



LUNDS
UNIVERSITET

INSTITUTIONEN FÖR PSYKOLOGI

***Den informella kommunikationens betydelse för de
anställdas välbefinnande på Tetra Pak Packaging
Material AB på Tetra Pak i Lund***

**Helene Bennet
Sarah Skoglund**

Kandidatuppsats vt 2006

Handledare: Clemens Weikert

ABSTRACT

Work is an important part of the lives of humans, fulfilling several functions; it establishes possibilities to interaction and to feeling as belonging to a context, it gives structure to time and space, creates common goals and it leads to a general well-being in individuals. For the well-being of employees it is essential with recuperation in a pleasant environment where you under relaxing and informal forms have a chance to interact with colleagues. The aim of this study was to investigate to which extent the employees of Tetra Pak Packaging Material AB at Tetra Pak in Lund experience that the informal communication during the coffee-break contributes to their well-being. The aim was also to distinguish if this potential well-being effects how the employees experience how work in general makes them feel. The hypothesis of the study is that the coffee-break effects the well-being in a positive way, and that it has a positive effect on how work in general makes the employees feel. A questionnaire on the coffee-break and a well-being scale were used. The results show that the employees consider that the coffee-break *to a large extent* contributes to their well-being, and that work gives them positive feelings *often/most of the time*. No significant differences depending on gender, age and work-form were found. No significant correlations were found between these background variables and respective scale. When correlating the questionnaire with the well-being scale no significant correlation was found. This means that the well-being which is created by the coffee-break in the investigated workplace can not be considered to establish how the employees experience that work contributes to their well-being.

Keywords: informal communication, coffee-break, well-being, work environment, stress, social support, interaction, recuperation

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

INLEDNING	1
Arbetet och människan – en överblick	1
Begreppsdiskussion	4
Kommunikation	4
Fika	5
Välbefinnande	6
Kommunikation och människan	9
Fikats betydelse för de anställdas välbefinnande	10
Svenskarna och fikapausen	12
Interaktionen arbetsmiljö – stress – socialt stöd	13
Arbetsmiljö och fikapaus	14
Stress och fikapaus	16
Socialt stöd och fika paus	19
Företagspresentation av Tetra Pak	22
Syfte	24
Frågeställning	25
Hypotes	25
METOD	25
Strategi	25
Deltagare	26
Material	26
Procedur	27

RESULTAT	28
Korrelationsresultat fikapausenkät och välbefinnandeskala	28
Fikapausenkät: T-test och ANOVA	29
Välbefinnandeskala: T-test och ANOVA	30
DISKUSSION	31
Fikapausen och fikautrymmens utformning på Tetra Pak i Lund	31
Enkätstudie	32
Cronbach's Alpha	33
Fikapausenkät	33
Välbefinnandeskala	34
Samband fikapausenkät och välbefinnandeskala	35
Metoddiskussion	36
Studiens begränsningar och förslag till fortsatt forskning	37
REFERENSER	39
BILAGA	
Fikapausenkät	

INLEDNING

Arbetet och människan – en överblick

Idag

Dagens syn på, och anställdas förhållande till, arbete skiljer sig markant mot den tidigare vilken karaktäriserades av en negativ underordning, fasta relationer och hierarkier, där individens personliga karaktär och engagemang spelade roll. Idag kännetecknas vår relation till arbetet av risk, flexibilitet, nätverk och kortsiktiga jobb - en tillvaro där individen oavbrutet ska kunna återuppfinna sig själv. Följden blir att individen upplever stress, osäkerhet och en känsla av meningslöshet. Visst är den nya kapitalismen positiv, och skapar en dynamisk ekonomi, men den är också skälet till den vilshenhet många känner inför tidens höga tempo och krav. Den kan vara förödande för de anställdas förmåga att se såväl långsiktiga mål i sitt arbete, som för den personliga integriteten och tilliten till andra människor: dagens flexibla arbetsförhållanden garanterar inte att dina arbetskollaboratorer idag är dina arbetskollaboratorer imorgon, på samma sätt som det var tidigare (Sennett, 1999). Just tillit är en faktor i fokus i dagens diskussion om hälsa och friskvård på arbetsplatsen då man nu ser närmare på den sk existentiella tilliten. Med denna form av tillit menas känslan av sammanhang, en känsla som är gemensam för dem som hanterar påfrestningar, såsom negativ stress, bättre. En låg känsla av sammanhang är en riskfaktor, och hög känsla av sammanhang en friskfaktor. För att denna känsla ska infinna sig är det nödvändigt att tillvaron är begriplig, hanterbar och meningsfull (Badner, 2006).

Den nya teknologins mobiltelefoner, bredband och datorer har varit en starkt bidragande faktor till utvecklingen av människans relation till arbetet, och har medfört att både tids- och rumsgränser upphävts. Samtidigt är arbetsuppgifterna idag allt mer intellektuella än handfasta, vilket gör att de finns i huvudet på de anställda, och på så vis lätt bärs med från arbetet till den privata delen av den anställdes liv. Även arbetsplatsernas organisationsstruktur präglas av gränslöshet; befattningsbeskrivningarna som preciserat de anställdas arbetsuppgifter och ansvar är på väg att försvinna vilket leder till att det blir alltmer otydligt vad som ingår i ens roll. Samtidigt förväntas man kunna relatera den till helheten (Badner, 2006). Känslan av att gränserna suddas ut återspeglas även rent konkret i de moderna kontorslandskapens utformning; stora, öppna ytor med likvärdiga arbetsplatser för att göra det lätt för de anställda

att flytta mellan olika projekt. Den fysiska arbetsmiljön formas således för att passa de nya arbetsförhållandena. På arkitektbyrå Whites Stockholmskontor har man gjort det ännu lättare genom att var och en har en egen hurts som kan dras mellan arbetsplatserna (Åberg, 2004). Författarna anser att detta illustrerar det nuvarande arbetslivets ständigt ökande krav på effektivitet, och även mentaliteten som råder på många företag idag: de anställda kan lätt ersättas, och den känslan av utbytbarhet och kortsiktighet uppfattas och skapar oro och ohälsa – ett hot mot *välbefinnandet*.

Imorgon

De ovan nämnda synsätten på människan och arbetet är vad som kan kallas den moderna kapitalismens villkor: känslan av utbytbarhet, stress och allt otydligare gränser vad gäller såväl arbetsrollen och kraven som följer med den, som de tids- och rumsmässiga i och med den nya teknologin. Men ska man tro Patricia Aburdene (Olson, 2006), en amerikansk bästsäljande forskare som bl a förutsåg övergången från produktions- till informationssamhället, är det nu dags för nästa steg: vi står inför ett paradigmskifte från den sk samvetslösa kapitalismen till den samvetsömma kapitalismen. Det innebär inte bara slutet för dagens form av kapitalism, som hon kallar oförnuftig och samvetslös där girigheten tagit över, utan även för informationssamhället. Hon har formulerat sju pågående sk megatrender vilka hon är övertygad kommer att ha fått ordentligt fäste år 2010. Som ett exempel kan ”den inneboende trons makt” ges. Allt fler tittar inåt, utövar yoga och meditation och detta påverkar och förändrar organisationerna. Ekonomin som enligt Aburdene ligger runt hörnet är präglad av förnuft och medvetenhet: man ser inte längre till kortsiktiga vinster utan till långsiktiga värden, vilket medför att en ny uthållig ekonomi skapas med nya produkter och tjänster vi inte har idag. Förutsättningen för Aburdenes prediktion om övergången från den traditionella samvetslösa kapitalismen till den nya samvetsömma är att individen måste ha en inre tro i sin strävan efter mening i arbetet (Olson, 2006).

Det nya forskningsperspektivet

Då arbetet tar stor plats i individens liv är det viktigt att man trivs och tycker om sitt arbete. Tidigare arbetslivsforskning har redan visat att trivsel i arbetet har många positiva följder för individen inte bara kortsiktigt utan även långsiktigt (Gardell, 1986). Allmänt om den tidigare forskningen inom just den här studiens område kan sägas att den av författarna till studien har konstaterats vara begränsad. Ser man till dagens arbetslivsforskning om hälsa och friskvård kan man fastslå att efter decennier med fokus på vad som gör oss sjuka i arbetet, börjar nu

forskningen alltmer vända sig mot det som istället håller oss friska. I och med det ser man nu till vikten av *återhämtning* från arbetet för att bevara såväl individens fysiska som psykiska hälsa. Väsentligheten i denna nya synvinkel bekräftas av ett projekt kallat ”Friskfaktorer i arbetslivet” som Prevent driver tillsammans med svenskt Näringsliv, LO och PTK. Där uppger många av de tillfrågade att man vill ha tid till eftertanke och reflektion i arbetet, samt att kunna utbyta erfarenheter med sina kollegor (Svartengren, 2006). Man menar att allt det som varvas upp också måste varvas ned för att hålla i längden. Tröttheten visar sig på olika sätt: den fysiska (pga hård ansträngning, och kan mätas), den mentala (man vill mycket ogärna fatta beslut och lösa problem) som ligger nära den emotionella (nedstämdhet och irritation), och slutligen den oundvikliga sömnigheten. Sömn är den allra bästa formen av återhämtning, men det finns även andra sätt: t ex kan sociala aktiviteter, såsom fikapausen, så länge det inte upplevs som ett tvång, vara bra för att individen ska kunna koppla av. Det kan fungera resursuppbyggande då man, ur ett arbetslivsperspektiv, *interagerar* med kollegor och på så sätt skapar sig *socialt stöd*. Därmed fungerar de även belastningsreducerande, då man med hjälp av det sociala stödet även får hjälp att hantera eventuell negativ *stress* som uppkommit pga av att man inte har ansett sig ha de nödvändiga resurserna för att hantera krav från omgivningen, dvs *arbetsmiljön* (Åberg, 2006).

I dagens samhälle är det dock, som konstaterats, svårt för individer att återhämta sig. Tidigare var arbetet utformat så att arbetsbelastningen under vissa perioder var stor, och lägre under andra då det fanns mer tid för återhämtning. Idag har dessa arbetstoppar och dalar jämnats ut så att det hela tiden är en jämn ström av arbetskrav och arbetsuppgifter som måste utföras. Stressforskare menar att arbetsgivare måste försöka planera in perioder av mindre arbetsbelastning på årsbasis och veckobasis. På veckobasis har personer som har ett stressigt arbete, men som kan koppla av på helgen, större förutsättningar att klara av situationen under en längre tid. Men just pga av faktorer såsom den nya tekniken och de intellektuella arbetsuppgifterna upplever många att det inte finns tid till återhämtning och att det är svårt att koppla av när man väl kommer hem från arbetet. Om denna livsstil blir långvarig och oavbruten kan den bli skadlig för individen. Att man känner att man har tillgång till återhämtning är därför oerhört viktigt, t o m viktigare än frånvaron av negativ stress (Åberg, 2006). Här menar författarna till studien att fikapausen har en stor funktion att fylla.

I och med det nya forskningsperspektivet har forskare identifierat 55 stycken vetenskapligt dokumenterade friskfaktorer, vilka spänner över flera dimensioner av arbetet. Vissa

överlappar varandra, men gemensamt för dem är att de alla är relevanta för hur vi håller oss friska och mår bra i vårt arbete. Författarna till studien anser att den informella kommunikationen som äger rum under just fikapausen kan bidra positivt till följande av dessa 55 friskfaktorer: bekräftelse, beröm, tillit, förtroende, snabb konfliktlösning, korta beslutsvägar, kreativ miljö, humor, ärlighet, empati, solidaritet, gott kamratskap, trygghet, tid för reflektion och sist men inte minst: pauser (Badner, 2006).

En annan aspekt som är viktig att betona är den enorma kostnaden det innebär för företagen och samhället i stort att fler och fler individer känner sig stressade och sjukskriver sig på grund av detta. Sjukskrivningar till följd av stress kan ses som en markör vilken signalerar att förändringar krävs (Alsrup, 2003).

Begreppsdiskussion

Några för studien centrala begrepp har redan nämnts: arbetsmiljö, stress och socialt stöd, samt återhämtning och interaktion. Dessa utgör författarnas tolkning av det vida begreppet välbefinnande i studien, och kommer här tillsammans med övriga nyckelbegrepp presenteras närmare. Författarna anser att det är nödvändigt för att läsaren ska få en klar bild av vad undersökningen går ut på och tanken bakom den, samt vad som menas då begreppen används.

Kommunikation

Ordet *kommunikation* kommer från latin och betyder ”meddela” och ”ömsesidigt utbyte”. När man kommunicerar utbyter och förmedlar man information till en annan människa eller andra människor. För att kommunikation ska uppstå krävs två saker; dels ett språk i vilket informationen uttrycks, dels en kontext där informationen kan överföras. Kommunikation studeras inom flera vetenskaper, däribland beteende- och samhällsvetenskaperna, där man studerar olika sociala kontexter där kommunikation äger rum. Den mest grundläggande formen av kommunikation kallas interpersonell kommunikation och äger rum främst inom familjen, kamratgruppen och arbetsgruppen (Nationalencyklopedien, 2006). När vi kommunicerar förmedlar vi och tar emot budskap. Vi lagrar dem och försöker förstå dem. Budskapen är sällan neutrala då vi uttrycker åsikter, tankar, övertygelser, känslor och upplevelser genom informationen vi förmedlar. Vi är även delaktiga i en process när vi

kommunicerar. Denna process är viktig då den tillgodoser personliga och sociala behov (Burton & Dimbleby, 1999). Inom begreppet kommunikation skiljer man på formell kommunikation och informell kommunikation.

Formell kommunikation

Med formell kommunikation menas i den här studien den kommunikation som utbyts under formella former i ett företag. Den hänger samman med, och är direkt relaterad till, den formella strukturen i en verksamhet och därigenom kan den formella kommunikationen i vissa fall begränsa kommunikationen mellan de hierarkiska nivåerna (Jacobsen & Thorsvik, 2002). Några exempel på vad författarna till den här studien anser vara formell kommunikation är: avtalade möten, konferenser, utbildningar och utvecklingssamtal. Studien ämnar dock inte att gå närmare in på betydelsen av formell kommunikation då det är informell kommunikation som är av intresse.

Informell kommunikation

Den informella kommunikationen på en arbetsplats uppstår spontant och på de anställdas egna villkor. Den kan spegla den formella kommunikationen men oftast skär den tvärs igenom den formella strukturen beroende på vilka individer som får bra kontakt i organisationen (Jacobsen & Thorsvik, 2002). Den informella kommunikationen finns på alla platser där de anställda möts och interagerar, t ex i hissen, i korridorerna, under lunchen och, det forum vilket studien fokuserar på, fikapausen. Genom informell kommunikation kan man mer obehindrat samtala om ämnen vilka skulle vara svårare att diskutera i formella sammanhang (Dixon, 1999). Den informella kommunikationen hänger starkt samman med de anställdas välbefinnande. Den är mer fri och kan inte, i samma utsträckning, kontrolleras av ledning eller chefer (Falkheimer & Heide, 2003). Den informella kommunikation i den här studien definieras som den information vilken förmedlas och utbyts mellan kollegor under fikapauser på Tetra Pak Packaging Material AB på Tetra Pak i Lund.

Fika

En dialektal form av kaffe är ”kaffi”, och kastar man runt dessa stavelser fås ett för denna studie högst centralt begrepp: fika. Ordet kan dateras till 1910-talet, och definieras som att

man dricker kaffe, te, choklad eller saft med eller utan kaffebröd (Nationalencyklopedien, 2006).

Ser man till fikat ur ett historiskt perspektiv lärde sig européerna att dricka kaffe från turkarna, som i sin tur lärt sig från araberna i slutet av 1400-talet. Det finns tulltaxor från slutet av 1600-talet som vittnar om införsel av kaffe till Sverige, och i och med att kaffe började drickas mer allmänt etablerades så kallade kaffehus. Endast män var välkomna - kvinnorna drack kaffet hemma. Först på 1800-talet då kaféer och konditorier öppnades kunde kvinnor dricka kaffe i offentliga lokaler. Ursprungligen användes de enkla och trånga arbetarkaféerna som samlingspunkt för de som arbetade på de omkringliggande industrierna och fabrikerna, och öppettiderna var anpassade för att passa arbetarna och deras arbetstider. Kunderna var ständigt återkommande, och alla kände alla. Här hade även de lokala fackföreningarna sina möten. I princip försvann de flesta arbetarkaféerna på 1950- och 1960-talen. Istället återfinns de idag inom väggarna på företagen i form av vad vi kallar just fikarum (Ericsson, 2003; Oddner, 2003).

Välbefinnande

Ordet välbefinnande definieras som en känsla av att må bra psykiskt (Nationalencyklopedien, 2006). Det är ett omfattande och komplext begrepp, vilket gör det svårt att hitta en konkret definition av det. Diener (1984) menar att välbefinnande handlar om den subjektiva bedömningen en individ gör av sitt liv i helhet. Det kan delas in i tre olika kategorier: positiva känslor, som lycka och glädje, negativa känslor, som oro och vemod och slutligen livstillfredsställelse vilken omfattar just den subjektiva bedömning en individ gör av sitt liv som helhet.

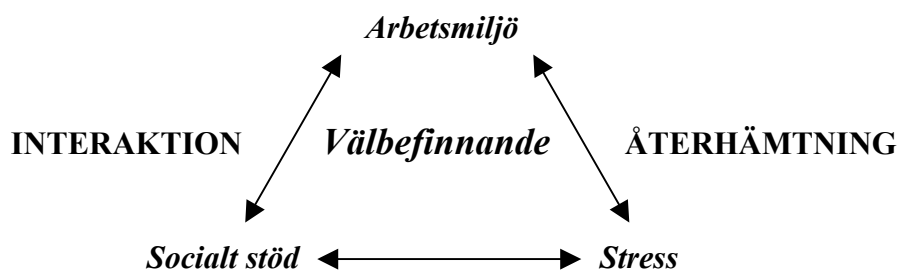
Studiens definition av välbefinnande

Den här studien definierar det vidsträckt begreppet välbefinnande främst med hjälp av begreppen arbetsmiljö, stress och socialt stöd. Författarna har valt att se på välbefinnande utifrån dessa tre då deras påverkan ofta lyfts fram och studeras i arbetslivsforskningssammanhang, såsom i exempelvis Karaseks Krav-Kontroll-Stöd modell (Karasek & Theorell, 1990), vilken kommer att studeras närmare i studien längre fram. Interaktionen mellan dessa tre begrepp och hur de påverkar individens välbefinnande på

arbetet kan i korthet beskrivas på följande vis: faktorer i arbetsmiljön kan påverka individen såväl positivt som negativt. De påverkar i sin tur individens känsla av stress som i sin tur kan mildras med hjälp av socialt stöd. Det är den absolut viktigaste faktorn en individ kan tillgodose sig för att hantera stress (Cox m fl, 2000). Författarna till den här studien menar att individen genom socialt stöd som erhålls under fikapausen kan öka sitt välbefinnande på arbetet.

Författarna har valt att inkludera ytterligare två begrepp i tolkningen av begreppet välbefinnande: interaktion och återhämtning, där framför allt den sistnämnda är i fokus i dagens arbetslivsforskning. De är mer övergripande och deras relation till de tre nämnda begreppen, menar författarna, kan ses som att återhämtning är nödvändigt för att hantera den negativa stress arbetsmiljön skapar hos individen. Genom interaktion med kollegor skapar individen ett socialt stöd vilket i sin tur är det viktigaste redskapet för att kunna hantera påfrestningar och negativ stress. Interaktion är i sig självt en förutsättning för möjligheten till den typ av återhämtning som den här studien undersöker: den informella kommunikation som uppstår under fikapausen. Begreppen interaktion och återhämtning nämns löpande under studien, men det är främst arbetsmiljö, stress och socialt stöd som författarna lyfter fram i relation till fikapausen på arbetsplatsen.

Det ska betonas att faktorerna inte kan separeras från varandra utan samspelar oupphörligen, vilket här illustreras i modellen utformad av författarna. Den följs av en närmare presentation av begreppen arbetsmiljö, stress och socialt stöd.



Arbetsmiljö

Arbetsmiljön på en arbetsplats kan påverka individens välbefinnande såväl positivt som negativt. Det är ett övergripande uttryck för biologiska, fysiska, psykologiska och tekniska faktorer vilka, i större eller mindre utsträckning, finns i arbetssituationen som individen samspelar med i det dagliga arbetet (Granberg, 1998).

Man skiljer främst på fysiska och psykosociala faktorer i arbetsmiljön vilka påverkar individen. Typiska fysiska faktorer kan vara lokalers utformning, buller, ringande telefoner, olycksfallsrisker etc. Exempel på psykosociala faktorer är arbetet i sig, klimat, kultur och samarbetsformer (Landy & Conte, 2004). Begreppet arbetsmiljö har i den här studien setts till båda typer av faktorer då det finns en stor medvetenhet hos författarna om att såväl fysiska som psykosociala faktorer påverkar individen.

Stress

De faktorer som redan nämnts under arbetsmiljö (biologiska, fysiska, psykologiska och tekniska) benämns i stressammanhang som stressorer. En stressor är således fysiska eller psykiska krav på individen till vilka individen emotionellt svarar positivt eller negativt (Landy & Conte, 2004). Den främsta orsaken till stress är då obalans uppstår mellan situationens krav och hur väl individen känner att hon kan bemästra dessa krav. Om individen inte kan behärska situationens krav upplevs negativ stress vilket i sin tur kan leda till psykisk och fysisk skada för individen. I kontrast till detta kan en känsla av kontroll över situationen ge individen en känsla av t ex personlig utveckling och arbetstillfredsställelse. Ytterligare faktorer som påverkar hur individen hanterar stress i arbetet är t ex individens fysiska och psykiska hälsa. Ur ett stressperspektiv är tillgången till socialt stöd oerhört viktigt för individens hantering av stress i arbetslivet och likaså i vardagen (Cooper i Warr, 1978).

Socialt stöd

Med socialt stöd i arbetslivssammanhang menas den hjälp, det stöd och den information en individ får genom formell och informell kommunikation med kollegor. Forskning inom detta område är populärt inom arbets- och organisationspsykologi då man är intresserad av att se socialt stöds betydelse för hur man kan reducera stress (Landy & Conte, 2004).

House (1981) definierar fyra olika typer av socialt stöd: 1. Det emotionella stödet har en direkt betydelse för individers välbefinnande främst genom att grundläggande behov av samhörighet och grupp känsla tillgodoses. Det innefattar kärlek, omsorg, intimitet, uppmuntran, tillgivenhet och ömsesidigt förtroende. 2. Med instrumentellt stöd menas att en individ får direkt hjälp i arbetet exempelvis genom avlastning eller hjälp med hur hon ska lösa en uppgift. 3. Det värderande stödet handlar om att individer i allmänhet jämför sig med varandra, ofta omedvetet, och genom det värderande stödet får de feedback och bekräftelse av andra som leder till ökad självvärdering och självkänsla. 4. Genom informativt stöd får

individens information och råd om hur hon kan bemästra personliga problem eller dilemman i omgivningen och arbetet. Samtliga är nödvändiga för individens välbefinnande (Eriksson i Furåker, 1991).

Sammanfattningsvis definieras således begreppet välbefinnande, av författarna till studien, genom arbetsmiljö, stress och socialt stöd. I en annan, mer övergripande, dimension av begreppet välbefinnande inkluderas även begreppen interaktion och återhämtning. Dessa kopplas till de ovan nämnda tre begreppen. Samtliga begrepp samspelar konstant och går således inte att separera.

Kommunikation och människan

Ett av människans primära behov är att kommunicera (Nationalencyklopedien, 2006). Det känns inifrån och kännetecknar hela det mänskliga släktet. Motiven till varför människor kommunicerar är många. Det finns i princip alltid ett syfte med kommunikationen då människor gärna vill åstadkomma något med informationen de förmedlar. Det är inte nödvändigtvis medvetet, utan sker oftast på ett omedvetet plan. Människan har alltid kommunicerat främst för att samarbeta och överleva. Känslan av gruppstillhörighet är även den ett behov alla människor strävar efter att uppfylla. Det har främst till syfte att tillfredsställa personliga behov då man lätt identifierar sig med gruppen och känner trygghet både i såväl sig själv som allmänt. Kommunikationen i grupper handlar mycket om att förmedla sin personlighet och att ge och få bekräftelse. Att skapa relationer med andra människor, att etablera och upprätthålla dessa är ett annat behov vilket tillgodoses genom kommunikation. Vi behöver vänner då dessa stöder och hjälper oss, vi har ett behov av att ha vänner på arbetet och finna stöd hos dessa; man kan således konstatera att det sociala stödet är ett grundläggande mänskligt behov (Burton & Dimbleby, 1999).

Maslows behovshierarki (1954) är en av de tolkningar av människans behov som blivit mest känd. Längst ner i hierarkin finner man de fundamentala fysiska behoven såsom mat och dryck. Här är överlevnad i fokus. På nästa steg i hierarkin ligger trygghetsbehovet och över det relationsbehov. Man har behov av att känna trygghet i form av att man har ett hem, kläder på kroppen och man har även ett behov av relationer till familj och andra grupper. Nästa steg är behovet av uppskattning då individer vill känna självrespekt och erkännande. Högst upp

finns behovet av självförverkligande. Denna behovshierarki hänger starkt samman med mognad och uppväxt. Att komma till toppen i hierarkin gör man inte som barn, möjligheten finns att man gör det som vuxen men de mest grundläggande behoven, som exempelvis överlevnad, är alltid väsentliga (Passer & Smith, 2004).

Kommunikation kan ses som en aktivitet; vi gör någonting när vi förmedlar och tar emot information. Vi är ofta lika engagerade när vi lyssnar, och försöker förstå vad den andra säger, som när vi själva försöker förmedla information till en annan eller flera individer. Man kan dela upp kommunikationsaktiviteterna i kategorier. De som är relevanta för den här studien är interpersonell kommunikation och gruppkommunikation då det är mötet mellan människor, under fikapauserna, som är av intresse. Interpersonell kommunikation är den kommunikation som sker mellan människor. Denna kategori används oftast för att beteckna två personer som interagerar öga mot öga, men även fler personer kan vara inblandade i konversationen. Kommunikation mellan och inom grupper kallas gruppkommunikation. Vissa grupper är små och består ofta av en grupp vänner eller en familj. Större grupper kan bildas av andra orsaker, exempelvis vid en konsert (Burton & Dimbleby, 1999).

Att kommunicera är även något vi lär oss. Redan som spädbarn observerar vi våra föräldrar i syfte att imitera och ta efter hur de gör när de kommunicerar (Nationalencyklopedien, 2006). Vissa forskare anser att vi föds med grundläggande färdigheter som hjälper oss att lära oss tala, skriva och förstå vad vi ser. Vi utvecklar dessa färdigheter då vi märker att de är nyttiga för oss och hjälper oss att få det vi vill ha; det är ett hjälpmedel för att tillgodose våra behov (Burton & Dimbleby, 1999).

Sist men inte minst kommunicerar vi för att växla information. Vi utbyter nästan konstant information med andra i vardagen. Ofta är vi duktiga på att samtala med andra människor då vi är intresserade av att veta vad som händer runt omkring oss (Burton & Dimbleby, 1999).

Fikats betydelse för de anställdas välbefinnande

Anställda har ett behov av att tillhöra informella grupper på sin arbetsplats då det är där, i motsats till den formella gruppen, som de psykologiska och sociala behoven enklast tillfredsställs eftersom gruppen ofta skapas just utifrån de behov medlemmarna har. Vill man

få en bild av den verkliga hierarkin på en arbetsplats bör man se till de informella grupperna, något som är nästintill omöjligt för en utomstående då de informella grupperna i princip inte går att synliggöra i en organisationsskiss. Men de är betydelsefulla då de mycket väl kan ha en stor inverkan på hur de formella besluten tas; mycket av kontakterna på en arbetsplats sker utanför de officiella mötena. Den personliga kemin spelar en stor roll för den informella gruppen, då den bildas spontant och frivilligt. Vilka trivs man ihop med? Vilka interagerar man helst med under fikapausen (Nasenius, 1998)?

De informella grupperna har stor betydelse för hur människor trivs på sin arbetsplats då man här kan få det sociala stöd man behöver om man t ex inte skulle trivas i den formella gruppen. Möjligheter att få bilda informella grupper och acceptandet av dem spelar således en viktig roll för vilket klimat arbetsplatsen har. Är man för hårt bunden vid själva produktionen, t ex vid en maskin eller om man pga av andra stressorer i arbetsmiljön inte spontant har möjlighet att prata med sina arbetskamrater blir detta i sig självt stressande för den anställde. Under sådana omständigheter blir det svårt för den informella gruppen att fungera som den stödjande enhet den ska vara. Nasenius (1998) berättar om hur hon som konsult jobbat med arbetsplatser där schemaändringar för de anställda gjort att man inte längre har samma tider för fikapauserna och då inte heller möts spontant på samma sätt som man brukade. Det leder till att nästan all tid tillbringas i den formella gruppen, vilken inte är lika kapabel att tillfredsställa de psykologiska behoven. Den anställde upplever således en saknad av socialt stöd. Nasenius belyser ett fall med anställda som varit med om detta vilket visar hur man då istället sökt organisera att under en timme i veckan mötas eftersom: ”Vi behöver träffas helt enkelt”, ”Att få en stund tillsammans” och ”Att få lära känna varandra” (Nasenius, 1998, s. 39).

Möjligheten att lära känna varandra under avslappnande former under fikapauserna kan i hög grad bidra till att förbättra klimatet och samarbetet på en arbetsplats, just pga det mer flexibla arbetet. Någon med en chefsbefattning kan t ex under en period delta i ett projekt där en underordnad är projektledare. Genom att man känner varandra avdramatiseras detta maktskifte lättare och klimatet förbättras. Här illustreras tydligt vilka positiva följder de informella grupperna kan ha för de formella, och hur viktigt samspelet dem emellan är. De är båda nödvändiga för organisationen, och man har mycket att vinna på att aktivt verka för de informella grupperna, som alltså kan underlätta hur individerna samspekar i de formella (Nasenius, 1998).

Svenskarna och fikapausen

Svenskarna har ett närmast ritualiserat förhållande till sitt kaffe, mer så än alla våra nordiska grannar, och vi ligger högt uppe på konsumtionslistan. Endast finnarna dricker mer än oss, och då drack vi, enligt en undersökning av SCB, ändå fyra koppar kaffe per person och dag under 1990-talet (Ericsson, 2003; Oddner, 2003).

Vad har då fikapausen för roll på arbetsplatsen idag? På den svenska arbetsplatsen är fikapausen en alldeles speciell institution. Ur ett normativt perspektiv kan konstateras att det på många företag är självklart med en fikapaus vid tiotiden på förmiddagen, och även en senare under eftermiddagen (Ericsson, 2003; Oddner, 2003). Här får man tillfälle att samspråka och interagera med kollegorna i ett mer informellt sammanhang. Nasenius (1998) menar att informella sammanhang ger de anställda möjlighet att avhandla ämnen vilka skulle vara omöjliga att ta upp i en formell miljö. Författarna till studien tror att fikapausen, beroende på fikautrymmets placering, även kan fungera som en gemensam samlingspunkt för kollegor från olika avdelningar, med olika kompetenser.

En europeisk undersökning gjord av Jobline och Monster med 8 000 personer, varav 863 svenskar, bekräftar att svenskarna gärna småpratar med sina kollegor på arbetstid. Nästan hälften av dem som deltog genom att svara på svenska Joblines frågeformulär uppgav att förutom själva arbetet var det just småprat med kollegorna som upptog mest tid, till skillnad från t ex danskarna där rökpauserna är det som upptar mest tid näst efter arbetet. På Jobline tycker man att det svenska resultatet var väntat, och menar att det med stor sannolikhet beror just på de svenska fikapauserna. I Norge har man inte alls fikapauser på samma sätt som i Sverige (Jobline/Monster, 2003). Nedan följer resultatet:

Sverige

Småprat med kollegor 49 %

Surfa 29 %

Chatta på nätet 7 %

Privata telefonsamtal 7 %

Rökpauser 6 %

Europa

Småprat med kollegor 41 %

Surfa 33 %

Chatta på nätet 6 %

Privata telefonsamtal 5 %

Rökpauser 15 %

Men vad pratar då svenskarna helst om med sina arbetskamrater under fikapauserna? I en undersökning utförd av TCO med 800 slumpvis utvalda förvärvsarbetande individer i åldern 19-74 framkom följande (TCO, 2003):

<u>Kvinnor</u>	<u>Män</u>
1. Arbetsuppgifterna	Arbetsuppgifterna
2. Barn (räknat på dem som har barn)	Nyheter
3. Nyheter	Chefen/ledningen
4. Chefen/ledningen	Sport
5. Mat	Löner

Interaktionen arbetsmiljö – stress – socialt stöd

Karaseks Krav–Kontroll–Stöd modell

Karaseks Krav–Kontroll–Stöd modell (Karasek & Theorell, 1990) är en övergripande modell som inbegriper arbetsmiljö, stress och socialt stöd. Av det skälet anser författarna till studien att den således är relevant för begreppet välbefinnande i den här studien. Den är en fortsättning på Krav–Kontroll modellen som beskrivs längre fram.

Arbetskrav, av såväl fysisk som psykisk karaktär, i omgivningen sätter stor press på individen. Kvantitativa och kvalitativa egenskaper hos arbetskraven påverkar individen: faktorer i arbetsmiljön kan t ex leda till problem gällande tillgänglighet och utrustning, och arbetet i sig kan medföra stor tidspress och överbelastning. Även arbetsscheman kan vara obekväma då de kan vara oflexibla eller innefatta skiftarbete och långa timmar utan social kontakt (Cox m fl, 2000). Här tolkar författarna till den här studien att såväl möjligheten till interaktion som återhämtning påverkas negativt, och då även välbefinnandet.

Hur mycket kontroll en individ känner att hon har över sin arbetssituation påverkar i hög grad hur hon till slut hanterar den känsla av stress som uppstår. Kombinationen av höga krav och liten känsla av kontroll kan leda till en obehaglig känsla av negativ stress. Om individen inte har tillgång till socialt stöd (support) i denna situation kan konsekvenserna bli förödande. Det är den här typen av stress, om den pågår under en längre tid, som kan vara mycket skadlig för individen (Theorell i Perski, 2001). I kontrast till detta kan höga krav i kombination med en

känsla av hög kontroll och tillgång till socialt stöd leda till att individen känner arbetstillfredsställelse och personlig utveckling. Modellen bekräftar att socialt stöd är av stor vikt för hur individer mår på arbetsplatsen (Cox m fl, 2000).

Speciellt i krävande arbeten är det sociala stödet och god kamratskap nödvändigt. Nu för tiden, då tyngre arbetsbörda och otydliga gränser dominerar på många arbetsplatser, kan de interpersonella relationerna hamna i bakgrunden. Snarare präglas många människors vardag av social isolation och dåliga relationer med kollegor och överordnade där konflikter inte hör till det ovanliga (Cox m fl, 2000). Det är viktigt att betona att hur individer klarar av stress är olika från individ till individ då även fysisk och psykisk hälsa spelar roll (Åberg, 2006).

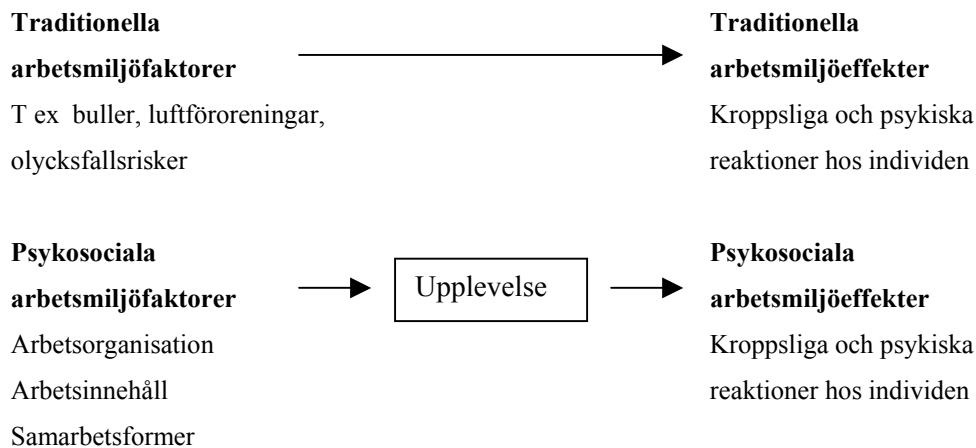
Arbetsmiljö och fikapaus

Arbetsmiljö

I Sveriges Rikes Lag finns en lag som reglerar arbetsmiljön på arbetsplatser, den s k Arbetsmiljölagen (AML). Att ha ett väl fungerande arbetsmiljöarbete är en viktig del av ett företags verksamhet och målet är att de anställda känner sig bekväma med de psykiska, fysiska och sociala förhållanden som råder på arbetsplatsen (Granberg, 1998). Enligt AML har både arbetsgivaren och arbetstagaren ansvar och skyldigheter gentemot varandra. Framför allt är det arbetsgivaren som har det yttersta ansvaret för att en arbetsplats och arbetsmiljön inte leder till ohälsa för arbetstagaren. Arbetsgivarens skyldigheter medför även att denne ska ha en helhetssyn på individen samt arbetet i sig och att arbetet anpassas till individen. Arbetstagaren är gentemot arbetsgivaren skyldig att engagera sig i arbetsmiljöarbetet och att följa säkerhetsföreskrifter (Angelöw, 2002).

Arbetsmiljölagen är en ramlag med vilket menas att den består av allmänt hållna regler (Nationalencyklopedien, 2006). Eppler och Nelander (1981) skiljer på traditionella, dvs fysiska, arbetsmiljöfaktorer (t ex lokalers utformning, olycksfallsrisker, ljud, ljus, buller) och psykosociala arbetsmiljöfaktorer (se figur 1). Det finns inga direkta gränslinjer för vad som menas med psykosocial arbetsmiljö, men den består främst av arbetsorganisation (övergripande planering och arbetsplatsens informella och formella kultur), arbetsinnehåll (arbetets uppläggning, planering och utförande) samt samarbetsformer (relationer mellan individer och grupper och mellan organisationer).

Figur 1. (Eppler & Nelander, 1981)



Dessa typer av arbetsmiljöfaktorer påverkar individen såväl positivt som negativt. De sociala och miljömässiga kontexterna kan leda till psykisk, social eller fysisk skada (Cox m fl, 2000). Är arbetet långtråkigt och monotont kan individen uppleva olustkänslor och trötthet. Men reaktioner på psykosociala arbetsmiljöfaktorer kan lika gärna vara: arbetstillfredsställelse, arbetsmotivation, personlig utveckling, självförverkligande och hälsa, vilka alla leder till ökad känsla av välbefinnande hos individen (Eppler & Nelander 1981).

Fikapaus

Många företag idag har öppna kontorslandskap som är funktionella på många sätt; arbetsplatserna är likvärdiga, kunskap överförs lättare mellan anställda och de anställda kan mer obehindrat förflytta sig mellan olika projekt. På företaget White i Stockholm har som tidigare nämnts varje anställd en hurts som kan förflyttas mellan olika arbetsplatser (Åberg, 2004).

Hur den fysiska miljön är utformad påverkar således de anställdas möjlighet att träffas. Var fikarum är placerade i organisationen är viktigt då det kan avgöra huruvida människor inom organisationen med olika kompetenser möts: rätt placering kan göra att fikarum fungerar som ett slags nav i organisationshjulet där människor från olika avdelningar kan sammanstråla. En ytterligare förutsättning här är att det också finns fri tid för kollegor att kunna interagera med varandra (Schein, 1988). Det är ofta i möten med arbetskollegor som många problem löses och nya idéer skapas (Falkheimer & Heide, 2003). När ett kontor ska byggas om är det därför viktigt att man inte glömmer att ta hänsyn till fikautrymmenas arkitektoniska utformning: den fysiska miljöns kvalitet måste prioriteras då dess betydelse är ovärderlig. Själva inredningen

har även den stor betydelse. Färg och form påverkar i hög grad individerna och man bör därför tänka efter vad man vill att inredningen ska förmedla till de anställda. Att kultur och klimat främjar innovation, energi och entusiasm, utmaningar och krav är också viktigt. Precis som de anställdas välbefinnande påverkar klimatet i stort på arbetsplatsen, har en trivsamt arbetsmiljö stor betydelse för de anställdas välbefinnande (Rollof, 2004).

Hur ser då svenskarnas drömpaus ut? Resultatet av en undersökning som gjordes av Kraft Foods visar att den består av en smörgås eller frukt i en tyst och lugn utomhusmiljö i solen med trevliga kollegor runt omkring (Kraft Foods, 2004).

Stress och fikapaus

Stress

På varje arbetsplats runtom i världen finns det så kallade stressorer som påverkar individerna som arbetar. Stressorer utgörs av vissa typer av stimuli som, oavsett om de är fysiska eller psykiska, ställer krav på individen och driver henne till att anpassa sig till situationen. Ju större krav de utgör för individen, desto större stress upplevs (Passer & Smith, 2004).

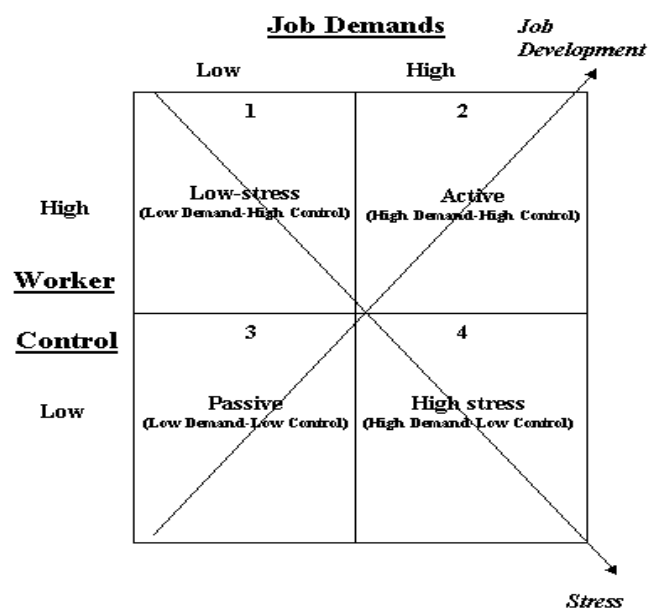
Att forska om stress i relation till arbete har länge varit populärt inom arbets- och organisationspsykologin. Kahn och Byosiere (1992) har utvecklat en av de mest grundläggande modellerna för stress i vilken de presenterar de tre viktigaste faktorerna i stressprocessen. Den första är arbetsstressorer som utgörs av arbetet i sig, arbetsuppgifter, planering och utförande. Därefter kommer hur individen hanterar stressen, hur hon dämpar eller mildrar den. Här skiljer sig individer ofta åt, men grundläggande för hantering av stress för de allra flesta människor är tillgången till socialt stöd, vilket presenteras närmare längre fram. Sista steget i stressprocessen utgörs av konsekvenserna av stress. I värsta fall kan stress resultera i hjärt- och kärlsjukdomar, depression och utbrändhet (Landy & Conte, 2004).

Selye (1956) var den som myntade begreppet stress. Han var även den förste som gjorde en åtskillnad mellan positiv och negativ stress (Landy & Conte, 2004). Den positiva stressen definieras av att ansträngningen en individ gör, för att t ex lösa en uppgift, upplevs som meningsfull och lustfylld. Den farliga och negativa stressreaktionen är ofta ett resultat av känslan av påtaglig stress under lång tid och att individen även oroar sig för andra företeelser i

livet (Angelöw, 2002). Det är oftast den negativa stressen som förknippas med begreppet stress då stress oftare påverkar individen negativt, i form av smärta och lidande, än positivt (Passer & Smith, 2004). Ser man närmare på den fysiska reaktionen samlar kroppen ihop alla sina krafter. Alla människans fem sinnen skärps, hjärtat ökar takten och blodtrycket höjs. Alla muskler i kroppen spänns och stresshormonerna adrenalin och noradrenalin pumpas ut till varje del av kroppen. När det inte finns någon möjlighet till återhämtning börjar kroppen långsamt brytas ner och risken för ovan nämnda sjukdomar ökar (Badner, 2006). Forskare har kommit fram till att stress kan leda till ca 1400 olika fysiologiska och biokemiska reaktioner i kroppen (Angelöw, 2002).

Karasek (1979) utvecklade Krav–Kontroll modellen vilken relaterar till positiv och negativ stress (Landy & Conte, 2004). Han redogör där främst för två faktorer vilka bidrar till arbetsrelaterad stress; arbetskrav som utgörs av arbetsbörda och svårighetsgrad i arbetet, och arbetskontroll, som definieras av hur individen förhåller sig till att använda olika kunskaper och färdigheter för att klara av arbetskraven (se figur 2). En kombination av höga krav och lite kontroll leder till negativ stress med fysiska och psykologiska problem som följd. Däremot kan kombinationen av höga krav och hög kontroll leda till positiv stress då individen känner att arbetsuppgifterna är utmanade vilket bidrar till en känsla av personlig utveckling, arbetstillfredsställelse och ökat välbefinnande. Modellen har testats av forskare världen över och resultatet konfirmerar att höga krav och lite kontroll inte är en bra kombination (Landy & Conte, 2004).

Figur 2. *Krav-Kontroll modellen* (http://www.wsiat.on.ca/images/chronic_fig1.gif)



Fikapaus

Vissa människor är mer stresståliga än andra, pga bättre psykiska och fysiska förutsättningar, vilket får till följd att de hanterar arbetsrelaterad stress bättre. För alla människor är det dock viktigt med återhämtning, särskilt när man blivit utsatt för stark negativ stress under en längre tid (Åberg, 2006). Just möjligheten för återhämtning är något stressforskare numera fokuserar på, då det alltmer ses som något nödvändigt för att kunna hantera stress (Badner, 2006). Forskare menar att möjligheten till återhämtning t o m är viktigare än frånvaron av stress; problemen uppträder då stressen blir långvarig och oavbruten, i annat fall kan den tvärtom bidra till ökad prestationsförmåga då den hålls på en måttlig nivå, s k positiv stress (Badner, 2006). Författarna till studien menar att fikapausen här kan ha en stor betydelse då man får tillfälle att psykiskt vila från arbetsuppgifterna, och även fysiskt genom att få sitta ner (om man t ex har ett fysiskt ansträngande arbete) alternativt röra på sig (om arbetet är stillasittande).

Stressforskaren Aleksander Perski menar att återhämtning är nödvändigt för hälsan efter en stressig period och att sömn och motion här är de bästa metoderna. Under stressiga perioder på arbetet är vissa faktorer avgörande för att individen ska kunna hantera stress: tillit, sammanhang, mening, kontroll, trygghet och framför allt: socialt stöd. Det är av stor vikt att dessa faktorer tillgodoses individen (Åberg, 2006). Författarna menar att fikat är väsentligt för stresshantering i den bemärkelsen att det ofta är under fikapauserna, där interaktionen med

kollegor kan äga rum under mer avslappnade former, som individen har möjlighet att tillgodose sig dessa faktorer under arbetstid.

Forskning visar att det finns två huvudsakliga strategier för att hantera stress; antingen att ta itu med de faktorer som ger upphov till stressen, eller att mildra stressens verkningar (Angelöw, 2002). Fikapauserna skulle kunna ses som ett sätt att mildra stressen, anser författarna till studien, då individen återhämtar sig både fysiskt och psykiskt samt interagerar med andra människor. Genom interaktionen under fikapauserna utbyts kunskap och värderingar mellan parterna, och man försöker gemensamt skapa sin egen mening om verkligheten. En förutsättning för detta är att det görs i samspråk med andra människor. När man sitter och samtalar med andra närvarande under fikapauserna utbyter man ofta idéer och åsikter om verkligheten, och då även om den egna arbetsplatsen eftersom det ofta är den man har gemensamt (Falkheimer & Heide, 2003). Författarna till studien tror att detta i sin tur kan mildra stressen man upplever eftersom den informella kommunikationen med andra under fikapauserna medför att man får större förståelse för sin omgivning.

Socialt stöd och fikapaus

Socialt stöd

Inom arbetsorganisationer finns både formella och informella grupper. Inom de formella grupperna har varje individ sina arbetsuppgifter som tillsammans syftar till att nå organisationens mål. De informella grupperna formas oftast spontant och efter medlemmarnas egna behov. Dessa grupper är mer avslappnade då man möts på ett annat sätt och inte styrs av vad man ska uppnå. De informella grupperna är väsentliga för trivseln på en arbetsplats och det är viktigt att dess existens accepteras av chefer och ledning. För den enskilde individen är den informella gruppen viktig att tillhöra då det är där som gemenskap upplevs och det sociala stödet skapas och återfinns (Nasenius, 1998).

Cassel (1976) introducerade begreppet socialt stöd på 1970-talet och det är en av de främsta förutsättningarna för att må och fungera bra såväl på arbetet som i vardagen då det hjälper människor att hantera stress och möta krav från omgivningen (Passer & Smith, 2004). Socialt stöd innefattar de positiva sociala relationerna mellan individer, grupper och samhällen. Ur ett hälsoperspektiv omfattar begreppet socialt stöd interaktionen mellan människor där de ger

varandra psykisk, känslomässig, informativ och funktionell hjälp och stöd vilket leder till bättre hälsa. Syftet med socialt stöd är att ge människor kontroll över de faktorer som gynnar hälsa och reducera de faktorer som i längden leder till ohälsa och lidande (Peltonen, 1996). Vetskapen om att man kan luta sig mot kollegor i oroliga tider hjälper individen att hantera och få kontroll över stressorerna (Passer & Smith, 2004). Studier på arbetslivet tyder på att socialt stöd uppfyller åtminstone tre viktiga funktioner; för det första förbättrar det direkt hälsan och välbefinnandet, då främst genom emotionellt stöd. Det kan även indirekt förbättra hälsan genom att reducera stressnivån, exempelvis få hjälp från arbetskamrater med en uppgift, s k instrumentellt stöd. Sist men inte minst kan socialt stöd under märkbara stressituationer fungera som en stötdämpare mellan arbetskrav och individuella färdigheter och förutsättningar (Angelöw, 2002).

Sociala nätverk kan delas in i tre nivåer i vilka socialt stöd utvecklas: familj och närmaste vänner tillhör primärnivån (Peltonen, 1996). Det är på denna nivå som människor har de intensivaste relationerna. Kvaliteten på relationerna är här viktig och präglas av ömhet, kärleksfullhet och förtroende (Angelöw, 2002). Det sociala stödet från nära vänner och familj kan även hindra en individ från att hantera stress på ett sätt som leder till exempelvis missbruk av alkohol och droger (Passer & Smith, 2004). Sekundärnivån innefattar övriga vänner, släktingar och arbetskamrater. De mest opersonliga relationerna präglar den tertiära nivån, vilken omfattas av exempelvis hälsovård, sjukvård och kyrkan i offentliga och privata organisationer (Peltonen, 1996).

Då socialt stöd är den viktigaste miljömässiga resursen en individ kan använda sig av vid stressiga situationer kan relationer när de av olika skäl upphör, t ex vid separationer, få allvarliga konsekvenser (Angelöw, 2002). Genom att ha god tillgång till socialt stöd kan individen undvika den känsla av olust som kommer av ensamhet (Passer & Smith, 2004).

Fikapaus

Individer har ett stort behov av socialt stöd för att klara av vardagen. På arbetsplatser är relationen mellan kollegor avgörande för hur en individ mår, och är dessa infekterade kan de leda till t ex sjukskrivning, vilket förutom den psykiska och/eller fysiska aspekten för den drabbade även kan bli kostsamt för företaget (Alsrup, 2003). En undersökning av TCO i medlemsförbunden visar att nutidens automatisering av arbetsuppgifter bidragit till en tilltagande isolering mellan arbetskamraterna, vilket leder till försämrade sociala kontakter då

den mänskliga kontakten istället allt mer ersätts av apparater (Granberg, 1998). Detta tolkar författarna till studien som att just fikapausen har en stor betydelse för det sociala stödet då det ofta är här individen får tillfälle att informellt interagera med sina kollegor. Att få möta sina kollegor i ett informellt sammanhang och samtala blir allt viktigare, tror författarna till studien, dels pga dagens flexibla arbetsformer, dels pga den nya tekniken som i allt större utsträckning ersätter kontakten med arbetskamrater. Även undersökningar som den utförd av Jobline och Monster, vilken visar att svenskar mycket gärna småpratar med sina kollegor under arbetstid, är ett bevis på hur viktigt det är för människan med sociala relationer även på arbetet (Jobline/Monster, 2003). Författarna till studien anser att fikapausen kan vara en anledning till att siffrorna är så pass höga då det får ses som ett mycket centralt forum för socialt stöd.

Det sociala stödet är ett exempel på mänskligt beteende, vilket styrs av outtalade regler, s k normer. De normer som finns djupt rotade i den västliga kultur har som syfte att skydda vår självbild, våra känslor och våra medmänniskor mot de hot som finns i all öppen spontan och ärlig kommunikation (Blake et al i Schein & Bennis, 1965 i Moxnes, 1993). Dessa och moralen på arbetsplatsen präglar ofta hur individerna betar sig mot varandra.

Hur ska man då generellt sätt inte bete sig på arbetet och mot sina kollegor? En undersökning gjord av Good Housekeeping (Good Housekeeping, 2004) visar vad man absolut inte bör tala om på arbetet. Först och främst ska man hålla isär arbetskamrater och privata vänner. När man talar med arbetskamrater, under fikapauserna, ska man vara uppmärksam och strategisk på vad man säger då makt, konkurrens och pengar ofta finns i bakgrunden. Att vara lugn och att välja vänner långsamt är en bra strategi när man är ny på en arbetsplats. Det är även en god idé att söka hålla isär privatliv och arbetsliv, dvs att inte försöka lösa privata problem på arbetet. Att lösa eventuella konflikter med kollegor på ett tidigt stadium är en bra strategi då konflikter skapar en negativ stämning vilket påverkar alla negativt på arbetsplatsen. Idag är ofta personalomsättningen hög på företagen, dvs arbetskamrater kommer och går, vilket medför att man vinner och förlorar vänner konstant under karriären. Ibland håller man kontakten efteråt, men denna vänskap har ofta en bäst-före-datum: undersökningen visar att man inte håller kontakten i mer än två år med kollegor som slutat (Good Housekeeping, 2004).

Företagspresentation av Tetra Pak



Hur allt började

Dr Ruben Rausing, Tetra Paks grundare, föddes i Raus i närheten av Helsingborg. År 1918 tog han examen vid Handelshögskolan i Stockholm och flyttade därefter till New York där han 1920 tog en Masters-examen vid Columbia University. Det var under den här tiden han kom i kontakt med de s k "snabbköpen". Han förstod att de även skulle komma till Europa vilket skulle innebära en ökad efterfrågan på färdigförpackade varor. Därför grundade han 1929 tillsammans med Erik Åkerlund Skandinaviens första specialiserade förpackningsfabrik. Företaget, Åkerlund och Rausing, skulle komma att bli en av de största förpackningstillverkarna i Europa, och det var även här man lade grunden till utvecklandet av en mjölkförpackning (Tetra Pak, 2003).

Utvecklingen i några steg

1943: Utvecklingsarbetet börjar för att få fram en mjölkförpackning, som kräver ett minimum av råvaror, men som ger optimal hygien. Detta resulterar i den princip som den tetraederformade förpackningen grundar sig på.

1951: AB Tetra Pak bildas i Lund av Ruben Rausing och Erik Wallenberg.

1952: Den första Tetra Pak maskinen för tetraederformade förpackningar levereras till Lunds sortens Mejeriförening (dagens Mejeriet).

1961: Den första maskinen för aseptisk förpackning av bakteriefri mjölk presenteras. Aseptisk behandling av flytande livsmedel i kombination med aseptisk förpackning ger en lång hållbarhet, upp till månader och år, på produkterna utan att konserveringsämnen behöver användas. Produkterna kan även transporteras utan att behöva vara nerkylda, och behåller ändå näringsvärde och karaktär (Tetra Pak, 2003). Den aseptiska behandlingen innebär att varken luft eller ljus påverkar livsmedlet vilket gör att den kan fraktas mellan länder, oavsett klimat. Just den aseptiska processen har beskrivits som 1900-talets viktigaste uppfinning (Andrén, 2006). Niels Bohr, den danske nobelpristagaren i fysik, sa om den aseptiska

processen att han aldrig hade sett en så förnämlig praktisk tillämpning av en matematisk idé (Alpman, 1999).

1991: Man förvärvar Alfa-Laval, en världsledande leverantör av utrustning och anläggningar till livsmedelsindustri, övrig processindustri och lantbruk. Tetra Pak Alfa-Laval koncernen bildas med Hans Rausing som styrelseordförande. Tetra Paks och Alfa-Lavals olika verksamhetsområden fortsätter att styras separat av de två företagsgrupperna.

1993: Företaget går samman till Tetra Laval. Den nya Tetra Laval koncernen består av de fyra industrigrupperna Tetra Pak, Tetra Laval Food, Alfa Laval och Alfa Laval Agri. Den totala produktionen av Tetra Pak förpackningar överskrider 60 miljarder enheter. ReCap, ett nytt öppningsalternativ för modellen Tetra Brik Aseptic förpackningar, introduceras. ReCap har en rivremsa och ett återförslutbart plastlock, som gör förpackningen mycket lätt att använda (Tetra Pak, 2003).

Tetra Pak idag

Idag finns Tetra Pak på 165 marknader, med fabriker i 68 länder. Man har innovationsverksamhet vad gäller molekylärforskning och förpackningsutveckling i tio länder. Omsättningen är nio miljarder euro. Globalt finns totalt cirka 21 000 anställda, varav drygt 3 100 i Lund. Ser man närmare på de anställda kan det konstateras att det finns fler män än kvinnor, och, rent hierarkiskt: ju högre upp i organisationen man kommer desto fler män och färre kvinnor. Traditionellt har det varit svenska män som stationerats på vd-poster utomlands, men detta sker allt mindre och mindre då man istället börjat rekrytera vd:s lokalt (Andrén, 2006).

Tetra Pak utvecklar, tillverkar och marknadsför kompletta process-, förpacknings- och distributionssystem för livsmedel. Man har utvidgat sin verksamhet till att inkludera mycket mer än förpackning av flytande livsmedel. Idag är glass, ost, torra produkter, frukt, grönsaker och hund- och kattmat exempel på vad som kan packas i Tetra Paks förpackningar. Företaget kan dessutom erbjuda sina kunder processbehandling av de produkter som ska förpackas.



Vidare finns tretton olika förpackningssystem att erbjuda för olika marknadens behov. Genom att koncentrera alla forsknings- och utvecklingsresurser på livsmedel kan Tetra Pak erbjuda sina kunder ett stort kunnande och ett totalt ansvar för hela produktionslinjer (Tetra Pak, 2003).

Tetra Pak i Lund

Det var alltså i Lund som allt en gång började, och idag rymmer man den största av koncernens forsknings- och utvecklingscentra. Här arbetar cirka 3 100 anställda. Anläggningen i Lund har även den största Tetra Pak fabriken för tillverkning av förpackningsmaterial och montering av förpackningsmaskiner, samt en skola för kundernas maskinoperatörer och företagets egna servicetekniker (Tetra Pak, 2003). Tetra Pak i Lund är hierarkiskt uppbyggt med en koncernledning följt av en tjänstemannanivå och slutligen en fabrik (Andrén, 2006). Det är på fabriksnivån man finner Tetra Pak Packaging Material AB, som varit föremål för studien. Här arbetar drygt 280 stycken.

Syfte

Syftet med undersökningen är att studera och analysera fikapausen som forum för den informella kommunikationen och se till dess betydelse för de anställdas välbefinnande på Tetra Pak Packaging Material AB på Tetra Pak i Lund, som återfinns på fabriksnivå. Syftet är även att se till om det eventuella välbefinnande som fås under fikapausen påverkar hur de anställda upplever att arbetet får dem att må i stort. Detta genom att man då skulle ”ta med” välbefinnandet när man lämnar fikapausen för att återgå till arbetet (som en ”ringar på vattnet”-effekt). Enkätstudien bestod av en enkät (”fikapausenkät”), som undersökte fikats betydelse för välbefinnande, och en välbefinnandeskala, vilken syftade till att mäta hur de anställda ansett att arbetet fått dem att må de senaste veckorna. Syftet är att studera Tetra Pak Packaging Material AB, och inte att generalisera resultatet utöver denna del av organisationen, och heller inte till organisationer utanför Tetra Pak.

Avgränsningar

Studien avser att undersöka fikapausen på Tetra Pak Packaging Material AB på Tetra Pak i Lund. En medveten avgränsning till just fikapausen gjordes då författarna ansåg att det för tydlighetens skull är av vikt att ha ett specifikt forum för den informella kommunikationen.

Begreppet välbefinnande definieras och belyses av författarna genom faktorerna arbetsmiljö, stress och socialt stöd. Även här har en avgränsning gjorts då det finns betydligt fler begrepp som ryms inom termen välbefinnande. Författarna valde dessa tre för att enklare kunna konkretisera välbefinnande, samt ansåg att dessa tre var lämpliga då de ofta återkommer i arbetslivsforskning samt täcker stora områden. Ett medvetet val har även gjorts då man valt att endast belysa fikapausen ur ett positivt perspektiv, och inte se till de eventuella negativa konsekvenserna som interaktion med kollegor kan leda, som exempelvis mobbing. Anledningen till avgränsningarna är även uppsatsens begränsade omfång.

Frågeställning

Frågeställningen som undersökningen utgick från lyder: Bidrar fikat till att öka de anställdas välbefinnande på Tetra Pak Packaging Material AB på Tetra Pak i Lund? Och tas detta i så fall med av den anställda tillbaka till arbetet? Den innehåller följande bakgrundsvariabler: kön, ålder och arbetsform.

Hypotes

Författarna anser att det för de anställdas välbefinnande är viktigt med återhämtning i en trivsamt miljö där man under mer avslappnade former får chans att interagera med kollegor. Som forum har fikapausen valts då författarna menar att mycket av organisationens informella kommunikation äger rum här. Hypotesen för studien är att fikapausen bidrar positivt till de anställdas välbefinnande, och därigenom även påverkar upplevelsen av arbetet positivt då man tar med sig det eventuella erhållna välbefinnandet från fikapausen tillbaka till arbetet.

METOD

Strategi

För denna studie valdes en kvantitativ forskningsstrategi för att undersöka och mäta den informella kommunikationens betydelse för de anställdas välbefinnande på Tetra Pak Packaging Material AB på Tetra Pak i Lund. Författarna ville kunna undersöka detta med så pass många deltagare att en kvalitativ forskningsstrategi skulle vara praktiskt omöjlig. Målet

med undersökningen var att få fram konkreta, standardiserade svar på i hur stor utsträckning de anställda känner välbefinnande.

Deltagare

Undersökningen gjordes på Tetra Pak Packaging Material AB på Tetra Pak i Lund. 31 anställda deltog och de fördelade sig i bakgrundsvariablerna kön, ålder och arbetsform på följande sätt:

<u>Kön</u>	<u>Ålder</u>	<u>Arbetsform</u>
Kvinna: 8 st	20-30: 7	Dagtid: 21 st (7 kvinnor, 14 män)
Man: 23 st	31-40: 9	Skift: 10 st (1 kvinna, 9 män)
	41-50: 6	
	51+: 9	

Material

Studien byggde på en fikapausenkät vilken författarna själva utformat (se bilaga). Den bestod ursprungligen av 32 påståenden som alla behandlade den, under fikapausen, informella kommunikationens betydelse för de anställdas välbefinnande. Vid mötet med kontaktpersonen på Tetra Pak bestämdes det att fikapausenkäten av tidsmässiga skäl skulle kortas ned till 23 påståenden. Till varje påstående fanns fyra svarsalternativ: 1 = Stämmer inte, 2 = Stämmer i viss mån, 3 = Stämmer i stor utsträckning och 4 = Stämmer helt. Enkäterna hade tre bakgrundsvariabler; kön, ålder och arbetsform. Kontaktpersonen föreslog att det på enkäten skulle finnas plats för deltagaren att skriva vilken avdelning denne arbetar på inom Tetra Pak Packaging Material AB.

Innan fikapausenkäten delades ut på Tetra Pak Packaging Material AB gjordes en pilotstudie genom att den mailades ut till fem personer i bekantskapskretsen. Kommentarer som erhöles var: 1. Varför är svarsalternativen fyra stycken och inte fem? Författarna valde medvetet att ha en vidd på fyra stycken svarsalternativ och inte fem för att försvåra för deltagaren att förhastat kryssa i den mittersta rutan där svarsalternativet då skulle ha varit ”Stämmer bra”, och därmed inte ta ställning till vad man egentligen tycker. Med fyra svarsalternativ tvingas

deltagaren tänka till innan han/hon tar ställning till påståendet. 2. Varför finns det ingen tydlig gruppering av frågorna, där de som är lika varandra står tillsammans? Författarna hade avsiktligt blandat runt frågorna, utan någon inbördes ordning, då man ville undvika att deltagaren ser ett mönster bland en rad påståenden och då per automatik svarar likadant på alla, trots att det i påståendena finns vissa skillnader. 3. Den tredje synpunkten var att man genom ett eller flera påståenden borde behandlat faktumet att man kanske inte vill delta alls i fikapausen, och inte har något behov av det. Författarna tog till sig av detta förslag och lade till påståendet: ”Jag anser att det är accepterat att inte närvara vid fikat.”

I enkätstudien ingick även en välbefinnandeskala, vilken är en svensk översättning av General Well-being Questionnaire (Cox m fl, 1983). Den undersöker hur man de senaste veckorna mått pga arbetet, och bestod av följande 12 adjektiv (sex positiva/sex negativa): spänd, nedstämd, lugn, glad, obehaglig till mods, dystert, nöjd, entusiastisk, oroad, olycklig, avslappnad och optimistisk. De sex svarsalternativen var: aldrig, då och då, ibland, ofta, för det mesta och hela tiden.

Enkätstudien inleddes med ett följebrev där nyckelbegreppen presenterades och kort beskrevs. Det betonades att deltagarna var anonyma och att varje deltagares svar skulle behandlas konfidentiellt.

Procedur

Kontaktperson på Tetra Pak var Maria Andrén, ansvarig för intern kommunikation på Tetra Pak i Lund. Kandidatuppsats och syfte presenterades för Andrén på ett möte, och hon var positivt inställd till undersökningen och intresserad av att ta del av resultaten. Andrén tydliggjorde bl a hierarkin på Tetra Pak med en koncernledning överst, följt av en tjänstemannanivå och slutligen en fabriksnivå. Efter en diskussion med Andrén beslutades det att författarna skulle inrikta sig på fikapausens betydelse för de anställda på Tetra Pak Packaging Material AB på fabriksnivån, då den hade den mest traditionella relationen till fikapauserna då de är regelbundna och gemensamma. Enkätstudien fylldes i av de som var närvarande och ville delta, och bygger således på ett s k bekvämlighetsurval.

RESULTAT

Då 37 stycken enkäter delades ut och 31 stycken samlades in blev svarsfrekvensen 84 %. För att testa enkäten, vilken utformades av författarna, gjordes ett Cronbach's Alpha test som blev 0,83. Dataprogrammet SPSS användes för de statistiska beräkningarna. Korrelation och t-test av medelvärden hos bakgrundsvariablerna kön och arbetsform gjordes för fikapausenkät respektive välbefinnandeskala, och one-way ANOVA utfördes för att testa den tredje bakgrundsvariabeln ålder i förhållande till både fikapausenkät och välbefinnandeskala. Tabell 1 – Tabell 6 visar medelvärde och standardavvikelse för vardera bakgrundsvariabel på fikapausenkät respektive välbefinnandeskala. Då det endast fanns en deltagare i åldern 61+ fördes denne in i ålderskategorin 51-60, vilken då blev 51+.

Korrelationsresultat fikapausenkät och välbefinnandeskala

Samband bakgrundsvariabler och fikapausenkät

För att se om det fanns något samband mellan fikat och de anställdas välbefinnande gjordes korrelationsanalyser mellan de tre olika bakgrundsvariablerna och fikapausenkäten. Resultaten visade att det inte fanns några signifikanta samband mellan de olika bakgrundsvariablerna och fikapausenkäten då resultaten för kön och enkät blev $r = -.047$, $p = .402$. Resultaten för ålder blev $r = .169$, $p = .182$. Vidare blev resultaten för arbetsform och fikapausenkät $r = -.156$, $p = .288$.

Samband bakgrundsvariabler och välbefinnandeskala

För att se om det fanns något signifikant samband mellan bakgrundsvariabler och välbefinnandeskala gjordes korrelationsanalyser. Resultaten visade att mellan kön och välbefinnandeskala fanns det inget signifikant samband då $r = -.255$, $p = .083$. Resultatet av korrelationen mellan ålder och välbefinnandeskala visade att det inte fanns något signifikant samband då $r = .044$, $p = .406$. Sist korrelerades arbetsform mot välbefinnandeskala och resultaten visade att det inte fanns något signifikant samband då $r = -.148$, $p = .213$.

Samband fikapausenkät och välbefinnandeskala

För att se om det fanns något samband mellan fikapausenkäten och välbefinnandeskalan gjordes en korrelationsanalys. Resultatet visade att det inte fanns något signifikant samband mellan enkät och välbefinnandeskala då $r = -.159$, $p = .196$.

Fikapausenkät: T-test och ANOVA

T-test: kön och fikapausenkät

Ett oberoende t-test med kön som oberoende variabel och poängen på fikapausenkäten visade att det inte fanns någon signifikant skillnad mellan grupperna då $t = .252$, $df = 29$, $p = .803$. I tabell 1 visas medelvärde och standardavvikelse för kön på fikapausenkät:

Tabell 1. *Medelvärde och standardavvikelse för kön på fikapausenkät (N = 31)*

	Kvinnor	Män
Medelvärde	3,10	3,06
Standardavvikelse	0,23	0,42

Kvinnor rapporterar högre välbefinnande på fikapausenkäten än män. Skillnaden är dock inte signifikant.

ANOVA: ålder och fikapausenkät

One-way ANOVA med bakgrundsvariabeln ålder som oberoende variabel och poängen på fikapausenkäten visade att det inte fanns någon signifikant skillnad mellan grupperna då $f = .359$, $df = 27$, $p = .783$. I Tabell 2 visas medelvärde och standardavvikelse för ålder på fikapausenkät:

Tabell 2. *Medelvärde och standardavvikelse för ålder på fikapausenkät (N = 31)*

	20 – 30	31 – 40	41 – 50	51+
Medelvärde	3,00	3,08	3,04	3,16
Standardavvikelse	0,34	0,24	0,49	0,46

Den åldersgrupp som rapporterat högst välbefinnande på fikapausenkäten är de som är över 50 år gamla. Skillnaden är dock inte signifikant.

T-test: arbetsform och fikapausenkät

Ett oberoende t-test med bakgrundsvariabeln arbetsform som oberoende variabel och poängen på fikapausenkäten visade att det inte fanns någon signifikant skillnad mellan grupperna då $t = .566$, $df = 29$, $p = .076$. I tabell 3 visas medelvärde och standardavvikelse för arbetsform på fikapausenkät:

Tabell 3. Medelvärde och standardavvikelse för arbetsform på fikapausenkät ($N = 31$)

	Dagtid	Skift
Medelvärde	3,10	3,01
Standardavvikelse	0,37	0,39

På fikapausenkät rapporterar de som arbetar dagtid högst välbefinnande. Skillnaden är dock inte signifikant.

Välbefinnandeskala: T-test och ANOVA

T-test: kön och välbefinnandeskala

Ett oberoende t-test med kön som oberoende variabel och poängen på välbefinnandeskalan visade att det inte fanns någon signifikant skillnad mellan grupperna då $t = 1,418$, $df = 29$, $p = .167$. I tabell 4 visas medelvärde och standardavvikelse för kön på välbefinnandeskala:

Tabell 4. Medelvärde och standardavvikelse för kön på välbefinnandeskala ($N = 31$)

	Kvinnor	Män
Medelvärde	4,77	4,39
Standardavvikelse	0,48	0,66

På välbefinnandeskalan rapporterar kvinnor ett högre välbefinnande. Skillnaden är dock inte signifikant.

ANOVA: ålder och välbefinnandeskala

One-way ANOVA med bakgrundsvariabeln ålder som oberoende variabel och poängen på välbefinnandeskalan visade att det inte fanns någon signifikant skillnad mellan grupperna då $f = .611$, $df = 27$, $p = .614$. I tabell 5 visas medelvärde och standardavvikelse för ålder på välbefinnandeskala:

Tabell 5. Medelvärde och standardavvikelse för ålder på välbefinnandeskala (N = 31)

	20 – 30	31 – 40	41 – 50	51+
Medelvärde	4,69	4,31	4,33	4,64
Standardavvikelse	0,76	0,65	0,65	0,53

På välbefinnandeskalan är åldersgruppen som rapporterade högst välbefinnande de som är mellan 20 – 30 år gamla. Skillnaden är dock inte signifikant.

T-test: arbetsform och välbefinnandeskala

Ett oberoende t-test med bakgrundsvariabeln arbetsform som oberoende variabel och välbefinnandeskalan visade att det inte fanns någon signifikant skillnad mellan grupperna då $t = .807$, $df = 29$, $p = .426$. I tabell 6 visas medelvärde och standardavvikelse för arbetsform på välbefinnandeskala:

Tabell 6. Medelvärde och standardavvikelse för arbetsform på välbefinnandeskala (N = 29)

	Dagtid	Skift
Medelvärde	4,56	4,36
Standardavvikelse	0,61	0,7

Resultaten visar att de som rapporterar högst välbefinnande är de som arbetar dagtid. Skillnaden är dock inte signifikant.

DISKUSSION

Fikapausen och fikautrymmens utformning på Tetra Pak i Lund

Tetra Pak i Lund kan grovt delas in i tre hierarkiska nivåer, uppifrån och ner: *koncernledningen*, *tjänstemannanivå* samt *fabriken*. Precis som arbetsuppgifterna naturligtvis är av olika karaktär beroende på vilken nivå man jobbar på, ter sig även fikapausen annorlunda. På *koncernledningens* avdelning har de anställda egna kontorsrum med stora glasväggar ut mot korridoren. Det finns inga fikautrymmen alls, utan man har istället ett litet kök med bl a kylskåp och spis. Man har tillgång till allt från godis till kaffe och mineralvatten gratis när man vill och behöver: ”whatever keeps you going” (Andrén, 2006-04-24). Det är inte ovanligt att man stöter på varandra i det lilla köket, men att man sedan drar sig tillbaka till

sitt rum och dricker eller äter det man hämtat där. På *tjänstamannanivån*, en trappa ned från koncernledningen, finner man det för stora och moderna företag mer typiska fikautrymmena. De är öppna, och är t o m ibland en del av en passage från en del av våningsplanet till en annan. Möten kollegor emellan sker således spontant, och utan större ansträngning. Man fikar inte sällan med den som råkar befinna sig vid kaffemaskinen samtidigt, och slår sig då ned tillsammans vid ett bord. Går man sedan ner till *fabriken* finner man de klassiska fikaplatserna, och den typiskt svenska traditionella synen på fikapausen: de är nästintill schemalagda tillfällen, som inträffar vid en viss tidpunkt på såväl förmiddagen som eftermiddagen, då man samlas och fikar tillsammans. Det hålls hårt på fikapauserna, och det tillhör det ovanliga att inte delta (Andrén, 2006).

Eftersom fabriksnivån har ett sådant traditionellt förhållande till fikapausen valde författarna att fokusera studien på Tetra Pak Packaging Material AB som återfinns på just fabriksnivån på Tetra Pak i Lund.

Enkätstudie

Undersökningens syfte är att se i hur hög grad fikapausen bidrar till de anställdas välbefinnande på Tetra Pak Packaging Material AB på Tetra Pak i Lund. Syftet är även att se till om det eventuella välbefinnande som fås under fikapausen påverkar hur de anställda upplever att arbetet får dem att må i stort. Den informella kommunikationen definieras som den kommunikation som tar sig uttryck under fikapausen. Med fikapaus menas den situation då man lämnat sin fysiska plats för att ta en paus på en plats avsedd för detta ändamål. Begreppet välbefinnande är den subjektiva bedömningen en individ gör om hon mår bra psykiskt. Författarna definierade i sin tur välbefinnande utifrån begreppen arbetsmiljö, stress och socialt stöd. Den oberoende variabeln, dvs orsak är fikat, och den beroende variabeln, dvs verkan, är välbefinnande.

Fikapausenkätens 23 påståenden behandlar vilken betydelse anställda, på Tetra Pak Packaging Material AB, anser att den informella kommunikationen under fikapausen har för deras välbefinnande. För att kontrollera att påståendena tillsammans mäter samma sak gjordes ett Cronbach's Alpha test. Resultatet blev 0,83 vilket kan ses som högt då 1,00 är det högsta. Detta visar på en intern konsistens, dvs att påståendena mäter samma item, och att studiens

svar i liten grad beror på slumpmässigt inflytande. Cronbach's Alpha gjordes inte på välbefinnandeskalan då den är etablerad. Välbefinnandeskalan mäter, genom 12 adjektiv med en sexgradig svarsvidd, hur arbetet i stort fått de anställda att må under de senaste veckorna. Adjektiven är: spänd, nedstämd, lugn, glad, obehaglig till mods, dystert, nöjd, entusiastisk, oroad, olycklig, avslappnad och optimistisk. Av 37 stycken enkäter som delades ut samlades 31 stycken in. Det ger en svarsfrekvens på 84 %, vilket anses vara mycket bra då en godkänd svarsfrekvens brukar sägas ligga runt 40-50 %. Vid bearbetning av resultaten fanns det enbart en person som representerade en hel ålderskategori. Denna tillfördes till närmaste underliggande kategori som sedan omvandlades till 51+. Då deltagarna visade sig tillhöra många olika avdelningar inom Tetra Pak Packaging Material AB beslöt författarna att bortse från denna aspekt.

Cronbach's Alpha

Reliabilitet betyder att om man mäter samma sak med samma mätinstrument, eller på samma sätt, får man fram samma resultat (Aron & Aron, 2002). Författarna använde sig av reliabilitetstestet Cronbach's Alpha då man själva utformat fikapausenkäten. Resultatet 0,83 visar att fikapausenkäten är ett bra mätinstrument då påståendena i hög grad mäter samma sak. Majoriteten av de 23 påståendena innehåller ordet "fika" och "välbefinnande". Man skulle kunna tänka sig att detta kan vara en av orsakerna till att värdet blev högt (Aron & Aron, 2002).

Fikapausenkät

Samband bakgrundsvariabler och enkät

I resultatavsnittet redovisades korrelationerna för alla tre bakgrundsvariabler och fikapausenkäten. Det utfördes i syfte att se om det fanns något signifikant samband mellan bakgrundsvariablerna (kön, ålder, arbetsform) och fikapausenkäten. Resultaten visar att det *inte* finns något signifikant samband då $r = -.047$, $p = .402$ för kön, $r = .169$, $p = .182$ för ålder och $r = -.156$, $p = .288$ för arbetsform. Det innebär att det inte finns något statistiskt säkerställt samband mellan bakgrundsvariablerna och hur man svarar avseende studiens parameter, i det här fallet enkäten. Med andra ord: ett visst kön, ålder eller arbetsform innebär inte att man kommer att besvara enkäten på ett visst sätt.

T-test och ANOVA

Oberoende t-test av medelvärden gjordes för kön, arbetsform och fikapausenkäten då författarna ville utröna om det fanns någon signifikant skillnad mellan hur kvinnor/män samt de som arbetar dagtid/skift svarade på fikapausenkäten. Det gjordes även oberoende ANOVA test för bakgrundsvariabeln ålder, då denna utgörs av fler än två grupper. Resultaten visar att det *inte* finns någon signifikant skillnad då $p > .05$ för samtliga bakgrundsvariabler.

Medelvärden

Medelvärdena för fikats betydelse för de anställdas välbefinnande är, som synes, höga för samtliga anställda oberoende av kön, ålder eller arbetsform då det ligger runt svarsalternativ 3 för samtliga kategorier. Rent överfört betyder det att fikapausen *i stor utsträckning* har betydelse för de anställda på Tetra Pak Packaging Material AB.

Välbefinnandeskala

Samband bakgrundsvariabler och välbefinnandeskala

I resultatavsnittet redovisades korrelationerna för bakgrundsvariablerna och välbefinnandeskalan. Syftet var här att se om det fanns något signifikant samband mellan bakgrundsvariablerna (kön, ålder och arbetsform) och välbefinnandeskalan. Resultaten visar att det *inte* finns något signifikant samband då $r = -.255$, $p = .083$ för kön, $r = .044$ $p = .406$ för ålder och $r = -.148$, $p = .213$ för arbetsform. Det innebär att det *inte* finns något statistiskt säkerställt samband mellan t ex könstillhörighet och hur man svarar på en viss parameter, i det här fallet välbefinnandeskalan. Med andra ord: ett visst kön, ålder eller arbetsform innebär inte att man kommer att besvara välbefinnandeskalan på ett visst sätt.

T-test och ANOVA

Oberoende t-test gjordes för kön, arbetsform och välbefinnandeskalan då författarna ville undersöka om det fanns någon signifikant skillnad mellan hur kvinnor/män samt de som arbetar dagtid/skift svarade på välbefinnandeskalan. Det gjordes även oberoende ANOVA test för bakgrundsvariabeln ålder, då denna utgörs av fler än två grupper. Resultaten visar att det *inte* finns någon signifikant skillnad då $p > .05$ för samtliga bakgrundsvariabler.

Medelvärden

Medelvärdena för fikats betydelse för de anställdas välbefinnande är höga för samtliga anställda oberoende av kön, ålder eller arbetsform då det ligger mellan svarsalternativ 4 och 5 för samtliga kategorier. Rent överfört betyder det att arbetet under de senaste veckorna *ofta/för det mesta* fått de anställda på Tetra Pak Packaging Material AB på Tetra Pak i Lund att känna följande: lugn, glad, nöjd, entusiastisk, avslappnad, optimistisk. Vad gäller de sex negativa adjektiven innebär det att arbetet under de senaste veckorna *då och då/ibland* fått de anställda att känna följande: spänd, nedstämd, obehaglig till mods, dystert, oroad, olycklig.

Samband fikapausenkät och välbefinnandeskala

För att se om det fanns något samband mellan enkäten och välbefinnandeskalan gjordes en korrelationsanalys. Resultatet visar att det inte finns något signifikant samband mellan fikapausenkät och välbefinnandeskala då $r = -.159$, $p = .196$. Det betyder att man inte kan predicera hur deltagarna kommer att besvara välbefinnandeskalan utifrån hur de svarat på fikapausenkäten, dvs: hur man anser att fikapausen bidrar till ens välbefinnande, säger ingenting om hur arbetet får en att må. Medelvärdena visar att fikapausen i stor utsträckning bidrar till deltagarnas välbefinnande, samt att arbetet *ofta/för det mesta* ger dem positiva känslor, och *då och då/ibland* negativa. En klar övervägning åt positiva känslor.

Att det inte finns ett signifikant samband mellan enkätstudiens två verktyg kan tyckas lite förvånande, då de båda har ett högt medelvärde borde det rimligtvis finnas ett samband. Författarna tolkar det som att det faktum att arbetet *då och då/ibland* får den anställde att känna sig t ex nedstämd, oroad eller obehaglig till mods får till följd att sambandet i studien inte blir signifikant. Det kan tänkas att vissa deltagare värderar fikapauserna högt då de ser dem som en trivselseffekt, men att arbetet i stort inte får dem att må bra. Man kan se det som att fikapausen är en av många faktorer som påverkar de anställda positivt, men att det i arbetssituationen finns mycket annat som spelar in, som exempelvis hur den formella gruppen påverkar den anställdes välbefinnande. Man kan t ex sakna känslan av gemenskap och trygghet i den formella gruppen. Den här studien bedrevs på fabriksnivå, och det kan tänkas att man därför är hårt bunden vid produktionen, t ex vid ett löpande band eller annan maskin. Även monotona arbetsuppgifter kan upplevas som stressande och generera negativa känslor, då alltför låga krav kan göra att man upplever att man inte får utvecklas eller visa vad man

kan (Badner, 2006). Andra stressorer, såsom t ex buller, kan göra att man inte spontant kan prata med kollegorna under arbetets gång; en sorts isolation från arbetskamraterna. Dessa faktorer skulle kunna vara skälet till att ett signifikant samband inte erhöles mellan fikapausenkäten och välbefinnandeskalan.

De två mätinstrumentens medelvärden visar att fikapausen bidrar till de anställdas välbefinnande positivt (fikapausenkät) och att arbetet får dem att må bra (välbefinnandeskala), men de statistiska resultaten gav inte ett vetenskapligt stöd för att fikapausen skulle ha en positiv betydelse för de anställdas välbefinnande på arbetet i stort, således ingen ”ringar på vattnet”-effekt. Med detta som grund kan konstateras att *hypotesen* inte kunde bekräftas, då studien inte visade ett signifikant samband mellan fikapausenkäten och välbefinnandeskalan.

Metoddiskussion

Studien grundade sig dels på resultatet från en enkät vilken med 23 påstående mätte fikats betydelse för de anställdas välbefinnande, dels på resultatet från en välbefinnandeskala som såg till hur arbetet i stort hade fått de anställda att må under de senaste veckorna. Enkätstudien delades ut till frivilliga av Cecilia Lundstedt, ansvarig för management support på Tetra Pak Packaging Material AB. Deltagarna utgörs av de som var närvarande och ville ställa upp, s k bekvämlighetsurval. Det var således inte möjligt för författarna att kontrollera att variabler som t ex kön speglade avdelningen i stort. Fabriken är visserligen mansdominerad, men enligt Lundstedt (2006) kan inte studiens könsfördelning, vilken utgjordes av 8 stycken kvinnor och 23 stycken män, anses spegla Tetra Pak Packaging Material AB på Tetra Pak i Lund. Här kan även tilläggas att författarna på ett tidigt stadium insåg att etnicitet som en eventuell bakgrundsvariabel inte skulle vara lämplig, då man inte ens kunde försäkra sig om att en representativ könsfördelning skulle kunna erhållas.

Det faktum att man fyllde i enkätstudien under arbetstid och eventuellt i närvaron av andra kan ha påverkat hur man svarat, man kan t ex ha svarat tillsammans. Deltagare kan även ha misstolkat syftet med undersökningen och trott att den eventuellt varit en del av planer på att begränsa tiden för fikapauserna, och därför överdrivit svaren åt det positiva hållet. En ytterligare möjlig brist i undersökningen är att de anställda på Tetra Pak Packaging Material AB kan ha misstolkat välbefinnandeskalan att innefatta livet i helhet och inte enbart i

arbetslivssammanhang. Slutligen kan konstateras att svaren på framför allt välbefinnandeskalan kan ha överdrivits då det är rent mänskligt att man inte svarar hur man är, utan hur man vill vara! Författarna själva upplevde det krävande att formulera enkätpåståendena då man inte hunnit sätta sig in i teorin när detta gjordes.

Studiens begränsningar och förslag till fortsatt forskning

Då de anställdas relation till fikapausen varierar så pass mycket beroende på vilken nivå man ser till, anser inte författarna att resultatet kan generaliseras utanför fabriksnivån på Tetra Pak i Lund. Man skulle kunna utöka undersökningen till att omfatta fler avdelningar på just fabriksnivån. Det kunde även vara intressant att göra liknande undersökningar på tjänstemannanivån, som har ett annat förhållningssätt till fikapausen, för att se vilken betydelse fikapausen har för de anställdas välbefinnande där. Slutligen kunde det vara intressant att se om de inom koncernledningen genom regelbundna och gemensamma fikapauser skulle få en bättre chans till socialt stöd från varandra genom interaktion, och även en chans till återhämtning; ”whatever keeps you going” (Andrén, 2006) signalerar att man jobbar mycket hårt och fokuserat. Trötthet sänker hjärnans arbetskapacitet, och den blir långsam (Åberg, 2006). Kanske skulle man vinna på att, utöver lunchen, vila från kontorsrummet och dataskärmen två gånger under dagen och återvända från en avsedd fikaplats med ny kraft. Då Tetra Pak är så pass internationellt kan det vara på sin plats att poängtera att vad gäller den externa validiteten kan inga generaliseringar från eventuella framtida forskningar kring fikapausen på Tetra Pak i Sverige göras till övriga Tetra Pak anläggningar runt om i världen. Detta då svenskarna, i förhållande till resten av världen, har ett specifikt förhållande till sin fikapaus. Författarna menar vidare att ett ytterligare skäl till att studiens resultat inte kan generaliseras utöver Tetra Pak Packaging Material AB på anläggningen i Lund är att studien bygger på ett bekvämlighetsurval.

Inför eventuella fortsatta undersökningar är författarnas råd att man tar reda på hur spridningen i de anställdas kön, ålder och arbetsform ser ut, och sedan söker få en sådan representativ spridning som möjligt hos deltagarna vad gäller dessa bakgrundsfaktorer. Detta för att undvika att, som författarna, endast få en deltagare tillhörande ålderskategorin 61+, vilket inte kan anses vara representativt för hela kategorin.

Författarna menar att organisationer som Tetra Pak har mycket att vinna på att fortsätta studera den informella kommunikationen, speciellt som den här studien har bekräftat att anställda på Tetra Pak Packaging Material AB på Tetra Pak i Lund värderar den informella kommunikationen högt i hur den bidrar till deras välbefinnande. Inför en eventuell expansion kan det vara en god idé att, med resultatet från denna studie i åtanke, göra nya undersökningar innan man eventuellt omstrukturerar och/eller bortprioriterar fikautrymmen. Medelvärdena från fikapausenkäten visar att en plats som i stor utsträckning bidrar till de anställdas välbefinnande då skulle försvinna. Kunskap från den här sortens studier skulle även kunna hjälpa chefer att satsa resurser på faktorer som t ex de informella grupperna, där organisationens verkliga hierarki åskådliggörs. Den informella kommunikationen kan även lyfta upp till ytan aspekter vilka kan fungera som en markör för hur organisationen mår, t ex kan känslor av stress ventileras, och på så vis kan den även visa företagets framtida prestationskapacitet. Det dröjer ofta innan den här sortens signaler når ledningen, därför är det klokt att söka lyssna på och inte underskatta de informella grupperna (Alsrup, 2003). På Tetra Pak har man redan konstaterat att män är bättre på att skapa nätverk, genom t ex informella aktiviteter som golf, än kvinnor. Därför har man upprättat ett kvinnligt nätverk, SWIM. Att man belyst just detta tycker författarna visar att Tetra Pak medvetandegör de rådande informella strukturerna och dess betydelse för de anställda, och att man agerar för att bidra till att fler ska ha tillgång till socialt stöd. Att lyfta fram, stötta och satsa på den informella kommunikationen är en klok idé då forskning visar att personer som ingår i informella sociala nätverk vet mer om hur organisationen fungerar och trivs allmänt mer med sitt arbete (Falkheimer & Heide, 2003).

Vi rör oss allt mer bort från dagens förbrukande och giriga ekonomi: morgondagens kapitalism, den samvetsömma, är enligt forskare snart här (Olson, 2006). Man talar om främjande organisationer som verkligen tagit reda på när det är som bäst, och hur man ska nå det tillståndet. Trivs medarbetarna, mår organisationen bra vilket skapar goda förutsättningar för effektivitet och lönsamhet (Walldorf Enger, 2003).

REFERENSER

- Andersson, B-E. (2003). *Som man frågar får man svar*. Göteborg: Elanders digitaltryck.
- Andrén, M. (2006). Personlig kommunikation (ansvarig för intern kommunikation på Tetra Pak).
- Angelöw, B. (2002). *Friskare arbetsplatser – att utveckla en attraktiv, hälsosam och välfungerande arbetsplats*. Lund: Studentlitteratur.
- Alpman, M. (1999). Ny teknik, 35, Tetra Pak Hämtat 2006-05-02 från www.nyteknik.se
- Alsrup, L. (2003). Biologin ljuger inte. *Personal & Ledarskap*, 10, 70-71.
- Aron, A., & Aron, E. N. (2002). *Statistics for psychology*. Upper Saddle River, NJ.: Prentice Hall.
- Badner, L. (2006a). Detta händer i kroppen vid stress. *Personal & Ledarskap*, 4, 34.
- Badner, L. (2006b). Existentiell tillit – känslan av sammanhang. *Personal & Ledarskap*, 4, 40-41.
- Badner, L. (2006c). Från risk till frisk. *Personal & Ledarskap*, 4, 31.
- Badner, L. (2006d). Krav-Kontroll-Stöd-modellen: Grunden till god hälsa. *Personal & Ledarskap*, 4, 49.
- Badner, L. (2006). Gränslöst arbete. *Personal & Ledarskap*, 4, 38.
- Blake et al i Schein & Bennis, 1965 i Moxnes, P. (1997) *Att lära och utvecklas i arbetsmiljön*. Borås: Natur och kultur.
- Burton, G., Dimpleby, R. (1999). *Kommunikation är mer än ord*. Lund: Studentlitteratur.
- Cooper, C. L. (1978). Work stress. I Warr, P. (Red.) *Psychology at work*. (pp. 286-303). Middlesex: Penguin Books.
- Cox, T., Thirlaway, M. Gotts, G. & Cox, S. (1983). The nature and assessment of general well-being. *Journal of psychometric research*, 27.
- Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E. (2000). *Research on work related stress*. European Agency for safety and health at work, Belgien.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95, 542-575.
- Dixon, N. M. (1999). *The organizational learning cycle – how we can learn*. Hampshire: Gower.
- Ekholm, M., & Fransson, A. (1993). *Praktisk intervjuteknik*. Göteborg: Elanders digitaltryck.
- Eppler, M., & Nelander, B. (1981). *Psykosocial arbetsmiljö i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.

- Ericsson, N. (2003). *Den törstigets val. Dryckernas svenska historia*. Stockholm: Norstedts.
- Eriksson, N. (1991). Arbetskrav, egenkontroll och socialt stöd-komponenter i den psykosociala arbetsmiljön. I Furåker, B. (Red.), *Arbetets villkor*. (pp. 153-156). Lund: Studentlitteratur.
- Falkheimer, J., & Heide, M. (2003). *Reflexiv kommunikation: nya tankar för strategiska kommunikatörer*. Kristianstad: Liber.
- Gardell, B. (1986). *Arbetets organisation och människans natur*. Uppsala: Ord och form.
- Good Housekeeping (2004). Hemligheter du inte ska dela på din arbetsplats. *Personal & Ledarskap*, 2, 31.
- Granberg, O. (1998). *PA och OU*. Borås: Centraltryckeriet AB.
- Jacobsen, D. I., & Thorsvik, J. (2002). *Hur moderna organisationer fungerar*. Lund: Studentlitteratur.
- Jobline/Monster. (2003). Svenska fikapauser tar tid. *Personal & Ledarskap*, 10, 50.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Kraft Foods (2004). Drömpausen i solen. *Personal & Ledarskap*, 2, 48.
- Landy, F. J., & Conte, J.H. (2004). *Work in the 21st century*. New York: McGraw-Hill.
- Lundstedt, C. (2006) Personlig kommunikation (Management support på Tetra Pak Packaging Material AB på Tetra Pak).
- Nasenius, C. (1998). *Vardagens dramatik: En bok om arbetslivets psykologi*. Stockholm: Fält och Hässler.
- Nationalencyklopedien (2006), *Ordbok*. Hämtat 2006-03-27 från <http://www.ne.se>.
- Oddner, F. (2003). *Kafékultur, kommunikation och gränser*. Lund: Sociologiska institutionen.
- Olson, B. A. (2006). Det våras för ömsint kapitalism. *Dagens Industri*, 28 april, 24-25.
- Passer, M. W., & Smith, R. E. (2004), *The science of mind and behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Peltonen, R. (1996). *Socialt stöd, livskontroll och hälsa*. Åbo: Åbo akademis tryckeri.
- Rollof, J. (2004). Humor är aldrig fel i kreativa miljöer. *Personal & Ledarskap*, 2, 56.
- Schein, E. H. (1988). *Organizational psychology*. Engelwood Cliffs: Prentice Hall.
- Sennett, R. (1999). *När karaktären krackelerar*. Alvesta: Atlas.
- Svartengren, M. (2006). Friskfaktorer kartläggs, *Personal & Ledarskap*, 4, 35.
- TCO (2003). Vad snackar du om? *Personal och Ledarskap*, 9, 55.
- Tetra Pak (2003). Informationshäfte.

- Theorell, T. (2001). Om negativ/positiv stress i arbetet. I Perski, A. (Red.) *Stress och sjukdom. Fakta och vägledning om orsaker, konsekvenser och utvägar*. (pp. 11-15). Västervik: Ekblad & Co.
- Walldorf Enger, U. (2003). Upplyftande om friskvård. *Personal & Ledarskap*, 11, 58-59.
- Åberg, M. (2004). När arkitekterna själva får välja. *Personal & Ledarskap*, 4, 66-67.
- Åberg, M. (2006). Djup sömn och motion vitalt för hälsan. *Personal & Ledarskap*, 2, 51-52.

Den informella kommunikationens betydelse för de anställdas välbefinnande på Tetra Pak i Lund

Hej!

Vi heter Helene Bennet och Sarah Skoglund och vi läser programmet för Personal och Arbetsliv vid Lunds universitet. Den här terminen ska vi skriva vår kandidatuppsats där vi vill undersöka den informella kommunikationens betydelse för de anställdas välbefinnande på Din arbetsplats/avdelning.

Med *informell kommunikation* menar vi den kommunikation som tar sig i uttryck under fiket. *Fikat* i sin tur är den situation då man lämnat sin fysiska arbetsplats för att ta en paus på en plats som avdelningen anser är avsedd för just detta ändamål. *Välbefinnande* är en känsla av att må bra.

Frågeformuläret består av 23 påståenden och tar cirka 5-10 minuter att fylla i. Svara så sanningsenligt som möjligt.

På sista sidan finner Du en välbefinnandeskala som behandlar hur arbetet i stort får Dig att känna. Observera att just den här sidan behandlar *arbetet* och inte fiket.

Vi vill betona att Du är helt anonym och vi kommer behandla den data vi får in konfidentiellt. Varken vi eller Dina kollegor kommer att få reda på vad just Du svarat i frågeformuläret.

Tack för Din medverkan!

Med vänlig hälsning,
Helene Bennet och Sarah Skoglund

LÄMNAS TILL: ANDERS HANSSON

helenebennet@hotmail.com / 070-781 38 58
s_skoglund@hotmail.com / 070-734 58 52

Handledare:
Clemens Weikert
Clemens.Weikert@psychology.lu.se / 046-222 36 49

Detta formulär innehåller ett antal påståenden om arbetsförhållanden vad gäller den informella kommunikationens betydelse för de anställdas välbefinnande. Med *informell kommunikation* menar vi den kommunikation som tar sig i uttryck under fiket.

Fikat i sin tur är den situation då man lämnat sin fysiska arbetsplats för att ta en paus på en plats som avdelningen anser är avsedd för just detta ändamål.

Välbefinnande är en känsla av att må bra.

Du ska ta ställning till hur dessa påståenden stämmer in på Dig och Din arbetsplats.

Ditt svar anger du med hjälp av en fyrgradig skala (1-4), där varje grad har en innebörd, som finns beskriven nedan. Svara genom att kryssa för den siffra Du väljer.

1 = Stämmer inte 2 = Stämmer i viss mån 3 = Stämmer i stor utsträckning 4 = Stämmer helt

Kön: <input type="checkbox"/> Man <input type="checkbox"/> Kvinna	Ålder: <input type="checkbox"/> 20-30 <input type="checkbox"/> 31-40 <input type="checkbox"/> 41-50 <input type="checkbox"/> 51-60 <input type="checkbox"/> 61+
-------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Avdelning:

1. Jag upplever att fiket bidrar till att öka trivseln i stort på arbetsplatsen.

1 2 3 4

2. Jag har ett behov av att fika för mitt välbefinnande på arbetsplatsen.

1 2 3 4

3. Jag tycker att fiket är oviktigt för mitt välbefinnande på arbetsplatsen.

1 2 3 4

4. Jag upplever att stämningen under fiket är positiv.

1 2 3 4

5. Jag känner ofta ökat välbefinnande efter att jag fiket.

1 2 3 4

6. Jag anser att mitt välbefinnande skulle påverkas negativt utan fiket.

1 2 3 4

7. Jag anser att fiket är ett sätt att skapa gemenskap mellan kollegor på en arbetsplats.

1 2 3 4

8. Jag anser att en chefs närvaro påverkar samtalen under fiket.

1 2 3 4

9. Jag anser att det är accepterat att inte närvara vid fiket.

1 2 3 4

10. Jag finner det inspirerande att samspråka med människor med andra kompetenser än jag.
 1 2 3 4
11. Jag känner mig välkommen att delta i fikaten.
 1 2 3 4
12. Det är viktigt för mig att känna välbefinnande på min arbetsplats för att kunna prestera bra i mitt arbete.
 1 2 3 4
13. Jag anser att fikaplatsen uppfyller kraven för en bra utformad fikamiljö.
 1 2 3 4
14. Jag anser att mitt välbefinnande skulle påverkas positivt av en förbättrad fikamiljö.
 1 2 3 4
15. Jag känner att det är accepterat att diskutera arbete under fikaten.
 1 2 3 4
16. Jag upplever att vi tar oss tid att lyssna på varandras tankar under fikaten.
 1 2 3 4
17. Om platsen där jag ofta fikar försvann skulle det påverka mitt välbefinnande negativt.
 1 2 3 4
18. Jag upplever ökat välbefinnande när jag får diskutera arbetsproblem under fikaten.
 1 2 3 4
19. Jag anser att interaktionen med mina kollegor under fikaten har betydelse för mitt välbefinnande på arbetsplatsen.
 1 2 3 4
20. Jag anser att det är accepterat att sitta tyst under fikaten.
 1 2 3 4
21. Jag upplever att fikaten hjälper mig att hantera negativ stress.
 1 2 3 4
22. Jag ser fikaten som ett sätt att reda ut eventuella missförstånd.
 1 2 3 4
23. Genom att delta i fikaten undviker jag att känna mig utanför.
 1 2 3 4

Tack för Din medverkan!
Helene Bennet och Sarah Skoglund