick informanterna bestämma vilket plats intervjun skulle genomföras, så att en trygghet kunde skapas. Men även att det av informanterna inte upplevdes som ansträngande att ta sig till intervjutillfället (Kvale & Brinkmann, 2009; Bryman, 2011). Intervjuguiden som användes i studien prövades genom en provintervju, med en person som var verksam inom restaurang. Valet att genomföra provintervju med en person som var verksam inom samma arena, bidrog till att intervjuguiden innehöll frågor vilka var representativa för studiens syfte (Bryman, 2011). En annan intention till att genomföra en provintervju var för att bli tryggare i min roll som intervjuare (a.a.). De intervjuer som genomfördes i studien, genomfördes utan

konsekvenser. Informanterna såg det viktigt att få dela med sig av sina upplevelser och själva få tänka på vad den psykosociala arbetsmiljön egentligen betyder för dem.

De etiska övervägandena vad gäller kvalitativ undersökning har i studien visats hänsyn till. Informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet är etiska aspekter vilka redovisats hur de har tillgodosetts under studiens genomförande. Att undersökningen har genomförts i enlighet med de regler som finns vad gäller kvalitativ undersökning, ger tillförlitlighet till studien (Bryman, 2011). Den hänsyn som tagits till konfidentialiteten kan även styrka studiens val av insamlingsmetod, semistrukturerade intervjuer. Ifall exempelvis fokusgruppsintervjuer skulle genomförts hade konfidentialiteten i studien blivit svagare. Detta genom att intervjuer i grupp hade behövts genomföras och inte endast individuellt.

För att kunna undersöka de restauranganställdas upplevelser av fenomenet har även den egna förförståelsen tagits hänsyn till. Detta genom att försöka bortse från den och låta fokus vara på informanternas upplevelser av fenomenet (Fejes & Thornberg, 2009). Genom hänsyn till den egna förförståelsen kan möjligheten till att styrka och konfirmera stärkas. Studien har präglats av ett reflekterande och självkritiskt förhållningssätt och värderingar av materialet har undvikits vid tolkning och analys av materialet. Möjligheten till att styrka och konfirmera menas med hur studien har utförts i god tro och inte blivit påverkad av egna värderingar och är ett kvalitetskriterium till studien (Bryman, 2011). Varför hänsyn till förförståelsen är en styrka i studien är för att studiens metodologiska utgångspunkt varit kvalitativ metod av induktiv karaktär. Induktiv menas med att undersöka området förutsättningslöst, det vill säga utan att vinkla resultatet utifrån den egna förförståelsen. Att kunna undersöka och presentera en slutsats utifrån informanternas upplevelser (Bryman, 2011; Fejes & Thornberg, 2009).

Överförbarhet menas med hur användbart resultatet är i andra miljöer och situationer (Bryman, 2011). Ambitionen av resultatet var inte att det skulle vara överförbart till andra miljöer, vilket är en styrka i studien: att studien erhållit sin ambition. Dock kan resultatet komma att vara överförbart till andra restauranger inom liknande karaktär, där miljöer och situationer handlar om den psykosociala arbetsmiljön inom samma arena. Vad gäller studiens val av metod, kvalitativ metod med semistrukturerade intervjuer sågs den som mest lämplig vid undersökningen av deltagarnas upplevelser (Widerberg, 2002). Ifall studien skulle tillämpat en kvantitativ metod med enkätutskick skulle resultatet kunna vara mer överförbart, kunna generaliseras, i större utsträckning. Deltagarna i studien hade varit fler och ambitionen av resultatet skulle kunna vara att det skulle generaliseras (Silverman, 2011). Överförbarheten mellan teorier och resultat ses som en styrka i studien, då teorierna kan överföras till resultatet och tvärtom. Att urvalet till studien var litet kom där av inte att påverka studiens resultat. Det urval som valdes, bidrog med information som jag upplevde var rikt för att kunna analyseras och skriva ett resultat.

Svagheter i studien kan diskuteras genom kvalitetsaspekten äkthet (Bryman, 2011). Den äkthet som finns i belysningen av problemområdet kan ses som begränsad. Äkthet handlar om i vilken omfattning studien uttrycker en rättvis bild över problemområdet som valdes att undersöka (Bryman, 2011). Då det är informanternas upplevelser som används för att studera fenomenet är det svårt att säga att äktheten är god. Jag har fått ta del av informanternas upplevelser, vilka jag inte har värderat som sanna eller falska. Jag har utgått från att informanterna berättade den sanna upplevelsen av det valda fenomenet att undersöka. Ifall informanterna har utbjudit en trovärdig bild över problemområdet, ges

möjligheten att resultatet kan vara användbart för restaurangen (Bryman, 2011). Dock för att säkerställa att belysningen av problemområdet var äkta har deltagarna i studien fått ta del av resultatet innan det att resultatet färdigställdes. På så sätt kan belysningen av problemområdet ses som god då ingen av deltagarna har återkopplat eller kommenterat att det som framgår i resultatet skulle kunna vara en missvisande bild. Jag har ändå valt att diskutera äktheten som en svaghet. Jag anser det svårt att garantera att detta är en sann belysning av problemområdet eftersom jag inte har värderat upplevelserna som sanna eller falska. Samt att alla individer upplever sitt välbefinnande och sin hälsa olika (Wadsworth, Chaplin & Smith, 2010).

Konklusion

Restauranganställdas upplevelser av den psykosociala arbetsmiljön i relation till deras hälsa, välbefinnande och trivsel påverkas av olika faktorer: Den betydelsefulla gästen, känna gemenskap och kärlek till yrket samt systematiskt arbete och kontroll. I de fall den psykosociala arbetsmiljön upplevs som tillfredställande är gästerna nöjda, det finns en bra stämning i gruppen, det systematiska arbetet fungerar och det finns en kontroll över situationen. Den betydelsefulla gästen och stämningen i gruppen är viktiga för att den psykosociala arbetsmiljön skall upplevas som tillfredställande även fast att arbetet i sig är stressigt, påfrestande och jobbigt. Hur den psykosociala arbetsmiljön upplevs har en avgörande roll för hur hälsan, välbefinnandet och trivseln på arbetsplatsen kommer se ut. Den psykosociala arbetsmiljön inom restaurang kan främjas genom att tillämpa hälsofrämjande arbete kring de anställdas självkänsla samt ett levande systematiskt arbete. Förslag på framtida forskning kan vara vilket utfall det hälsofrämjande arbetet kring självkänsla och systematiskt arbete inom restaurang bidrar till. Men även hur gästens betydelse kan avspeglar sig på samspelet mellan arbetsgruppen vore vidare intressant att undersöka.

Referenslista

Abrahamsson, L., & Johansson, J. (2013). Hundra år av långsamhet: Exposé över begreppet psykosocial arbetsmiljö. *Arbetsmarknad och arbetsliv*, 19 (2), 9-26.

AFS 2001:1. (2001). *Systematiskt arbetsmiljöarbete*. Tillgänglig:
<https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/foreskrifter/systematiskt-arbetsmiljoarbete-foreskrifter-afs2001-1.pdf>

Ahrenfelt, B. (2001). *Förändring som tillstånd: Att leda förändrings- och utvecklingsarbete i företag och organisationer*. Upplaga 2:1. Lund: Studentlitteratur AB

Ahrne, G., & Svensson, P. (2011). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber AB

Antonovsky, A. (2005). *Hälsans mysterium*. Upplaga 2:1. Stockholm: Natur och Kultur

Arbetsmiljöupplysningen. (2015a). *Servitris och servitör*. Hämtad 2015-10-01 från,
<http://www.arbetsmiljoupplysningen.se/Yrken/Servitris-och-servitor/>

Arbetsmiljöupplysningen. (2015b). *Stress*. Hämtad 2015-10-01 från,
<http://www.arbetsmiljoupplysningen.se/amnen/stress>

Bauer, G., Davies, J. K., & Pelikan, J. (2006). The EUHPID health development model for the classification of public health indicators. *Health Promotion International*, 21(2), 153-159.doi: 10.1093/heapro/dak002

Bjurvald, M. (2004). Från arbetarskydd till hälsofrämjande arbetsplatser. i C. Källestål (Red.), *Hälsofrämjande arbete på arbetsplatser: Effekter av interventioner refererade i systematiska kunskapsöversikter och svenska rapporter* (s. 11-13). Stockholm: Statens folkhälsoinstitut.

Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Upplaga 2:1. Malmö: Liber AB.

Carr, J., Kelley, B., Keaton, R., & Albrecht, C. (2011). Getting to grips with stress in the workplace. *Human Resource Management International Digest*, 19(4), 32-38.doi: 10.1108/09670731111140748

Danna, K., & Griffin, R. W. (1999). Health and Well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature. *Journal of Management*, 25(3), 357-384.doi: 10.1177/014920639902500305

Ekberg, K. (2003). *Restaurang borde ge mer än en bra start*. Hämtad 2016-02-24 från,
<http://www.hotellrevyn.se/restaurangjobb-borde-ge-mer-an-en-bra-start>
10-03

ENWHP. (2007). *Luxembourg Declaration: on Workplace Health Promotion in the European Union*. Tillgänglig:
http://www.enwhp.org/fileadmin/rs-dokumente/dateien/Luxembourg_Declaration.pdf

Fejes, A., & Thornberg, R. (Red.), (2009). *Handbok i kvalitativ analys*. Stockholm: Liber AB

Folkhälsomyndigheten. (2015). *Psykosociala arbetsmiljöfaktorer*. Hämtad 2015-10-23 från, <http://www.folkhalsomyndigheten.se/amnesomraden/livsvillkor-och-levnadsvanor/folkhalsans-utveckling-malomraden/halsa-i-arbetslivet/psykosociala-arbetsmiljofaktorer/>

Gard, G. (2014). Hälsopromotion ur ett psykosocialt perspektiv. i Holmström, E., & Ohlsson, K. (Red.), *Människan i arbetslivet – teori och praktik* (s. 57-74). Upplaga 2:1. Lund: Studentlitteratur AB

Graneheim, U. H., & Lundman, B. (2004). Qualitative content analysis in nursing research: Concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today*, 24(2), 105-112.doi: 10.1016/j.nedt.2003.10.001

Grönlund, A. (2007). Egenkontroll som friskfaktor och riskfaktor. Det gränslösa arbetet i Västeuropa och Sverige. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 13(2), 11.

Hanson, A. (2014). *Hälsopromotion i arbetslivet*. Lund: Studentlitteratur AB

Hinkle, J., L E. (1974). The concept of "stress" in the biological and social sciences. *International Journal of Psychiatry in Medicine*, 5(4), 335-357.doi: 10.2190/91DK-NKAD-1XP0-Y4RG

Johansson, O. (2014). Arbetspsykologi – några fallbeskrivningar. i Holmström, E., & Ohlsson, K. (Red.), *Människan i arbetslivet – teori och praktik* (s. 49-56). Upplaga 2:1. Lund: Studentlitteratur AB

Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336-1342.doi: 10.2105/AJPH.78.10.1336

Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Healthy work-stress productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basics Books.

Kernis, M. H. (2003). Toward a conceptualization of optimal self-esteem. *Psychological Inquiry*, 14(1), 1-26.

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Upplaga 2:1. Lund: Studentlitteratur AB

Lindwall, M. (2011). *Självkänsla: Bortom populärpsykologi och enkla sanningar*. Lund: Studentlitteratur AB

Luhmann, N. (2006). System of difference. *Organization*, 13(1), 37-57.doi: 10.1177/1350508406059638

Menckel, E. (2004). Arbetsplatsen som arena för hälsoarbete. i C. Källestål (Red.), *Hälsofrämjande arbete på arbetsplatser: Effekter av interventioner refererade i systematiska kunskapsöversikter och svenska rapporter* (s. 15-17). Stockholm: Statens folkhälsoinstitut.

Pellmer, K., Wramner, B., & Wramner, H. (2012). *Grundläggande folkhälsovetenskap*. Upplaga 3:1. Stockholm: Liber AB

Prop. 2007/08:110. *En förnyad folkhälsopolitik*. Tillgänglig:
<http://www.regeringen.se/contentassets/e6210d374d4642328badd71f64ca9846/en-fornyad-folkhalsopolitik-prop.-200708110>

Regeringen. (2015). *Regeringen satsar på arbetsmiljön för det moderna arbetslivets utmaningar*. Hämtad 2015-11-26 från,
<http://www.regeringen.se/artiklar/2015/05/regeringen-satsar-pa-arbetsmiljon-for-det-moderna-arbetslivets-utmaningar/>

Rubelowitz, S. (2004). *Organisationspsykologi och ledarskap*. Upplaga 3:1. Lund: Studentlitteratur AB

Saplo. (2008). *Saplo Trend Report: Jobbarometern*. Hämtad 2016-02-14 från,
<http://saplo.com/wp-content/uploads/2008/10/top-characteristics-of-employees-2008.pdf>

SCB. (2014a). *2000-talet: Stor ökning av anställda i restaurangbranschen*. Hämtad 2015-11-22 från, http://www.scb.se/sv/_hitta-statistik/artiklar/stor-okning-av-anstallda-i-restaurangbranschen/

SCB. (2014b). *Uppgång för restaurangförsäljning i juli*. Hämtad, 2016-02-14 från,
http://www.scb.se/sv/_hitta-statistik/statistik-efter-amne/handel-med-varor-och-tjanster/inrikeshandel/omsattning-inom-tjanstesektorn/6629/6636/behallare-for-press/376686/

SCB. (2016). *Antalet sjukskrivningsdagar per anställd efter yrke, kön och år*. Hämtad 2016-02-13 från,
http://www.statistikdatabasen.scb.se/pxweb/sv/ssd/START__SF__SF0203/AntSjukDagAnstalld/table/tableViewLayout1?rxid=1c55765d-1edf-4046-9fb5-991a9a2873f8

Silverman, D. (2013). *Doing qualitative research*. Upplaga 4:1. Thousand Oaks, CA: Sage Publications

Socialstyrelsen. (2016). *Termbanken*. Hämtad 2016-02-13 från,
<http://socialstyrelsen.iterm.se/showterm.php?FTid=64>

SOU 1997:119. *En tydligare roll för hälso- och sjukvården i folkhälsoarbetet*. Tillgänglig:
<http://www.regeringen.se/contentassets/e52d81aafec24f01884d2f0a70bc297f/en-tydligae-roll-for-halso--och-sjukvarden-i-folkhalsoarbetet>

Stansfeld, S., & Candy, B. (2006). Psychosocial work environment and mental health - a meta-analytic review. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 32(6), 443-462. doi: 10.5271/sjweh.1050

Statens folkhälsoinstitut (2011). *Målområde 4 Hälsa i arbetslivet: Kunskapsunderlag för Folkhälsopolitisk rapport 2010*. Östersund: Statens folkhälsoinstitut

Svenning, C. (2003). *Metodboken*. Upplaga 5:1. Eslöv: Lorenz Förlag

Thoits, P. A. (2010). Stress and health: Major findings and policy implications. *Journal of Health and Social Behavior*, 51(1), S41-S53. doi: 10.1177/0022146510383499

Wadsworth, E.J.K., Chaplin, K.S., & Smith, A.P. (2010). The work environment, stress and well-being. *Occupational Medicine*, 60(8), 635-639. doi: 10.1093/occmed/kqq139

WHO. (1986). *Ottawa Charter for Health Promotion*. Tillgänglig:
http://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0004/129532/Ottawa_Charter.pdf

Widerberg, K. (2002). *Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur AB

Winroth, J., & Rydqvist, L-G. (2008). *Hälsa & hälsopromotion - med fokus på individ-, grupp- och organisationsnivå*. Stockholm: SISU Idrottsböcker

Öquist, O. (2008). *Systemteori i praktiken – konsten att lösa problem och nå resultat*. Stockholm: Gothia förlag

Bilaga 1- Intervjuguide

Presentation

- Information om vem jag är och examensarbetet
- Studiens syfte och informera om konfidentialitet

Personunderlag

- Kön. Ålder

Psykosocial arbetsmiljö/välbefinnande

- Vad betyder begreppet psykosocial arbetsmiljö för dig?
Upplever du att det är viktigt för dig?
- Hur upplever du att din hälsa påverkas utav ditt arbete?
*Hur upplever du att du mår när du går till och från jobbet, samt på arbetspasset?
Kan du berätta vad det är som gör att du mår så.*
- Vad upplever du skapar ett välbefinnande hos dig?
Upplever du att det finns situationer där ditt välbefinnande förändras under ditt arbetspass? – positivt eller negativt.

Krav/kontroll/stöd

- Hur ser ditt arbete ut?
*Berätta om dina arbetsuppgifter.
Hur upplever du kraven ifrån dina kollegor, chef?
Hur upplever du att du har kontroll över ditt arbete, arbetsuppgifter?
Berätta om det sociala stödet på din arbetsplats ifrån kollegor och chef. Hur ser det ut? Upplever du att det finns ett socialt stöd på arbetsplatsen?*
- Hur upplever du ditt arbete?
*Kan du berätta hur du upplever ditt arbete under en bra dag.
Kan du berätta hur du upplever ditt arbete under en "dålig" dag.
Berätta hur du ser på ditt arbete.
Berätta hur du upplever din möjlighet till utveckling på din arbetsplats.*

Samspel/trivsel

- Hur trivs du med ditt arbete?
*Berätta hur du trivs med ditt yrkesval.
Berätta vad det är som gör att du trivs på din arbetsplats eller inte trivs.*
- Hur upplever du att den sociala tillvaron på arbetsplatsen är?
Berätta hur ert samspel, samarbete ser ut.
- Finns det någonting som du vill tillägga eller fråga om?
- Kan jag återkomma ifall jag behöver ha någon ytterligare kommunikation med dig?

Bilaga 2- Informationsbrev

Hej,

Jag heter Jessika Johansson och studerar mitt tredje och sista år på folkhälsovetenskapliga programmet vid högskolan Kristianstad. Det har nu blivit dags för mig att skriva min c-uppsats och jag har valt att skriva om den psykosociala arbetsmiljön i restaurangbranschen. Mitt syfte med studien är att undersöka restauranganställdas upplevelser av den psykosociala arbetsmiljön i relation till hälsa, välbefinnande och trivsel. Ämnet har valts i och med mitt eget intresse till restaurang, då jag själv har arbetat inom det tidigare. Jag anser det viktigt att kunna må bra på sin arbetsplats för att kunna förmedla ett bra arbetspass, inte bara till sin arbetsgivare utan även till gäster. Att kunna få upp anställdas kunskap för hur viktigt deras välmående är för arbetsplatsen för att kunna utvecklas, inte bara utveckling av arbetskompetens, utan även personligt.

Er medverkan i studien är givetvis frivillig, men det skulle betyda mycket för mig om ni kunde avsätta tid för en intervju. Det är ett viktigt område att prata om i dagens samhälle där ohälsan på arbetsplatser har ökat. Jag hoppas även på att kunna bidra med att ni får en bredare syn på arbetsmiljö, att det inte endast handlar om det fysiska utan även om det psykosociala, hur ni själva mår på arbetet! Vid medverkan i studien har ni rätten till att själva avbryta eller skjuta upp intervjutillfället, om ni känner att det känns rätt, när ni vill utan några konsekvenser.

Personer som ämnas läsa studien är jag själv, min handledare, examinator och övriga studenter i min klass. Min studie kan även komma att ligga på Högskolan Kristianstad databas där studenter kan söka efter uppsatser.

Ni har självfallet också möjligheten till att få läsa studiens resultat innan den färdigställs.

Ni kommer vid intervjutillfället att få skriva under en samtyckesblankett där ni bekräftar att ni fått tagit del av detta skriftliga material samt en muntlig presentation, som kommer ske innan intervjuerna.

Kontaktuppgifter för frågor kring studien, intervjuer eller allmänna frågor är:

Jessika Johansson (Student)

Madelaine Agosti (Handledare)

Jessikajohansson@hotmail.com

Madelaine.agosti@hkr.se

Ser fram emot att träffa och intervjuas er!

Tack på förhand,

Jessika Johansson

Student vid Högskolan Kristianstad

Bilaga 3- Samtyckesblankett

Projektets titel: <i>(ifylles av student)</i>	Datum: <i>(ifylles av student)</i>
Namn: <i>(ifylles av student)</i> Mejladress: Handledarens namn:	Studerar vid Högskolan Kristianstad Utbildning:
<p>Jag har muntligen informerats om studien och tagit del av bifogad skriftlig information.</p> <p>Jag är medveten om att mitt deltagande är frivilligt och att jag när som helst och utan närmare förklaring kan avbryta mitt deltagande.</p>	
<p>Jag lämnar härmed mitt samtycke till att delta i ovanstående undersökning:</p> <p>Datum:</p> <p>Deltagarens underskrift:</p>	