



LUNDS
UNIVERSITET

INSTITUTIONEN FÖR PSYKOLOGI

***Arbetsituationen som den upplevs av den enskilda
individen***

- En studie i arbetsförhållanden på Försäkringskassan

**Hanna Asztalos
Carolina Neuman**

Kandidatuppsats vt 2006

Handledare: Roger Sages

ABSTRACT

The aim of this study was to acquire knowledge about the working conditions of people's gainful employment. The research was conducted at one of the regional social insurance offices of Malmö with participation of ten of their employees. The research method of choice was a phenomenological approach. One open question about the working situation was answered freely. The results indicate a rather severe discontent about the workplace. However one positive aspect, that frequently recurs among the answers of the participants, is the social atmosphere at the workplace. Among those factors that appear to appeal most dissatisfaction were a hierarchical organization, deficient management, monotonous assignments and insufficient payment. The weakness of the study is that the assumptions and interpretations that have been made are subjective and hence doubtful since they have not been confirmed by the participants, which could be an interesting follow-up study.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

INLEDNING	3
FAKTA OM FÖRSÄKRINGSKASSAN	4
ARBETSORSAKADE BESVÄR	6
SJUKNÄRVAROSTATISTIK	7
ÄMNESRELATERADE TEORIER	9
METOD	13
FORSKNINGSANSATS	13
TILLVÄGAGÅNGSSÄTT	14
RESULTAT	17
MODALITETER	17
ENTITETER	25
LIVSVÄRLDAR	44
DISKUSSION	48
FÖRSLAG PÅ ÅTGÄRDER FÖR FÖRSÄKRINGSKASSAN	48
VALIDITET OCH RELIABILITET	51
AVSLUTANDE FRÅGOR OCH FÖRSLAG TILL VIDARE FORSKNING	54
REFERENSFÖRTECKNING	56
APPENDIX	
BILAGA 1 – ENKÄTENS UTFORMNING.	

INLEDNING

Stressrelaterade sjukdomar har blivit ett allt större problem i vårt samhälle idag. En av dessa sjukdomar, som blivit vanlig, är s.k. utbrändhet. Detta är ett utmattningstillstånd till följd av en längre tids fysisk, psykisk eller mental/intellektuell överansträngning. Den vanligaste orsaken till utbrändhet verkar vara överbelastning i arbetet. Då de flesta människor tillbringar, har, eller kommer att tillbringa majoriteten av sin vakna tid på arbetet, är det av yttersta vikt att man mår bra på sitt arbete. De flesta arbeten innehåller vissa delar som är påfrestande, tråkiga eller slitsamma. Många av de moment som upplevs som negativa är dock sådant som skulle kunna åtgärdas. En orsak till att inga åtgärder vidtas är att problemen aldrig kommer till företagsledningens kännedom p.g.a. t.ex. bristande kommunikation. Det finns dock även de chefer som är medvetna om problemen, men som inte anser sig ha tid eller råd att åtgärda dem – detta kan bero på otillräcklig insikt om hur viktig personalens välmående är för organisationens framgång.

Syftet med vår undersökning är att utreda arbetsförhållandena på ett företag och därigenom få ökad kunskap och bättre insikt om hur människor uppfattar sin arbetssituation; vad som är negativt och positivt, samt vilka faktorer i arbetet som uppfattas som mer eller mindre viktiga. Vår förhoppning är att våra resultat skall kunna erbjuda en vägledning för företaget, så att de kan förbättra arbetsförhållandena för sin personal. I längden borde det kunna leda till ett minskat antal sjukskrivningar och ökad effektivitet för företaget.

För att kunna se denna undersökning ur ett vidare perspektiv, och för att upptäcka likheter och skillnader med undersökningar som inte utgår från ett explorativt synsätt, redovisas statistik gällande arbetsmiljö framtagen av Försäkringskassan, Arbetsmiljöverket respektive SCB. När statistik för olika yrkesgrupper presenteras, är det inte alltid exakt de yrken som återfinns på Försäkringskassan, som finns representerade i statistiken. I de fallen redogörs för de yrken som är mest lika dem inom Försäkringskassan. Bl.a. tas uppgifter om socialsekreterare och kuratorer upp. Det som inom Försäkringskassan påminner om dessa yrken är att man även här sysslar med myndighetsutövning, har en ständig kontakt med klienter samt ägnar sig åt utredningsarbete, där man många gånger blir tvungen att sätta sig in i klientens liv, vilket kan omfatta allt från det medicinska tillståndet till hur de sociala förhållandena ser ut. Likaså träffar

man i stor utsträckning på människor som har en problemfylld tillvaro och som är utsatta, ledsna och arga.

FAKTA OM FÖRSÄKRINGSKASSAN

Försäkringskassan ansvarar för att administrera socialförsäkringen och är sedan 1 januari 2005 en statlig myndighet. I varje län finns ett länskontor och sammanlagt finns ca 240 försäkringskontor. Tidigare fanns Riksförsäkringsverket och 21 allmänna försäkringskassor. Antalet anställda vid Försäkringskassan uppgick till totalt 15 904 personer i slutet av 2005.

Regeringen har utsett en styrelse som består av 9 ledamöter. Det är styrelsen som leder Försäkringskassan. Här ingår även generaldirektören. Organisationen är uppbyggd på följande sätt; generaldirektören, överdirektören, sju staber, produktionsdivisionen inklusive länsorganisationerna, utvecklingsdivisionen, försäkringsdivisionen och en avdelning för gemensam service. Ledningsgruppen består av generaldirektören, överdirektören, försäkrings-, produktions- och utvecklingsdivisionernas chefer samt personaldirektören, informationsdirektören och försäkringssekretariatetschef. (Försäkringskassan, 2005)

Försäkringskassan administrerar ett 40-tal förmåner. Dessa rör bl.a. ersättning vid arbetsoförmåga, ersättning vid ålderdom, handikappolitik, ekonomisk familjepolitik m.m. (Försäkringskassan, 2005)

P.g.a. omorganisation har Försäkringskassan gjort betydande förändringar i verksamheten under 2005. Krav på effektivare och snabbare handläggning har ställts på de anställda. Bland de anställda på myndigheten har sjukfrånvaron minskat och utbildningsgraden ökat, men medarbetarna är inte längre lika nöjda. (Försäkringskassan, 2005)

Vad gäller kompetensförsörjningen har Försäkringskassan p.g.a. de kommande pensionsavgångarna försökt sänka genomsnittsåldern bland de anställda genom att nyanställa. Tack vare nyanställningarna har personalens utbildningsnivå höjts. Andelen medarbetare med eftergymnasial utbildning har ökat. Bland kvinnorna är andelen med eftergymnasialutbildning 39 % och bland männen 61 %. (Försäkringskassan, 2005)

Personalomsättningen låg under 2005 på 7,2 %, vilket är en minskning. Medelåldern inom myndigheten är 47 år och 42 % av de anställda är 50-59 år. Den genomsnittliga anställnings-

tiden är 18,6 år. Försäkringskassans personal består till 78 % av kvinnor. Könsfördelningen är någorlunda jämn bland cheferna, dock är en majoritet av cheferna kvinnor. Av de manliga medarbetarna är 9 % chefer, medan enbart 4 % av kvinnorna är det. (Försäkringskassan, 2005)

Försäkringskassan genomför sedan 2004 en medarbetarundersökning varje år i syfte att undersöka hur nöjd personalen är med sin arbetssituation och hur de upplever arbetsmiljön. Jämfört med 2004 är nu fler anställda positiva till samarbetsklimat, arbetsbelastning och ledarskap. Man tycker dock fortfarande att arbetsbelastningen är alldeles för hög. Känslan av delaktighet bland medarbetarna har minskat något. (Försäkringskassan, 2005)

Under 2005 har Försäkringskassan försökt förbättra den psykosociala och fysiska arbetsmiljön och man har satsat på ledarskapsutveckling, arbetsmiljöutbildningar, arbetstekniska hjälpmedel m.m. Man har även utarbetat en arbetsmiljö- och hälsopolicy. (Försäkringskassan, 2005)

Sjukfrånvaron bland personalen inom myndigheten minskar. Den genomsnittliga sjukfrånvaron inom kassan ligger på 6-7 %. Kvinnorna har nästan dubbelt så hög sjukfrånvaro som männen. För dem som är under 30 år är skillnaden ännu större. Sjuktalet är dock skilljer sig dock markant åt i olika län även om den skillnaden minskat sedan 2004. Antalet långtidsfriska ökar. Med långtidsfriska avses personal som varit anställd samtliga månader under den senaste 12 månadersperioden och inte varit frånvarande p.g.a. sjukdom mer än 5 dagar sammanlagt. Det totala värdet för Försäkringskassan under 2005 var 67,4 %. Andelen medarbetare utan någon sjukfrånvaro alls under 2005 är 41,4 %. (Försäkringskassan, 2005)

Vi har genomfört vår undersökning på ett av Försäkringskassans kontor i Malmö. Kontoret har 93 anställda (inklusive tjänstlediga, vilka troligen är sju stycken). I detta antal är sannolikt timanställda ej inräknade. Nitton av de anställda är män, varav en är tjänstledig. Det bör påpekas att nyanställningar kan ha gjorts sedan detta personalregister sammanställdes (Andersson, 2006). De som arbetar på detta kontor är framför allt handläggare och utredare inom ohälsområdet. De timanställda arbetar inom området barn och familj och betalar ut tillfällig föräldrapenning. Utredarna har generellt sett högre utbildning än handläggarna, då utredningsarbetet anses mer kvalificerat. Mer specificerad information om de anställda på arbetsplatsen har dessvärre inte kunnat erhållas.

ARBETSORSAKADE BESVÄR

Arbetsmiljöverket har i denna undersökning mätt beståndet av både nya och äldre arbetsrelaterade besvär under år 2005. Som arbetsorsakade besvär avses besvär som människor relaterar till sitt arbete. (Arbetsmiljöverket, 2005)

Enligt undersökningen har något mindre än 25 % av den sysselsatta delen av befolkningen under de senaste 12 månaderna haft någon form av besvär som är relaterat till arbetet. Besvären är antingen fysiska eller av annan art ex. psykiska problem, stress etc. 27,5 % av kvinnorna och 21,6 % av männen angav att de haft arbetsorsakade besvär. Enligt undersökningen har 15 % av männen och 15,8 % av kvinnorna upplevt enbart kroppsliga besvär, medan 6,6 % av kvinnorna och 4 % av männen enbart hade haft andra besvär. Andelen som hade haft både kroppsliga och andra besvär uppgick till 2,6 % av männen och 5,1 % av kvinnorna. (Arbetsmiljöverket, 2005)

Det man i undersökningen anser vara besvär relaterade till arbetet kan ha uppstått genom arbetsolycka, p.g.a. färdolycka till och från arbetet eller av andra förhållanden i arbetet. (Arbetsmiljöverket, 2005)

Bland dem som angett att de haft besvär, som har att göra med arbetet, ingår både de som har varit frånvarande från arbetet p.g.a. dessa och de som inte varit det. 38 % av dem som angett att de haft besvär, har också varit sjukskrivna p.g.a. dessa någon gång under de senaste 12 månaderna. 83 % av männen i denna grupp och 74 % av kvinnorna har varit sjukskrivna på heltid. Av de sysselsatta är det således var tionde person som varit sjukskriven någon gång under de senaste 12 månaderna p.g.a. arbetsrelaterade besvär. I undersökningen uppskattar man att 223 000 kvinnor och 159 000 män varit sjukskrivna p.g.a. arbetsrelaterade besvär. Ungefär 63 000 män och 123 000 kvinnor var borta från arbetet 5 veckor eller mer. (Arbetsmiljöverket, 2005)

I rapporten hänvisas även till AKU, Arbetskraftsundersökningar, där mätningarna brukar göras under en specifik vecka. Man kom här fram till att 8,5 % av kvinnorna och 5,7 % av männen var frånvarande p.g.a. sjukdom under just denna vecka. Av dem som var frånvarande angav hela 36 % av kvinnorna och 30 % av männen att frånvaron var relaterad till besvär p.g.a. arbetet. (Arbetsmiljöverket, 2005)

De som uppges vara de vanligaste orsakerna till besvären är stress, psykiska påfrestningar, påfrestande arbetsställningar och tung manuell hantering. Vad gäller stress och psykiska påfrestningar är det vanligare med denna typ av besvär hos tjänstemän än hos arbetare. Stressrelaterade besvär är också vanligare hos kvinnor. Bland äldre, kvinnliga, högre tjänstemän, d.v.s. 50 år eller äldre, har 20,4 % besvär p.g.a. stress och psykiska påfrestningar. (Arbetsmiljöverket, 2005)

Angående besvär orsakade av arbete framför dator, är detta vanligast bland kvinnliga lägre tjänstemän, som är 50 år eller äldre. 12,2 % av personerna i denna grupp har besvär av detta.

En redovisning av orsak till besvär inom vissa yrken år 2002/2005 visar att stress och psykiska påfrestningar är den vanligaste orsaken till besvär p.g.a. arbetet bland kvinnor och den tredje vanligaste orsaken bland män. Andelen med stressrelaterade besvär är 7,4 % bland männen och 13 % bland kvinnorna. Av de grupper där man fått in tillräckligt många svar visar det sig att stressrelaterade besvär bland kvinnor är vanligast bland socialsekreterare och kuratorer (27,7 %) och på fjärdeplats hittar man drift- och verksamhetschefer (20,1 %). Bland män återfinns drifts- och verksamhetschefer på tredjeplats, där 12 % uppger stressrelaterade besvär. (Arbetsmiljöverket, 2005)

Andelen sjukskrivna p.g.a. besvär relaterade till arbetet (ej arbetsolycka) var 11 % bland kvinnorna och 6,5 % bland männen. 6,4 % av kvinnorna och 2,9 % av männen hade minst 5 veckors sjukfrånvaro. Bland kvinnliga kuratorer och socialsekreterare är andelen som uppger arbetsrelaterade besvär p.g.a. andra orsaker än arbetsolyckor 34,1 %. 13 % har varit borta från arbetet minst en dag p.g.a. detta och 9,5 % har varit borta minst 5 veckor. (Arbetsmiljöverket, 2005)

SJUKNÄRVAROSTATISTIK

Statistiska centralbyrån, SCB, har gjort mätningar i sjuknärvaro år 2001 och 2003 där man frågat män och kvinnor i olika yrken om deras sjuknärvaro. Siffrorna visar på sjuknärvaro två eller flera gånger under de senaste 12 månaderna. Det finns dock ingen statistik som avser de vanligaste yrkeskategorierna inom Försäkringskassan. Däremot finns uppgifter som avser kundinformatörer, vilket kan motsvara dem som arbetar i kundtjänst och liknande. Socialsekreterare och kuratorer samt drift- och verksamhetschefer finns också representerade. Bland de kvinnliga socialsekreterarna och kuratorerna är sjuknärvaron 61,4%, bland kvinnliga drifts-

och verksamhetschefer 53 % och av kundinformatörerna har 52,9 % varit närvarande på arbetet vid sjukdom minst två gånger under de senaste 12 månaderna. Bland männen saknas det yrken representerade som påminner om dem som personalen på Försäkringskassan har. Enligt undersökningen har man kommit fram till att det framför allt är inom yrken där man har ett relativt stort eget ansvar, som sjuknärvaro är vanligt. (SCB, 2003)

Statistik har även sammanställts gällande problem med att få tiden att räcka till. Uppgifterna rör vissa yrken där man minst en dag i veckan saknar tid för vänner, familj etc. De avser åren 2001 och 2003 och är uppdelade efter kön. Bland kvinnor upplever 58,7 % av drifts- och verksamhetscheferna att de inte får tiden att räcka till, 57 % av de kvinnliga psykologerna, socialsekreterarna m.fl. och 54,6 % av hälso- och sjukvårdsspecialister (bl.a. läkare). Bland männen uppger 53 % av cheferna med särskilda funktioner att de har problem med att få tiden att räcka till och 45,9 % av cheferna för mindre företag och enheter. I undersökningen kom man fram till att över hälften av de kvinnor, som har ett yrke som innebär ständig kontakt med andra människor, inte har tid eller ork för vänner, familj, fritidsintressen etc., vilket är en följd av yrkesarbetsbördan. (SCB 2003)

Hur vanligt förekommande det är med våld eller hot om våld har också undersökts. Uppgifterna avser yrken där minst 25 % av kvinnorna eller männen blivit utsatta under de senaste 12 månaderna under 1999 och 2003. Bland kvinnorna uppger 31,3 % av tull- taxerings- och socialförsäkringstjänstemännen att de utsatts för våld eller hot om våld, medan siffran bland manliga läkare uppgår till 29,3 %. Undersökningen visar att det är vanligare bland kvinnor att ha varit utsatt för våld eller hot om våld. 18,3 % uppger detta gentemot 10,3 % av männen. (SCB, 2003)

SCB har listat yrken där det är vanligt förekommande att man upplever sitt arbete som meningsfullt, år 1999 och 2003. Bland kvinnorna uppger hela 94,7 % av hälso- och sjukvårdsspecialisterna att deras arbete är helt eller delvis meningsfullt. Bland drifts- och verksamhetscheferna är siffran 92,5 % och bland psykologer och socialsekreterare 89,1 %. Av de manliga drifts- och verksamhetscheferna är siffran 87 %. Man kom i undersökningen fram till att arbeten som upplevs som meningsfulla ofta är de yrken där man har en hög arbetsbelastning och är utsatt för psykiska påfrestningar. (SCB, 2003)

Andelen som uppgett att de varje vecka har ont i armar eller axlar är uppdelade efter kön, ålder och socioekonomisk tillhörighet, år 1999 och 2003. Resultatet är enligt följande; bland

kvinnorna i åldersgruppen 16-29 år som är icke facklärd arbetare har över 30 % ont, för högre tjänstemän är andelen något över 20 %. Bland kvinnliga arbetare, i åldersgruppen 30-49 år, är andelen över 45 %; bland högre tjänstemän drygt 25 %. Äldre kvinnor, 50-64 år, och arbetare, har till över 55 % ont. Motsvarande andel bland högre tjänstemän är knappt 35 %. Männen har ont i mindre utsträckning. Bland arbetare, 16-29 år, har knappt 20 % ont, medan siffran för de högre tjänstemännen uppgår till knappt 10 %. För arbetare i åldersgruppen 30-49 år, är andelen ungefär 30 % jämfört med drygt 12 % av de högre tjänstemännen. Bland äldre manliga arbetare, d.v.s 50-64 år, är andelen 40-45 % som har ont, medan bara knappt 15 % av de högre tjänstemännen hade det. (SCB, 2003)

ÄMNESRELATERADE TEORIER

Suh och Oishi har forskat kring lycka och välmående och hur det hänger samman med kulturell bakgrund. Enligt författarna har alla individer en strävan att uppnå lycka. Olika kulturer har dock olika syn på lycka och går olika tillväga för att uppnå lycka. Forskning har visat: 1) att människor i individualistiska kulturer är lyckligare än de i kollektivistiska, 2) att psykologiska attribut som karakteriserar självet är mer relevanta för lycka för västerländska individualister än för kollektivisterna, och 3) att självbedömningen av lycka är förankrad till olika typer av erfarenheter och mentala ledtrådar i olika kulturer. (Center for Cross-Cultural Research, 2002)

Suh och Oishi använder sig av termen subjektivt välmående, som till skillnad från begreppet lycka, är helt beroende av den enskilda individens uppfattning. Subjektivt välmående (SVM) inkluderar tre komponenter: 1) livstillfredsställelse – en kognitiv utvärdering av ens liv i helhet, 2) förekomst av positiva, emotionella upplevelser, och 3) frånvaro av negativa, emotionella upplevelser. (Center for Cross-Cultural Research, 2002)

En undersökning har visat att normerna för positiva affekter i olika nationer signifikant korrelerar med nivån av positiva affekter, som upplevs i vardagslivet. Detta innebär m.a.o att de som uppger att de upplever mycket positiva affekter i regel tror att det är önskvärt att uppleva positiva affekter. (Center for Cross-Cultural Research, 2002)

Vidare finns ett starkt samband mellan inkomstnivå och SVM i olika kulturer. Detta behöver dock inte bero på själva inkomsten i sig. En högre inkomst innebär även högre levnadsstandard, mer stabila levnadsförhållanden, demokratisk regering, mer mänskliga rättigheter etc.

Dessutom avtar de ekonomiska faktorernas positiva verkan efter en viss inkomstnivå. När en nation blivit rik nog att uppfylla människors grundläggande behov, som mat och ett tryggt hem, garanterar inte vidare ekonomiskt välstånd en ökning av SVM. (Center for Cross-Cultural Research, 2002)

En stor kulturell skillnad mellan individualism och kollektivism är att individualistiska kulturer värdesätter varje individs rättigheter, frihet och unika känslor framför förväntningar och behov hos ingruppen, t.ex familjen. I kollektivistiska kulturer däremot prioriteras målen och behoven hos ingruppen framför individens tankar, värderingar och preferenser. Såväl den individualistiska som kollektivistiska levnadsstilen har sina för- och nackdelar. Individualister har stora möjligheter att förverkliga sina drömmar och fatta sina egna beslut, utan att låta sig styras av andra människor. Å andra sidan faller ett stort ansvar på individen och man har inte samma starka sociala stöd och skyddsnet att falla tillbaka på som kollektivister har. Dessa, å andra sidan, känner stort ansvar för sina närmaste samt en skyldighet att ta hänsyn till andra i sina val av karriär m.m och att inte kunna fullfölja sina drömmar kan leda till frustration. (Center for Cross-Cultural Research, 2002)

Med anledning av de olika värderingar individualister och kollektivister har, har olika aspekter större och mindre betydelse för lycka. I individualistiska kulturer är ett gott självförtroende viktigt för lycka, liksom en beständig självbild, vilket inte är fallet för kollektivister. En beständig självbild innebär att man beter sig någorlunda konsekvent i olika situationer, vilket för individualister kan vara viktigt, då ens ”inre jag” tros vara den primära källan till personlig mening och vägledning. För kollektivister däremot strävar man främst efter att bibehålla ett harmoniskt förhållande till andra människor, vilket ställer krav på att kunna anpassa sig till olika situationer, ett flexibelt själv är därför eftersträvansvärt. (Center for Cross-Cultural Research, 2002)

Ytterligare en viktig psykologisk faktor som hänger samman med SVM är motivation. En i USA nyligen genomförd studie har visat att individer, som strävade efter att uppnå ett mål för nöjes skull blev lyckligare med tiden då de uppnådde sina mål, medan människor som strävade efter något för att tillfredsställa andra inte blev lyckligare med tiden även om de uppnådde målen. En annan studie gjord bland asiatiska amerikaner och japaner visade dock motsatta resultat. Det finns även undersökningar som visar att en tidsaspekt kan spela roll för motivation. Detta gällde huruvida en viss sysselsättning var viktig för individen vid tidpunkten för utförandet av denna sysselsättning, eller var ett steg i uppnåendet av ett viktigt framtida mål.

Skillnader i motivation för sysselsättningen uppvisades mellan olika kulturer, beroende på dessa tidsaspekter. (Center for Cross-Cultural Research, 2002)

Vidare skiljer sig individualister och kollektivisterna åt då de bedömer hur nöjda de är med sitt liv. När en individ skall göra en sådan bedömning används olika mentala genvägar, vilka väljs ut på grundval av hur viktiga de upplevs vara för denna individ. Detta är något som till stor del styrs av kulturen. I individualistiska kulturer beaktas interna attribut, som ex. känslor, medan man i kollektivistiska kulturer värdesätter sociala element, som normer och andra människors åsikter, högre. (Center for Cross-Cultural Research, 2002)

Ett av de viktigaste målen med utbildning är att förbättra människors liv, inte minst genom bättre kunskaper i sjukvård. Det står klart att kultur har en betydande roll för hälsa. Även om alla kulturer har samma mål att förebygga och behandla sjukdomar och bibehålla hälsa i olika kulturer, skiljer sig olika kulturer åt vad gäller definitionen av vad som är friskt och hälsosamt. Det finns även kulturella skillnader i uppfattningen av problem och vilka strategier man föredrar att använda sig av för att åtgärda dem. (Matsumoto, 2000)

I ett västerländskt land som USA har synen på hälsa starkt påverkats av vad som brukar kallas den medicinska modellen för hälsa och sjukdom. Denna modell förklarar sjukdom som orsakad av något specifikt, identifierbart som uppkommit i kroppen. Dessa orsaker som kan vara ex. virus, bakterier el.dyl kallas patogener och anses vara grunden till alla fysiska och medicinska sjukdomar. Denna traditionella medicinska modell har grundligt påverkat behandlingsmetoder inom både medicin och psykologi. Om vissa medicinska eller psykologiska beteenderelaterade patogener existerar i en persons kropp, måste dessa behandlas för att bota sjukdomen. Enligt denna traditionella medicinska modell karakteriseras hälsa som avsaknaden av sjukdom. Om en person förblir fri från sjukdom anses personen vara frisk. Andra kulturer ser inte hälsa som bara ett tillstånd av frånvaro av negativa element, utan även närvaro av positiva. Balans mellan individen, naturen och mellan individens olika roller i livet ses som en viktig del av hälsa i asiatiska kulturer. (Matsumoto, 2000)

En växande forskning på området visar ett ökat medvetande om kulturell inverkan på en mängd psykologiska variabler som i slutändan får implikationer för hälsa och sjukdom. Detta tyder på att sjukvårdare behöver behandla inte bara patientens sjukdom utan även, vilket kanske är ännu viktigare, de psykologiska aspekter som kan vara konsekvenser av sjukdomen eller på annat sätt hänger samman med den. Detta kan omfatta antaganden om varför sjukdomen

uppstått, inställning till hälsa, sjukdom och behandling, psykosociala behov m.m. (Matsumoto, 2000)

Forskning gällande förhållandet mellan kultur och förekomsten av olika sjukdomar visar att beteende och livsstilar är starka predikatorer. I synnerhet stress och emotioner och sättet vi hanterar dessa tycks vara en viktig förutsättning för hälsa och välmående. (Matsumoto, 2000)

METOD

Metodavsnittet behandlar dels forskningsansats, dels tillvägagångssättet vid undersökningens genomförande samt databearbetning. Av denna anledning har detta avsnitt delats in i två delar.

FORSKNINGSANSATS

Denna undersökning syftar till att ge insikt i människors arbetssituation – inte sådan som den faktiskt är, rent objektivt sett, utan den subjektiva arbetssituationen; såsom individen själv upplever den, då det är detta som är avgörande för hur individen mår och inte hur situationen verkar för en utomstående iakttagare.

Inom fenomenologin ligger fokus på förståelsen för den betydelse/mening specifika händelser har för de personer man studerar, till skillnad från positivismens fokusering på förklaring, prediktion och bevis. Den fenomenologiska forskningsansatsen ser händelser som ömsesidigt påverkade. Samband inom en situation kan finnas åt flera håll. Kausalitet är inte en primär fokus till skillnad från inom positivismen, där orsak och verkansamband är av större intresse. Vidare har positivisterna och fenomenologer olika syn vad gäller generalisering av undersökningens resultat. Kvalitativ forskning värdesätter sensitivitet för kontexten, d.v.s. att förstå ett fenomen i sin komplexitet och inom en specifik situation och miljö. Kvantitativ forskning å andra sidan eftersträvar att eliminera alla unika aspekter av miljön för att kunna tillämpa resultaten på största möjliga antal subjekt och experiment. (Maykut, 1996)

Då denna undersökning, snarare än generella sanningar, eftersträvar att få kunskap om individers upplevelser i så äkta och ursprunglig form som möjligt, föll valet på ett användande av fenomenologisk forskningsmetod. Fenomenet varpå fokus ligger är arbetssituationen, så som den upplevs av den enskilda individen.

TILLVÄGAGÅNGSSÄTT

Inledningsvis var avsikten att genomföra undersökningen på ett storföretag inom den privata sektorn. Förfrågningar gjordes hos ett stort antal privatföretag i Skåne-regionen utan framgång. Efter att sedan ha kontaktat ett flertal myndigheter och organisationer inom den offentliga sektorn, gavs till slut klartecken från Försäkringskassan i Mellanskåne. Även efter att organisationen tackat ja till att delta i undersökningen uppstod problem. Det var nästintill omöjligt att få in svar från de anställda, men till slut inkom tio svar från ett av kontoren i Malmö. Dessförinnan hade ett svar inkommit på en undersökningsfråga, som senare kom att omformuleras. Svaren på den nya frågan blev av naturliga skäl annorlunda, varför valet gjordes att bortse från det första svaret. För att främja anonymiteten har deltagarna inte ombetts att lämna några upplysningar om sig själva. Det finns därför ingen information om ex. ålder, kön, etnisk bakgrund eller befattning inom organisationen. För att undvika att påverka undersökningsdeltagarna beslutades att endast ställa en öppen fråga och låta deltagaren själv välja vad han/hon vill skriva om. Därmed är förhoppningen att få spontana svar från deltagaren, där denna ger uttryck för sina egna värderingar, opåverkade av oss som forskare. För att undvika att få allt för korta svar, gavs dock några exempel på aspekter av arbetet som kunde tas upp, vilket kan ha påverkat hur deltagarna svarade.

Svaren har bearbetats och analyserats med hjälp av dataprogrammet Minerva/MCA, Meaning Unit Analysis.

Med detta program delas texten i första stadiet in i meningsenheter, vilket innebär att man delar upp texten i små, hanterbara satser. Hur denna indelning görs bestäms av användaren. Vid databearbetningen för denna undersökning har indelningen gjorts utefter meningar, huvudsatser och bisatser, beroende på innehållet i dessa.

I nästa stadie bearbetas varje meningsenhet för sig och s.k. modaliteter väljs ut för varje meningsenhet. Med modaliteter menas i Minerva olika aspekter av innehållet och uttryckssättet i en utsaga. Ett antal kategorier finns och för varje kategori erhålls flera alternativ, där det som bäst beskriver denna enhet väljs.

Följande kategorier ges för respektive modalitet:

Modalitet A: Belief: doxa-affirmation, probability, possibility, question.

Modalitet B: Function: perceptive, imaginative, signitive, perc/imag, perc/sign, imag/perc, imag/sign, sign/perc, sign/imag.

Modalitet C. Time: past, present, future, pres > pas, pres > fut, always-recurrent, empty.

Modalitet D: Affects: positive-prospective, positive-retrospective, neutral, negative-prospective, negative-retrospective.

Modalitet E: Will: engagement, wish-positive, wish-negative, aspiration, unengagement, none.

Modalitet F: Property: my, your, his, her, its, our, their, others, not stated.

Modalitet G: Subject: I, we, one-all, unspecified.

Förklaringar till modalitetsbegrepp:

Doxa-affirmation - personen uttrycker sig med säkerhet om något.

Perceptive – personen uttrycker sig på ett sätt som inte lämnar utrymme för spekulationer eller tolkningar.

Imaginative – personen uttrycker sig i liknelser eller andra synnerligen abstrakta termer.

Signitive – personen uttrycker sig vagt och otydligt och meningen framgår inte klart, utan lämnar utrymme för flera tolkningar.

Wish-positive – personen önskar att något skall inträffa.

Wish-negative – personen önskar att rådande omständigheter vore annorlunda eller att något inte skall inträffa.

Aspiration – personen kräver något.

Slutstadiet i analysen innebär att s.k. entiteter väljs ut i varje meningsenhet. Entiteter kan beskrivas som nyckelord som är viktiga i stycket. För varje entitet anges ett predikat, d.v.s. en förklaring, vilket ger detta nyckelord ett sammanhang och återknyter till texten. Om meningsenheten som skall analyseras t.ex. är ”Arbetsuppgifterna är svåra”, skulle entiteten kunna vara ”arbetsuppgifterna” och predikatet ”som är svåra”.

När dessa tre steg genomförts tar tolkningen av resultaten vid. Minerva sammanställer resultaten av varje text för sig och redovisar modalitetskategorier i diagram, där förekomsten av olika modaliteter åskådliggörs. Likaså resultaten av entiteterna och predikaten sammanställs av programmet och redovisas i tabeller.

Därefter väljer användaren ut de entiteter han/hon avgör är viktigast och relevantast för varje text. Dessa kategoriseras sedan in i olika teman, vilka bestäms av forskaren själv. De entiteter som valts ut anges sedan för programmet, som redovisar dessa tillsammans med tillhörande modaliteter och predikat.

Utifrån dessa resultat tolkar forskaren materialet och drar vissa egna slutsatser.























RESULTAT

Resultaten har delats in i tre delar. Först redovisas modaliteterna för varje person med en efterföljande kommentar och sist i denna del en jämförelse av resultaten för samtliga deltagare. I nästa del redovisas entiteterna för varje person. Ett urval av de viktigaste och mest relevanta entiteterna har gjorts samt en indelning av dessa i teman. Sist i denna del finns en jämförelse av samtliga entiteter. Avslutningsvis har deltagarnas förhållningssätt och huvudbudskap sammanfattats i s.k. livsvärldar, även denna del avslutas med en jämförelse. Härmed bör påpekas att de slutsatser som dragits av resultaten är forskarnas subjektiva tolkning och m.a.o. ingen ren sanning eller absolut fakta. Värderingar finns inbäddade i forskning; i ämnet som valts att undersöka, i sättet forskaren undersöker ämnet och hos forskaren själv. Om verkligheten är konstruerad och kunskapsinnehavaren inte kan separeras från kunskapen/det man vet, följer värderingarna med automatiskt. Om världen däremot kan delas upp i två delar och kunskapsinnehavaren kan ställa sig utanför det man vet, då kan forskning vara fri från värderingar. (Maykut, 1996)

MODALITETER

Modaliteterna redovisas i form av figurer (Minerva, 2006) med en efterföljande kommentar.

Person 1:

Modality	Category	Mening Unit	Freq	R Freq
Affects	negative-prospective		5	22,73%
	neutral		5	22,73%
	positive-prospective		10	45,45%
	positive-retrospective		2	9,09%
Belief	doxa-affirmation		17	77,27%
	possibility		2	9,09%
	probability		3	13,64%
Function	imaginative		1	4,55%
	perc/sign		3	13,64%
	perspective		9	40,91%
	sign/perc		2	9,09%
	signitive		7	31,82%
Property	my		5	22,73%
	not stated		16	72,73%
	others		1	4,55%
Subject	I		8	36,36%
	one-all		2	9,09%
	unspecified		12	54,55%
Time	always-recurrent		3	13,64%
	empty		7	31,82%
	pres -> fut		4	18,18%
	pres -> pas		3	13,64%

	present		5	22,73%
Will	aspiration		2	9,09%
	engagemant		9	40,91%
	none		7	31,82%
	wish-negative		3	13,64%
	wish-positive		1	4,55%

Figur 1 – Här redovisas vilka kategorier som hör till de olika modaliteterna och som person 1 oftast valt.

I modaliteten Affects är kategorin positive-prospective vanligast, vilket kan tolkas som att personen är optimistisk och ser ljus på sin framtid inom organisationen. Det förekommer dock även en del negative-prospective; en del problem uppmärksammas alltså ändå. Personen uttrycker sig nästan uteslutande i doxa-affirmationer, vilket troligen är en följd av att han/hon till övervägande del beskriver sin arbetssituation som den ser ut idag och inte ägnar så mycket eftertanke åt att spekulera kring hur det skulle kunna vara, eller hur stor chansen är att något skulle hända. Vad gäller Property anger han/hon sällan någon ägare, mer än ett fåtal gånger då det rör personen själv. Likaså i subjektskategorin refererar han/hon till sig själv eller gör ospecificerade uttalanden. Denna person visar tecken på en hel del engagemang, men där- emellan uttrycker han/hon ingen vilja. Se figur 1.



















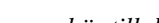


Person 2:

Modality	Category	Mening Unit	Freq	R Freq
Affects	negative-prospective		5	25,00%
	negative-retrospective		1	5,00%
	neutral		10	50,00%
	positive-prospective		4	20,00%
Belief	doxa-affirmation		19	95,00%
	possibility		1	5,00%
Function	imaginative		2	10,00%
	perc/sign		4	20,00%
	perspective		9	45,00%
	sign/perc		2	10,00%
	signitive		3	15,00%
Property	her		1	5,00%
	my		4	20,00%
	not stated		13	65,00%
	others		1	5,00%
	our		1	5,00%
Subject	I		4	20,00%
	unspecified		15	75,00%
	we		1	5,00%
Time	always-recurrent		2	10,00%
	empty		6	30,00%
	future		2	10,00%
	present		10	50,00%
Will	engagemant		4	20,00%
	none		13	65,00%
	unengagement		1	5,00%
	wish-negative		1	5,00%
	wish-positive		1	5,00%

Figur 2 – Här redovisas vilka kategorier som hör till de olika modaliteterna och som person 2 oftast valt.

I 95 % av fallen uttalar personen sig med säkerhet. Det finns ingen osäkerhet eller undrande attityd bakom orden, utan i huvudsak beskrivs situationen som den är. Det vanligaste är ett neutralt förhållningssätt, men även positiva och negativa känslor kommer till uttryck. I 45% av fallen finns inga frågetecken kring uttalandena, utan man är tydlig (d.v.s. perceptive). Det förekommer dock fenomen som kan tolkas olika från person till person. I regel återges arbets-situationen i nutid med en koncentration på hur situationen är idag; dåtiden och framtiden verkar inte lika relevant. Någon direkt vilja till förändring uttrycks inte, det finns inget större engagemang bakom orden. Detta kan kanske sammantaget betyda att personen inte har så mycket hopp om förändring i framtiden. Se figur 2.

















Person 3:

Modality	Category	Mening Unit	Freq	R Freq
Affects	negative-prospective		6	50,00%
	negative-retrospective		1	8,33%
	neutral		3	25,00%
	positive-prospective		2	16,67%
Belief	doxa-affirmation		12	100,00%
Function	perc/sign		4	33,33%
	perspective		5	41,67%
	sign/perc		2	16,67%
	signitive		1	8,33%
Property	my		2	16,67%
	not stated		8	66,67%
	others		2	16,67%
Subject	unspecified		11	91,67%
	we		1	8,33%
Time	empty		7	58,33%
	pres -> pas		1	8,33%
	present		4	33,33%
Will	engagemant		1	8,33%
	none		4	33,33%
	wish-negative		6	50,00%
	wish-positive		1	8,33%

Figur 3 – Här redovisas de kategorier som hör till de olika modaliteterna och som person 3 oftast valt.

Denna person uttalar sig huvudsakligen negativt, men med ett fåtal positiva undantag. Han/hon är säker på vad som förtäljs och ger även litet utrymme för funderingar över vad som åsyftas. Subjekts- och äganderoller specificeras i begränsad grad. Vilja uttrycks i regel negativt eller neutralt. Se figur 3.





















Person 4:

Modality	Category	Mening Unit	Freq	R Freq
Affects	negative-prospective		7	58,33%
	neutral		3	25,00%
	positive-prospective		2	16,67%
Belief	doxa-affirmation		12	100,00%
Function	perc/sign		2	16,67%
	perspective		7	58,33%
	signitive		3	25,00%
Property	her		1	8,33%
	my		2	16,67%
	not stated		4	33,33%
	our		5	41,67%
Subject	unspecified		12	100,00%
Time	always-recurrent		6	50,00%
	empty		2	16,67%
	present		4	33,33%
Will	aspiration		1	8,33%
	engagemant		8	66,67%
	none		3	25,00%

Figur 4 – Här redovisas de kategorier som hör till de olika modaliteterna och som person 4 oftast valt.

Det finns ingen osäkerhet eller undran bakom det personen talar om (100 % doxa-affirmation) utan här konstateras bara hur det är. Det talas i störst omfattning i negativa termer och det är oftast tydligt, fenomenen som inte är svårdefinierbara. Ändå är 25 % av meningarna utformade så att de kan tolkas på olika sätt. I 41 % av fallen talas det om vår situation och inte bara min egen. Någon tydlig vilja till att något speciellt ska förändras eller hända uttrycks inte, men tecken på engagemang visas. Se figur 4.

Person 5:

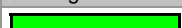
















Modality	Category	Mening Unit	Freq	R Freq
Affects	negative-prospective		12	66,67%
	neutral		4	22,22%
	positive-prospective		2	11,11%
Belief	doxa-affirmation		17	94,44%
	probability		11	5,56%
Function	perc/sign		9	33,33%
	perspective		6	50,00%
	sign/perc		1	5,56%
	signitive		2	11,11%
Property	its		1	5,56%
	my		5	27,78%
	not stated		12	66,67%
Subject	I		6	33,33%
	unspecified		11	61,11%
	we		1	5,56%
Time	always-recurrent		3	16,67%
	empty		5	27,78%
	future		1	5,56%
	present		9	50,00%
Will	engagemant		1	5,56%

	none		5	27,78%
	unengagement		3	16,67%
	wish-negative		9	50,00%

Figur 5 – Här redovisas de olika kategorier om hör till de olika modaliteterna och som person 5 oftast valt.

Personen uttalar sig påfallande negativt. Han/hon uppvisar ingen osäkerhet och ger mycket lite utrymme för olika tolkningar. Det finns till stor del också en önskan om att negativa moment i arbetet skulle elimineras. I övrigt uttalar han/hon sig neutralt eller med en viss likgiltighet. Se figur 5.

















Person 6:

Modality	Category	Mening Unit	Freq	R Freq
Affects	negative-prospective		2	33,33%
	neutral		1	16,67%
	positive-prospective		3	50,00%
Belief	doxa-affirmation		6	100,00%
Function	imaginative		1	16,67%
	perc/sign		4	66,67%
	perspective		1	16,67%
Property	my		4	66,67%
	not stated		2	33,33%
Subject	unspecified		6	100,00%
Time	always-recurrent		2	33,33%
	pres -> pas		1	16,67%
	present		3	50,00%
	engagemant		1	16,67%
	unengagement		3	50,00%
	wish-negative		1	16,67%
	wish-positive		1	16,67%

Figur 6 – Här redovisas de kategorier som hör till de olika modaliteterna och som person 6 oftast valt.

Författaren har framförallt ett positivt förhållningssätt till det han/hon skriver om (50 %) men är även negativ ibland. Det som framförs är helt säkert och det finns inget tvekan i texten. Det framgår inte alltid helt klart vad som menas, det finns vissa saker i texten som skulle kunna definieras på olika sätt. Han/hon skriver ofta om det som tillhör en själv så som chefen, lönen, arbetsuppgiften etc. Framförallt kretsar texten kring nutid eller det som är ständigt återkommande. Det finns en viss likgiltighet hos författaren, ibland framgår det dock att han/hon önskar att vissa saker vore annorlunda. Se figur 6.
























Person 7:

Modality	Category	Mening Unit	Freq	R Freq
Affects	negative-prospective		3	42,86%
	neutral		2	28,57%
	positive-prospective		2	28,57%
Belief	doxa-affirmation		7	100,00%
Function	perspective		6	85,71%
	sign/perc		1	14,29%
Property	my		2	28,57%
	not stated		5	71,43%
Subject	I		2	28,57%
	unspecified		5	71,43%
Time	always-recurrent		1	14,29%
	empty		2	28,57%
	present		4	57,14%
Will	engagemant		1	14,29%
	none		4	57,14%
	wish-negative		2	28,57%

Figur 7 – Här redovisas de kategorier som hör till de olika modaliteterna och som person 7 oftast valt.

Personen uttrycker till stor del negativa affekter. I övrigt ges få specificeringar och känslöyttringar. Personen förhåller sig neutral. Se figur 7.

Person 8:

Modality	Category	Mening Unit	Freq	R Freq
Affects	negative-prospective		12	75,00%
	neutral		2	12,50%
	positive-prospective		2	12,50%
Belief	doxa-affirmation		15	93,75%
	probability		1	6,25%
Function	imag/perc		2	12,50%
	imaginative		2	12,50%
	perc/imag		2	12,50%
	perc/sign		1	6,25%
	perceptive		5	31,25%
	sign/imag		3	18,75%
	sign/perc		1	6,25%
	Property	my		7
not stated			7	43,75%
our			2	12,50%
Subject	unspecified		16	100,00%
Time	always-recurrent		11	68,75%
	future		1	6,25%
	present		4	25,00%
Will	aspiration		6	37,50%
	engagemant		2	12,50%
	none		1	6,25%
	wish-positive		7	43,75%

Figur 8 – Här redovisas de kategorier som hör till de olika modaliteterna och som person 8 oftast valt.

Det finns en påfallande negativ attityd till arbetssituationen. 75 % av det personen uttryckt i texten är negativt. Det finns ingen osäkerhet eller något undrande över det som återberättas.

Personen uttrycker sig till stor del i termer som kan definieras på olika sätt och innebära olika saker för olika personer. Det talas oftast om fenomen som är ständigt återkommande. Det verkar finnas en stark önskan om att situationen ska förändras. Se figur 8.

















Person 9:









Modality	Category	Mening Unit	Freq	R Freq
Affects	negative-prospective		5	35,71%
	neutral		7	50,00%
	positive-prospective		2	14,29%
Belief	doxa-affirmation		12	85,71%
	probability		2	14,29%
Function	perc/sign		6	42,86%
	perspective		3	21,43%
	sign/perc		1	7,14%
	signitive		4	28,57%
Property	not stated		14	100,00%
Subject	I		2	14,29%
	unspecified		11	78,57%
	we		1	7,14%
Time	always-recurrent		5	35,71%
	empty		4	28,57%
	present		5	35,71%
Will	engagemant		1	7,14%
	none		11	78,57%
	wish-negative		2	14,29%

Figur 9 – Här redovisas de kategorier som hör till de olika modaliteterna och som person 9 oftast valt.

Personen förhåller sig mest neutral samt negativ, men gör även ett fåtal positiva uttalanden. Emellanåt görs mer vaga uttalanden som ger upphov till personliga tolkningar. Vad gäller subjekts- och äganderoll specificerar han/hon sig ej. Till största delen uttrycks ingen vilja, dock ges något uttryck till önskan om att förändring. Se figur 9.

Person 10:

Modality	Category	Mening Unit	Freq	R Freq
Affects	negative-prospective		12	80,00%
	neutral		1	6,67%
	positive-prospective		2	13,33%
Belief	doxa-affirmation		14	93,33%
	doxa-negation		1	6,67%
Function	imaginative		3	20,00%
	perc/imag		5	33,33%
	perc/sign		1	6,67%
	perspective		2	13,33%
	sign/imag		3	20,00%
	sign/perc		1	6,67%
	Subject	my		5
not stated			8	53,33%
others			1	6,67%
our			1	6,67%
Subject	I		2	20,00%

	unspecified		13	75,00%
Time	always-recurrent		10	66,67%
	pres -> pas		1	6,67%
	present		4	26,67%
Will	engagemant		5	33,33%
	none		1	6,67%
	ungegagement		2	13,33%
	wish-positive		7	46,67%

Figur 10 – Här redovisas de kategorier som tillhör de olika modaliteterna och som person 10 oftast valt.

Denna person uttrycker sig i påståenden, inte i frågor och man är mer eller mindre genomgående negativ. Det skrivs oftast om saker som är ständigt återkommande och det görs inga jämförelser mellan nu och då. Viljan som uttrycks i texten är att man skriver om saker med engagemang eller uttrycker en önskan att något ska hända eller ändras. Se figur 10.

Nedan följer en jämförelse av samtliga undersökningsdeltagares svar.

Affects: Generellt sett är undersökningsdeltagarna övervägande negativa till sin arbetssituation. Det förekommer dock alltid något som är positivt, men hur mycket skiljer sig från person till person. Vissa uttrycker sig å andra sidan mest i positiva termer, men en hel del negativitet återfinns även hos dem. De vanligast förekommande affektsmodaliteterna är neutral och negative-prospective, men även positive-prospective används relativt frekvent.

Belief: Alla personer uttrycker sig nästan uteslutande i doxa-affirmationer, vilket troligen beror på att de beskriver sin arbetssituation så som den är (vilket beror på vår frågeställning) och endast till begränsad del talar om hur det skulle kunna vara. Probability och possibility förekommer dock också en del.

Function: I regel uttrycker personerna sig rakt och tydligt, men även mer svävande uttalanden görs, där innebörden av meningar och begrepp blir en tolkningsfråga – en kombination av dessa två förekommer hos nästan samtliga personer. (Vanligast är perceptive, perc-sign och sign-perc).

Property: Det vanligaste är att ingen ägare nämns, utan att man uttalar sig i allmänna/ospecificerade ordalag. Dock görs en hel del hänvisningar till sig själv – vilket beror på att personerna berättar om ”sin arbetssituation – sina kollegor, sin chef, sin lön...”. Övriga ägarformer är betydligt mer sällsynt förekommande.

Subject: Vanligast är att man inte uttrycker något specifikt subject, men jag-form förekommer även frekvent. Även vi-form brukas en del, liksom one-all (alla inom organisationen?).

Time: Här går det vitt isär, vissa personer avänder sig mest av presens, eller empty – ingen tidsangivelse, medan andra blandar vitt och brett. De vanligast förekommande tidsformerna är dock present, empty och always-recurrent. Jämförelser med hur det var förr eller hur det kommer bli i framtiden görs endast i liten utsträckning. Present-past, men även present-future används en del.

Will: Personerna skiljer sig här ganska mycket åt. Vissa verkar allmänt likgiltiga och tycks inte se förändring som något realistiskt, medan andra har en hel del önskningar på saker som borde förändras. Vanligast är dock none och wish-negative, men även engagement och wish-positive uttrycks en del. Vad som är anmärkningsvärt är att aspiration inte förekommer över huvud taget. Personerna ställer alltså inga direkta krav på förändringar de vill ha genomförda.

ENTITETER

Person 1:

Personen talar om arbetet i såväl konkreta som mer abstrakta ordalag, entiterna från denna text har därför här delats in i två temagrupper; en innehållande konkreta delar av arbetet och en med de mer abstrakta aspekterna, se tabeller 1 och 2 nedan.

Arbetets konkreta element

Entity	Predicate	Modality
Arbetsplats	Som jag är ny på sedan en månad	Neutral
Arbetskamrater	Som jag blivit väl emottagen av	Engagement, positive-retrospective
Arbetsuppgifter	Som är utmanande	Engagement, positive-prospective
Chef	Som är närmsta och som jag blivit väl emottagen av	Engagement, positive-retrospective
Organisation	Som är inne i en förändringsfas	Neutral

Tabell 1 – Här redovisas entiteter, predikat samt modaliteter som hör till temat ”arbetets konkreta element”

Personen nämner att han/hon är ny på arbetsplatsen, men lägger inte in någon värdering i detta uttalande och tycks alltså inte se detta som varken något positivt eller negativt. Därefter påpekas att han/hon blivit väl emottagen av såväl arbetskamrater som av de närmsta cheferna. Detta yttras med en viss entusiasm och ett optimistiskt förhållningssätt. Vidare ser denna person positivt på sina arbetsuppgifter och talar återigen med ett engagemang och en positiv attityd. När det kommer till förändringen som är på gång i organisationen, uttalar sig personen i neutrala ordalag och tycks inte ha någon särskild åsikt i denna fråga. Då han/hon är ny, och inte vet hur det varit tidigare, har han/hon sannolikt inte upplevt någon större förändring.

Abstrakta aspekter av arbetet

Entity	Predicate	Modality
Utmanande	Som arbetsuppgifterna är	Engagement, positive-prospective, signitive
Varierande	Som är arbetsuppgifterna är	Engagement, positive-prospective
Meningsfullt	Som det är viktigt att arbetet känns	Aspiration, positive-prospective
Möjligheter	Som det finns att söka nya tjänster och prova nya arbetsuppgifter	Possibility, positive-prospective, engagement
Internutbildningstillfällen	Som är många och verkar relevanta	Probability, positive-prospective, engagement

Tabell 2 – Här redovisas entiteter, predikat samt modaliteter som hör till temat ”abstrakta aspekter av arbetet”.

Personen beskriver till stor del sitt arbete utifrån vilka utvecklingsmöjligheter det ger honom/henne som individ/person. Utifrån detta kan man dra slutsatsen att detta är en viktig del i arbetet för denna person. Han/hon skriver uttryckligen att det är viktigt att arbetet känns meningsfullt och detta uttrycks som ett krav, men samtidigt med en positiv framåtanda, då detta arbete tycks uppfylla kravet. Vidare beskriver han/hon arbetsuppgifterna som både varierande och utmanande, vilket innebär en betydande fördel. Förutom dessa positiva rådande förhållanden, ser personen ljus på framtiden i form av utvecklingspotential. Dels finns stora möjligheter till vidareutbildning internt, vilket personen ser som givande. Det tycks även finnas

goda utsikter att avancera inom organisationen och söka andra tjänster, vilket troligen är en viktig omständighet för denna person, då han/hon värdesätter möjligheter till personlig utveckling.

Person 2:

Denna text har delats in i två teman. Det första gäller arbetssituationen och det andra rör de negativa aspekterna av arbetet, nämligen chef, informationslogistik och uppskattning, se tabeller 3 och 4 nedan.

Arbetssituationen

Entity	Predicate	Modality
Arbetssituation	Som är min och helt okej	Positive-prospective, present
Trevliga	Vilket jag tycker att mina kollegor är	Sign/perc, positive-prospective, my
Miljön	Som är trevlig på kontoret	Engagement, positive-prospective
Trivs	Vilket jag gör med mitt arbete	Engagement, positive-prospective

Tabell 3 – Här redovisas entiteter, predikat samt modaliteter som hör till temat "arbetssituationen".

Personen talar om "en helt okej arbetssituation". Vad "helt okej" betyder är olika från person till person, men personen verkar vara någorlunda nöjd och har ingen ork eller lust att kämpa för att ändra det som skulle kunna bli bättre. Det verkar som om det fungerar och han/hon klagar inte, men vissa saker kunde ha varit bättre. "Helt okej" tycks vara det sammanlagda betyget på en situation som är både positiv och negativ. Det som tagits upp i detta tema är saker som personen framförallt beskriver som positiva. Själva arbetet trivs han/hon med, liksom miljön på kontoret, vilket får tolkas som den fysiska arbetsmiljön. Likaså är kollegorna trevliga. Det verkar m.a.o. vara kollegorna, arbetsuppgifterna och kontorsmiljön som gör att det sammantagna betyget blir "helt okej". Då detta var det första som förtäljdes, kan man anta att det var det första personen kom att tänka på när han/hon läste frågan.

Chefen, informationslogistiken, uppskattning – negativa aspekter

Entity	Predicate	Modality
Avstånd	Vilket är ganska stort mellan oss som arbetar och chefen	Negative-prospective, signitive
”En aning om”	Vilket hon inte verkar ha om vilka vi är	Neutral, perceptive
Arbetsuppgifter	Som är våra och som chefen har bristande kunskap om	Negative-prospective, sign/perc, unengagement
Beslut	Som fattas utan att alla parter alltid nås av informationen	Engagement, always-recurrent
Organisationen	Som de utsänder att man ligger till last för	Perc/sign, present
Uppskattning	Vilket man borde visa mer av för det arbete vi gör	Negative-prospective, future

Tabell 4 – Här redovisas entiteter, predikat samt modaliteter som hör till temat ”chefen, informationslogistiken, uppskattning – negativa aspekter”.

I det här temat tar personen upp de negativa aspekterna av arbetet. Han/hon skriver tidigt i texten att det är ett långt avstånd mellan medarbetarna och chefen. Vad ett ”ganska långt avstånd” betyder är svårt att definiera. Personen kanske jämför med hur det var innan omorganisationen eller hur det var på en tidigare arbetsplats eller också ser personen bara till sina egna önskningar och förväntningar. Eftersom detta tas upp så pass tidigt i texten, kan det vara något som har stor betydelse för personen. Han/hon fortsätter att beskriva chefen och menar att ”hon inte verkar ha en aning om vilka vi är”, detta verkar alltså vara minimikravet för att avståndet inte ska vara allt för stort. Personen tycks anse att det finns ett ointresse från chefens sida och att denna inte har tillräcklig kunskap om hans/hennes arbetsuppgifter, vilket också uppfattas som negativt. Att ha kunskap om de underordnades arbetsuppgifter är alltså ett krav för att vara en bra chef. Det finns också ett missnöje med informationslogistiken. Myndigheten bryr sig inte om att alla berörda parter inte nås av informationen. Frågan är vem/vilka som har uppgift att förmedla informationen direkt till medarbetarna. Är det närmsta chefen, eller någon annan? Kan det vara så att chefen också blir överkörd och därmed aldrig har någon information att lämna, utan får reda på det ”bakvägen”? Till sist hävdas att det är för dåligt med uppskattning för arbetet som utförs. Hur uppskattningen ska se ut nämns inte, det verkar

inte vara det viktigaste. Vad som är av större betydelse är att inte känna sig till last för organisationen, vilket bristen på uppskattning tydligen har lett till.

Person 3:

I denna text kan personen sägas beskriva sitt arbete utifrån tre teman; den sociala respektive fysiska och psykiska miljön, samt organisationen som helhet. Indelningen i teman har alltså gjorts mot bakgrund av dessa teman, se tabeller 5, 6 och 7 nedan.

Social aspekt av arbetet

Entity	Predicate	Modality
Klimat	Som är gott	Engagement, positive-prospective
Arbetskamrater	Som det finns mycket goda relationer till	Engagement, positive-prospective
Chef	Som har vilja	Positive-prospective
Toppstyrning	Som begränsar	Negative-prospective

Tabell 5 – Här redovisas entiteter, predikat samt modaliteter som hör till temat "social aspekt av arbetet".

Överlag ser personen mycket positivt på det sociala klimat som råder på arbetsplatsen. Framför allt är relationen arbetskamrater emellan som är god, detta uttrycker personen med engagemang och en positiv, förhoppningsfull attityd. Även chefen tycks personen ha förtroende för. Han/hon menar att chefen har goda avsikter och en önskan att förbättra, men förhindras pga av de begränsade befogenheter denne har i en toppstyrd organisation. Detta är däremot något personen ställer sig klart negativ till.

Fysisk och psykisk arbetsmiljö

Entity	Predicate	Modality
Arbetsbelastning	Som är alldeles för hög	Wish-negative, negative-prospective
Tärande	Som den för höga arbetsbelastningen under lång tid blir	Wish-negative, negative-prospective, pres-past
Arbetsuppgifter	Som är stimulerande	Positive-prospective
Lön	Som är under all kritik/ och	Wish-negative, negative-

	låg i förhållande till kvalificerat arbete	prospective
--	--	-------------

Tabell 6 – Här redovisas entiteter, predikat samt modaliteter som hör till temat ”fysisk och psykisk arbetsmiljö”.

Vad gäller de mer fysiska villkoren av arbetsmiljön, är personen betydligt mer pessimistisk. En allt för hög arbetsbelastning, som dessutom pågått under en längre tid, utgör ett slitande moment, som personen rimligen önskar kunde avhjälpas. I samband med detta anas en viss negativ syn på framtiden, vilken dock får vägas mot det faktum att personen verkar tillfreds med sina arbetsuppgifter och uppfattar dessa som stimulerande. Lönen utgör ytterligare en negativ faktor för arbetet, som personen hävdar är kvalificerat och skulle vara förtjänt av en betydligt högre lön. Även här förnimms en tydlig önskan att förändra rådande omständigheter, men någon större förhoppning om att detta kommer att ske tycks inte finnas.

Organisation/arbetsplats

Entity	Predicate	Modality
Toppstyrning	Som råder i organisationen och utan prioriteringsförmåga	None (will), negative-prospective
Internutbildning	Som är av dålig kvalitet	Negative-prospective

Tabell 7 – Här redovisas entiteter, predikat samt modaliteter som hör till temat ”organisation/arbetsplats”

Personen ser negativt på organisationen och ledningen. Att toppstyrning råder har redan tidigare påpekats som en svaghet. Här framkommer dessutom att ledningen saknar prioriteringsförmåga. Personen ger inga förslag på förbättringar och uttrycker ingen direkt önskan om förändring, utan tycks mera uppgiven. Att det finns möjlighet till internutbildning, ser personen inte som något positivt, då han/hon inte anser sig få något värdefullt ut av denna.

Person 4:

Den här texten är uppdelad i temat cheferna och temat arbete, kollegor och utvecklingsmöjligheter. Det som tas upp under ”cheferna” är genomgående negativt, medan det mesta i det andra temat är positivt. Se tabeller 8 och 9 nedan.

Cheferna

Entity	Predicate	Modality
Chefer	Som är mycket dåliga och som saknar kompetens att leda org.	Negative-prospective, engagement, signitive
Lyssnar	Vilket cheferna inte gör på sina medarbetare	Always-recurrent, negative-prospective
Personalen	Vars kompetens cheferna inte tar tillvara på	Negative-prospective, perc/sign
Ledarskap	Som är auktoritärt och diktatoriskt	Negative-prospective, always-recurrent
Osynliga	Vilket cheferna är	Negative-prospective, signitive

Tabell 8 – Här redovisas entiteter, predikat samt modaliteter som hör till temat ”cheferna”.

Personen inleder texten med att direkt framföra klagomål. Innehållet i de fem första meningarna är enbart negativt. Därmed ges intryck av att arbetssituationen är något som först och främst associeras med negativa saker, alternativt tas tillfället i akt att klaga på det som är dåligt i hopp om en framtida förändring. Kanske har personen resonerat så att varför först och främst ta upp det som är bra, det är ju redan till belåtenhet och behöver inte förändras. Mycket av det som beskrivs som negativt kretsar kring cheferna. Cheferna är dåliga och saknar kompetens att leda organisationen. Vad för slags kompetens man ska besitta för att kunna leda organisationen och förslag på vad som skulle kunna göras åt chefernas bristande kompetens nämns inte. Det som i texten framgår som A och O för det dåliga ledarskapet är att cheferna inte lyssnar på sina medarbetare, att de inte tar tillvara på personalens kompetens, att ledarskapet är auktoritärt och diktatoriskt samt att cheferna är alldeles för osynliga. Frågan är om den toppstyrda organisationen, som personen beskriver att den är, ger cheferna möjlighet att lyssna på sina medarbetare. Det kanske varken finns tid eller möjlighet att göra detta, för att man som chef inte har så mycket att säga till om. Blir både chef och medarbetare överkörda av de högre cheferna i organisationen, är det ingen ide att lyssna om det i slutändan ändå är någon annan som fattar beslutet. Frågan är också hur personalens kompetens ska tillvaratas. Detta nämns inte. Personen menar kanske att personalen är kompetent nog att fatta besluten själva men inte får någon chans. Alternativt kan det ha att göra med möjligheten till kompe-

tensutveckling. De anställda innehar kanske en gedigen utbildning, men får inte chansen att lära sig mer och utvecklas i sitt yrke. Varför är cheferna osynliga? Är arbetsbördan för dessa kanske för stor? Hur som helst verkar missnöjet med cheferna och ledningen vara stort hos denna person.

Arbete, kollegor och utvecklingsmöjligheter

Entity	Predicate	Modality
Kompetens	Vilket personalen har och som är "hot"	Signitive, neutral
Sammanhållning	Som finns bland oss kollegor är god	Positive-prospective, engagement, always-recurrent
Arbetsuppgifter	Vilka är intressanta	Positive-prospective, engagement
Internutbildning	Som har tagits bort	Neutral, our

Tabell 9 – Här redovisas entiteter, predikat samt modaliteter som hör till temat "arbete, kollegor och utvecklingsmöjligheter"

I detta tema tas de positiva aspekterna av arbetssituationen upp. Det nämns att sammanhållningen bland kollegorna är god och att arbetsuppgifterna intressanta. Med tanke på hur mycket negativa saker personen tog upp i texten, kan det verka egendomligt att han/hon är kvar på arbetsplatsen, men det verkar alltså som om det är kollegorna och arbetsuppgifterna som väger upp. Kanske är det så att det är dessa faktorer som är de viktigaste för personen och han/hon därför stannar kvar. Det påpekas att personalens kompetens är ett "hot". Frågan är vad som menas med det. Eventuellt kan det vara att man besitter en hög kompetens och är attraktiv på arbetsmarknaden. Samtidigt som personalens kompetens är "hot" nämndes tidigare att cheferna inte tar tillvara på denna. Frågan är varför personalen stannar kvar på arbetsplatsen när kompetensen inte tas tillvara och när någon internutbildning inte längre erbjuds, så att man kan utvecklas i sitt yrke. Kanske är detta inte det viktigaste för denna personen och dennas kollegor, kanske värderas arbetsuppgifter och sammanhållning i slutändan kanske högre.

Person 5:

I denna text har tre huvudteman återfunnits. Personen talar dels om arbetet ur ett mer konkret hänseende, dels om abstrakta aspekter och slutligen om den sociala miljön. Se tabeller 10, 11 och 12 nedan.

Arbetet/arbetsuppgifterna

Entity	Predicate	Modality
Arbetsuppgifterna	Som är oerhört monotona och långtråkiga	Wish-negative, negative-prospective
Arbetet	Som försätter mig i en utträkningsprocess	Signitive, wish-negative, negative-prospective
Kroppen	Som det sker ett fysiskt slitage av	Wish-negative, negative-prospective
Lön	Som är värdelös	Sign/perc, wish-negative, negative-prospective
Arbetsmiljö	Som är dålig	Wish-negative, negative-prospective

Tabell 10 – Här redovisas entiteter, predikat samt modaliteter som hör till temat ”arbetet/arbetsuppgifterna”

Personen har en mycket negativ syn på sitt arbete. Innehållsmässigt är arbetet långtråkigt. Dessutom utförs det i en otillfredsställande miljö, är fysiskt slitsamt och otillräckligt avlönat. Ett pessimistiskt tänkande genomsyrar hela texten. Många konkreta exempel på missnöjet ges, men inga förslag på förbättringar. Personen har ett passivt, negativt förhållningssätt. Till viss del uttrycker personen sig i vaga ordalag. Man kan tex fråga sig vad ”värdelös” innebär för just denna person – om det är något andra skulle instämma i - och vad som menas med ”utträkningsprocess”.

Organisationen

Entity	Predicate	Modality
Chefsskap	Som det är ett ständigt bytande av	Always-recurrent, wish-negative, negative-prospective

Information	Som är dålig	Unengagement, negative-prospective
Fackliga avtal	Som det finns ett utanförskap från	Wish-negative, negative-prospective
Statlig myndighet	Som det råder organisatoriskt kaos i	Negative-prospective

Tabell 11 – Här redovisas entiteter, predikat samt modaliteter som hör till temat ”organisationen”.

Även när det gäller organisationen är denna person mycket negativ. Såväl ledning och informations-spridning som facklig inblandning, är han/hon missnöjd med. Han/hon ser negativt på framtiden för organisationen och framför allt gällande sin egen position på arbetsplatsen. Han/hon pendlar mellan att uttrycka en önskan att det vore på annat sätt, och att bara passivt konstatera alla problem.

Social aspekt av arbetet

Entity	Predicate	Modality
Kollegor	Som är det enda positiva på min arbetsplats	Positive-prospective
Kollegor	Som befinner sig i samma situation	Positive-prospective

Tabell 12 – Här redovisas entiteter, predikat samt modaliteter som hör till temat ”social aspekt av arbetet”.

De sociala arbetsförhållandena är det som får denna person att uthärda. Kollegorna nämns i två sammanhang. Dels är det det faktum att det finns andra som har det likadant och därigenom förstår hans/hennes situation, dels för att de har en god relation till varandra.

Person 6:

Denna text relaterar till såväl sociala omständigheter kring arbetet, som till de mer innehållsmässiga aspekterna av arbetet. En indelning har, med utgångspunkt från detta, gjorts i två olika teman; social aspekt och arbetsinnehåll. Se tabeller 13 och 14 nedan.

Arbetsinnehåll och arbetsrelaterade omständigheter

Entity	Predicate	Modality
Lön	Som kunde vara bättre	Wish-positive, negative-prospective
Internutbildning	Som är okej	Unengagement, neutral
Arbetsuppgifter	Som är bra	Unengagement, positive-prospective
Göra	Som det ibland är lite för mycket	Always-recurrent, wish-negative, negative-prospective

Tabell 13 – Här redovisas de entiteter, predikat samt modaliteter som hör till temat "arbetsinnehåll och arbetsrelaterade omständigheter".

Personen nämner såväl positiva som negativa aspekter av arbetet, men verkar överlag relativt nöjd med sin arbetssituation. Det finns en önskan om en bättre lön, men ingenting antydande till att personen tror att detta kommer att infrias. På liknande sätt förhåller det sig med arbetsbelastningen, som uppfattas som tidvis något påfrestande. Detta problem tycks ha pågått en längre tid och även här ser utsikterna för en förbättring ut att vara små. Vad gäller själva arbetsuppgifterna uttalar personen sig i positiva ordalag, om än mycket diffust och utan något engagemang, men ser i denna fråga framtiden an med tillförsikt. Internutbildningen tycks personen vara nöjd med, även om det även här saknas engagemang och någon närmare förklaring till vad som är bra och ev. vad som kunde förbättras.

Arbetet ur en social synvinkel

Entity	Predicate	Modality
Arbetskamrater	Som är väldigt bra, trevliga och hjälpsamma	Always-recurrent, engagement, positive-prospective
Chef	Som är bra	Unengagement, positive-prospective

Tabell 14 – Här redovisas de entiteter, predikat samt modaliteter som hör till temat "arbetet ur en social synvinkel".

Den sociala arbetsmiljön ger personen en mycket positiv bild av. Chefen beskrivs visserligen i vaga ordalag och personen ger här uttryck för en viss likgiltighet, även om han/hon tycks se

positivt på framtiden. När det gäller arbetskamraterna visar personen för första gången upp ett engagemang och använder starkare positiva termer, något som annars inte förekommer i texten. Dessa goda sociala relationer tycks ha förelegat en längre tid och ingenting tyder på att det skulle vara på väg att försämrats, varför personen ser ljus på framtiden.

Person 7:

Denna text relaterar till arbetsuppgifterna å ena sidan och den sociala delen av arbetet å den andra. En indelning har därför gjorts i två teman, se tabeller 15 och 16 nedan.

Arbetsuppgifterna

Entity	Predicate	Modality
Arbetet	Som är varierande	Positive-prospective, engagement
Planera	Som det finns möjligheter att till viss del själv göra med arbetet	Positive-prospective

Tabell 15 – Här redovisas de entiteter, predikat samt modaliteter som hör till temat "arbetsuppgifterna"

Personen ser positivt på sitt arbete i form av variation och eget inflytande. Han/hon uttrycker engagemang och en positiv syn på framtiden. I detta avseende är personen nöjd och vill inte förändra något.

Social aspekt av arbetet

Entity	Predicate	Modality
Arbete	Som är ensamt	Neutral
Grupp	Som det är negativt att man inte tillhör	Wish-negative, negative-prospective
Gemenskap	Som man missar	Negative-prospective

Tabell 16 – Här redovisas de entiteter, predikat samt modaliteter som hör till temat "social aspekt av arbetet".

Det personen är mindre nöjd med i sin arbetssituation, är det sociala samspelet med andra människor – eller snarare bristen på det. Han/hon känner sig ensam och saknar gemenskap till sina arbetskamrater och möjlighet att utbyta idéer med andra. Det finns emellanåt en önskan

att omständigheterna vore annorlunda, men samtidigt ett vemod och mer passivt förhållnings-sätt.

Person 8:

I detta tema tas olika aspekter av arbetssituationen upp, både positiva och negativa. Temat kretsar inte kring själva arbetsuppgifterna i sig, utan mer kring det som hör till arbetet och finns runtomkring. Se tabeller 17 och 18 nedan.

Arbetssituationen i övrigt

Entity	Predicate	Modality
Trevliga	Vilket arbetskamraterna är	Engagement, positive-prospective, always-recurrent
Chefen	Som säger mycket utan substans, många löften utan resultat	Sign/perc, wish-positive, negative-prospective
Nivån	Vilken är låg på cheferna jämfört med privata sektorn	Negative-prospective, wish-positive
Lönen	Vilken är låg i förhållande till ansvaret	Sign/imag, negative-prospective, wish-positive
Struktur	Vilket mer eller mindre saknas på kontoren	Present, negative-prospective, wish-positive
Internutbildningar	Vilket det behövs mer relevanta av som man har nytta av i arbetet	Future, aspiration

Tabell 17 – Här redovisas entiteter, predikat samt modaliteter som hör till temat ”arbetssituationen i övrigt”.

Det finns en del missnöje i detta tema; det mesta som kommer fram är saker som uppfattas som negativa. Personen motiverar dock ofta vad han/hon jämför med och varför han/hon tycker så. Det framgår t.ex. att lönen anses låg; den är inte bara låg för att det är en liten summa pengar, utan att den är låg i förhållandet till ansvaret. Det betyder alltså inte nödvändigtvis att det är en liten summa, eller att den är låg jämfört med genomsnittslönen i landet. Personen pekar alltså på att arbetsuppgifterna kräver relativt stort ansvar - åtminstone i förhållande till lönen. Likaså påpekas att nivån på cheferna är låg. Detta definieras genom att jämfö-

ra med den privata sektorn. Frågan är om nivån på cheferna i den privata sektorn är hög, eller bara högre. Man kan också fråga sig vad som karaktäriserar en chef som ligger på en hög nivå. Hög utbildning, lång erfarenhet, eller ett visst agerande? Detta måste man ju trots allt veta för att kunna höja nivån. Relevanta internutbildningar behövs och dessa är sådana som personalen har nytta av i arbetet. Det ges dock inga förslag på vad för typ av utbildningar detta kan vara. Det som är positivt, i den dystra bilden av arbetssituationen, är att arbetskamraterna är trevliga. Mycket av texten handlar om själva arbetet, arbetsuppgifterna och hur situationen ser ut när man utför arbetet, därför utgör detta ett eget tema.

Arbetet

Entity	Predicate	Modality
Stillasittande	Vilket arbetet är	Always-recurrent, negative-prospective
Klickar	Som man gör 80-90 ggr/ ärende, vilket är mycket	Negative-prospective, always-recurrent
Rutinarbete	Vilket arbetet till största delen består av	Always-recurrent, negative-prospective, wish-positive
Datorn	Vilken man arbetar med hela dagen	Negative-prospective, always-recurrent
”Höj- och sänkbara”	Vilket skrivborden inte är	Always-recurrent, negative-prospective, aspiration

Tabell 18 – Här redovisas entiteter, predikat samt modaliteter som hör till temat ”arbetet”.

Personen börjar med att beskriva hur arbetet går till och situationen man befinner sig i under tiden man utför arbetet. Texten inleds med en mening som uppfattas som negativ. Budskapet är att det är mycket stillasittande arbete och att skrivborden inte är höj- och sänkbara, vilket personen tydligen önskar att de var. Om detta får några följder anges dock inte. Får man kanske ryggon eller annan värk? Blir man kanske trött fortare och har svårt för att koncentrera sig under de sista timmarna av arbetsdagen, eller innebär det t.o.m. problem som har blivit mer kroniska? Även nästa mening uppfattas som negativ, personen verkar börja med att dra upp det negativa. Man kan man fråga sig varför. Är det för att det negativa är en så stor del av arbetssituationen, eller kanske för att personen ser chansen att få till stånd en ändring och därför först och främst tänker på det som är negativt med arbetssituationen? Personen berättar

sedan att det är mycket datorarbete och ”klickande” med musen, vilket beskrivs som långtråkigt. Det nämns ingenting om någon annan del i arbetet, som skulle vara givande och kompensera för de tråkiga momenten. Vad det är som är negativt med att arbeta vid datorn hela dagen med ett rutinarbete nämns inte heller. Kanske är det för att det är för lätt och ingen utmaning, eller för att arbetet i sig känns meningslöst, alternativt att det leder till att man mår dåligt på något sätt.

Person 9:

Denna text kretsar kring två teman; organisationen i sin helhet och individen i organisationen. Se tabeller 19 och 20 nedan.

Individen/arbetstagaren

Entity	Predicate	Modality
Svårt	Som det är att känna sig uppskattad och värderad	Negative-prospective
Veta	Som det känns som man alltid får sist	Probability, wish-negative, negative-prospective
Den dåliga lönenivån	Som naturligtvis är jobbigast för den enskilde	Neutral, none (will)
Lojalitet och arbetsmoral	Som blir sänkt pga den dåliga lönenivån	Signitive, neutral
Arbetsklimat	Som är positivt arbetskamrater emellan	Engagement, positive-prospective

Tabell 19 – Här redovisas entiteter, predikat samt modaliteter som hör till temat ”individen/arbetstagaren”.

Det finns ett missnöje med informationsspridningen och känslan av att vara den som nås sist av informationen ger upphov till en viss modfärdhet. Lönen ger också upphov till missnöje och personen menar att detta är tungt för arbetstagaren och att det kommer till uttryck genom en minskad lojalitet och arbetsmoral. Detta uttalande görs i vaga ordalag och någon direkt önskan om förändring uttrycks inte, även om missnöjet i sig sannolikt kan tolkas som att en löneförhöjning vore önskvärd. Ytterligare en källa till missnöje, och i sin förlängning säkert också arbetsmotivation, är bristen på positiv feedback, vilket ger en negativ bild av framtid-

sutsikerna. Slutligen påpekar personen åtminstone att det finns ett gott arbetsklimat och visar i samband med detta ett visst engagemang och en hoppfull inställning.

Organisationen

Entity	Predicate	Modality
Personalhanteringen	Som det finns brister i	Negative-prospective
Hierarkisk organisation	Som det är svårt att få helhet om	Neutral
Kommunikation	Som är övergripande och har stora problem	Wish-negative, negative-prospective
Intranätet	Som fungerar bra	Positive-prospective
Den dåliga lönenivån	Som slår tillbaka på kassan som arbetsgivare	Negative-prospective
Status	Som det knappast blir att jobba här	Probability, negative-prospective
Rekrytering (av rätt människor)	Som försvåras p.g.a att det inte blir någon status att jobba här	Neutral
Omvärlden	Som profileringen mot försvåras	Neutral

Tabell 20 – Här redovisas entiteter, predikat samt modaliteter som hör till temat ”organisationen”.

Organisationen beskrivs som full av problem och brister och här ges uttryck för en än mer negativ syn på framtiden. Hanteringen av personal sker på ett icke tillfredsställande sätt och personen återkommer så till den ofördelaktiga lönen, vilket han/hon menar i sin förlängning drabbar även organisationen, i form av försvårad rekrytering och profilering mot omvärlden. Vidare finns ett missnöje med organisationens struktur, som är hierarkisk samt har bristande kommunikation. Här påpekas dock att den generella informationsspridningen är välfungerande.

Person 10:

Detta tema benämns som ”ledarskapet” då mycket i texten på ett eller annat sätt kretsar kring detta tema, . Såväl synen på chef/ledning tas upp, som vad personen tror chef/ledning har för

syn på honom/henne själv. Det andra temat rör själva arbetet och det som på ett eller annat sätt är relaterat till arbetet. Se tabeller 21 och 22 nedan.

Ledarskapet

Entity	Predicate	Modality
Chef	Som inte är alls insatt i vad vi gör och inget vidare stöd eller någon hjälp	Negative-prospective, wish-positive, sign/imag
Utlämnad	Vilket man känner sig ibland	Sign/imag, always-recurrent, negative-prospective
Besvär	Vilket det känns som om man är, mer än en resurs	Unengagement, negative-prospective
Dålig	Vilket kommunikationen och informationen är om förändringar och vad som gäller	Perc/imag, engagement, negative-prospective
Uppskattning	Vilket det är dåligt med för sånt man gjort bra	Others, negative-prospective

Tabell 21 – Här redovisas de entiteter, predikat samt modaliteter som hör till temat "ledarskapet".

Ledarskapet tas inte upp förrän i andra stycket i texten. Det verkar med andra ord inte vara det personen tänker på först och främst. Mycket kretsar kring att chefen inte finns tillhands. Det finns ingen som kan stötta eller ge hjälp när det behövs, vilket gör att personen känner sig utlämnad. Att chefen inte är synlig och på så sätt inte visar något större intresse, i kombination med att det inte förekommer någon tydlig uppskattning för det man gjort bra, leder till att personen känner att han/hon bara är i vägen. Detta kan knappast leda till att man gör sitt yttersta för att lyckas så väl som möjligt med arbetsuppgiften; det finns ingenting som motiverar till detta. Att även kommunikationen och informationen är dålig verkar bidra ännu mer till en känsla av att vara undanskuffad och oviktig. Denna utlämning och osäkerhet kan också leda till att undvika att be om hjälp, vilket i en situation där det verkligen behövs kan få allvarliga, negativa konsekvenser. Den stora bristen på kommunikation och information om vad som gäller kan i sig leda till att personalen arbetar lite "på känn" med risken att gällande reg-

ler inte följs, felaktiga beslut fattas och rättssäkerheten för den försäkrade äventyras. Den stora frågan är dock vilken kvalitet det blir på arbetet när man har en sån här arbetssituation.

Arbetsuppgiften och situationen runt omkring

Entity	Predicate	Modality
Enformigt	Vilket arbetet till stor del är	Unengagement, negative-prospective
Långtråkig	Som arbetsuppgiften är	Wish-positive, negative-prospective
Miljön	Vilken jag trivs bra med	Present, engagement, positive-prospective
Arbetskollegor	Som det känns som en bra stämning med	Pers/sign, engagement, positive-prospective
Lönen	Som inte är den bästa, men ok	Sign/pers, none, neutral

Tabell 22 – Här redovisas de entiteter, predikat samt modaliteter som hör till temat ”arbetsuppgiften och situationen runt omkring”.

Arbetsuppgiften beskrivs mest i negativa termer, medan situationen runtomkring däremot verkar vara till belåtenhet. Arbetsuppgiften verkar inte uppfattas som något givande utan som långtråkig och enformig. Personen verkar behöva arbetsuppgifter som är skiftande och utmanande för att uppleva dem som positiva. Att de är tråkiga beror nog alltså inte bara på enformigheten, utan även på att det inte blir någon utmaning. Lönen sägs vara ”okej”, men inte mer. Kanske menar personen, att i förhållande till de menlösa arbetsuppgifterna och den låga nivån de anses ligga på, kan man inte räkna med mer. Det är också möjligt att han/hon jämför med lönen på ett tidigare arbete. Beskrivningen av arbetsuppgiften och känslorna i förhållande till denna är det första som tas upp i texten. Kanske är detta det personen tycker spelar störst roll för hur arbetssituation upplevs. Det som dock är positivt är arbetskamraterna och miljön runtomkring. Detta nämns direkt efter den negativa inledningen om arbetsuppgiften, så kanske är detta också en viktig del av arbetet. Genom att ta upp detta positiva direkt efter de första meningarna avses kanske att visa att vågskålen ändå är någorlunda jämn.

Nedan följer en jämförelse av samtliga deltagares svar.

När en jämförelse av dessa svar görs, dyker en del likheter upp; teman som återfinns i många texter och som personerna har liknande åsikter om. Rent allmänt tycker de flesta någorlunda lika när det gäller ledningen, kollegorna och information/kommunikation.

Alla personer som deltagit i undersökningen har en positiv syn på sina kollegor. Bland det bästa med att arbeta på detta kontor verkar alltså vara trevliga arbetskamrater och god stämning. I vissa fall verkar det vara framförallt detta som gör att de anställda tycker att arbetsituationen är relativt god. I andra fall verkar det inte som om man uppskattar detta så mycket, utan fokuserar på allt annat som är negativt.

Det är mycket klagomål på ledningen och hur informationen hanteras. Vissa menar dock att det inte är cheferna det är fel på utan själva organisationsstrukturen; cheferna har inte tillräckliga befogenheter. Andra har en mycket negativ syn på cheferna. Det som förtäljs om cheferna är bl.a. att de inte lyssnar på medarbetarna, inte syns tillräckligt, inte är tillräckligt insatta i arbetsuppgifterna som de anställda har etc. Vissa av klagomålen kan dock tyda på att det råder tidsbrist hos cheferna och att de helt enkelt inte har möjlighet att vara de anställda till lags p.g.a. toppstyrningen. På detta sätt blir cheferna automatiskt impopulära hos de anställda. Dock nämns inget om att cheferna skulle behandla någon respektlöst eller på något annat sätt bete sig olämpligt.

Informationsproblematiken är ständigt återkommande i texterna. Intranätet sägs fungera väl, men informationen till den enskilda är det problem med och vissa känner att det alltid är de som får veta sist. Andra likheter är att det finns flera som klagar på organisationsstrukturen, toppstyrningen och lönen. De flesta tycker att lönen är dålig, medan andra anser att den är någorlunda, men kunde ha varit bättre.

Det finns en hel del skillnader mellan de olika undersökningspersonerna i hur de upplever sin arbetssituation. Det bör dock påpekas att alla de anställda inte har samma arbetsuppgifter, utbildningsnivå, lön samt har arbetat lika länge inom Försäkringskassan. Det finns en grupp av anställda som tycker att arbetsuppgifterna är varierande, intressanta, stimulerande etc., medan den andra gruppen anser att arbetsuppgifterna är långtråkiga och enformiga. Någon enskilda nämner även ensamarbete samt stort inflytande över det egna arbetet och möjlighet att planera själv.

Det finns stora skillnader i åsikterna om internutbildningarna. Vissa menar att de fått internutbildning vid många tillfällen och att de varit relevanta, medan andra hävdar att de inte har någon nytta av dem i arbetet. Någon får inte möjlighet att gå på någon internutbildning längre och ytterligare någon annan föreslog att man skulle ta in konsulter utifrån.

En del nämner att det är dåligt med uppskattning från chefer och ledning och att de anställda inte får någon feedback överhuvudtaget. Detta har lett till att vissa känner sig som en belastning för organisationen eller att arbetsmoralen försämras.

Miljön beskrivs oftast som trivsamt, men det förekommer även klagomål på för mycket arbete vid datorn samt att skrivborden inte är höj- och sänkbara.

Generellt sett är de teman som förekommer oftast kollegor, arbetsuppgifter, chef och ledning, samt lön och miljö.

LIVSVÄRLDAR

Person 1:

En optimistisk syn på arbetet uppvisas. Personen är nyanställd och verkar komma in med nya krafter och energi. Ett par negativa aspekter nämns dock, men personen verkar inte låta sig nedslås av dessa, utan nämner dem snarare i förbifarten.

Person 2:

Sammantaget beskrivs situationen som tillfredsställande. Det är detta författaren börjar med att skriva och därmed förmedlas detta som "huvudbudskapet" och en sammanfattning av hela arbetssituationen. Personen har lite av ett likgiltigt förhållningssätt till sin arbetssituation. På det stora hela är personen någorlunda nöjd, men ger ett flertal exempel på sådant som det finns ett missnöje med. Det framförs inga krav på att något absolut måste förändras och inga lösningar föreslås, det verkar inte som det förväntas att problemen ska lösas, utan man informerar bara om hur det är. Det personen lägger ner tid på att beskriva tydligast är det som är dåligt, vilket framförallt rör ledningen. Dock beskrivs det inte särskilt ingående varför åsikter är som de är, utan man konstaterar enbart vad som är fel. Det verkar finnas en viss besvikelse över att relationen med chefen är som den är, personen verkade ha förväntat sig att den skulle vara annorlunda.

Person 3:

En heltäckande beskrivning ges, där flera olika aspekter av arbetssituationen tas upp. Personen uppvisar en objektiv om än något negativ syn, men tycks ändå inte ha tappat hoppet utan fortfarande se möjligheter till förbättring.

Person 4:

Det första intrycket av denna text är att personen ser mycket negativt på sin arbetssituation. Inte förrän i rad åtta står det något positivt. Det negativa verkar helt och hållet genomsyra arbetssituationen, eller så väljer han/hon att se det negativa och har fortfarande hopp om att det kan ske en förändring. Alternativet för denna person kanske skulle vara att inte tänka så mycket på det negativa och istället uppskatta det positiva, men det kanske skulle innebära att ge upp. Personen tycks passa på att framföra sina klagomål i hopp om en eventuell förändring, eller helt enkelt ta tillfället i akt att häva ur sig det han/hon är missnöjd med. Då missnöjet kretsar kring cheferna, är det möjligt att det inte är något som brukar tas upp hur som helst, eller talas högt om. Med undantag för några få rader är texten genomgående negativ. Personen verkar känna sig något kränkt av cheferna. Det påpekas att personalen inte blir hörd och att medarbetarnas goda kompetens inte tillvaratas. Likaså beskrivningen av organisationen som diktatorisk tycks tyda på en viss känsla av kränkning och ett underläge som är framtvingat.

Person 5:

En mycket negativ och pessimistisk syn på arbetet förmedlas. Personen känner ingen motivation, vilket tycks vara följden av en mängd olika negativa faktorer i arbetssituationen, bl.a. ges ingen feedback på arbetet. Denna person ser många motgångar och hinder, men ger inga förslag på förbättringar utan tycks inte se, eller vilja se, möjligheter och lösningar. Bortsett från detta ges ändå en målande och heltäckande beskrivning av arbetssituationen, där många aspekter av arbetet tas upp – det enda som är ensidigt i denna berättelse är den genomgående negativa framtoningen. Denna extrema pessimism ger upphov till ett ifrågasättande av om personen överdriver den negativa situationen något. En positiv faktor nämns dock, nämligen arbetskamraterna, vilket tycks vara avgörande för att personen skall stå ut med arbetet.

Person 6:

Denna person är mycket kortfattad och fåordig. Han/hon uttrycker sig sakligt och ser på sin arbetssituation ur en påfallande objektiv synvinkel och verkar inte vara ha funderat så mycket över sin situation. Han/hon tycks acceptera arbetet som det är och inte se någon mening med att diskutera saken – det finns för- och nackdelar som med allt annat.

Person 7:

Personen är kortfattad, men ger ändå en målande beskrivning om än något ensidig, då endast två aspekter av arbetet diskuteras. Han/hon känner ensamhet och utanförskap och saknar att ha någon att samtala med. Personen ser på arbetet ur två utgångspunkter, dels en social aspekt av arbetet, vilket beskrivs negativt, dels själva arbetsuppgifterna, vilka beskrivs i positiva ordalag.

Person 8:

Personen ger intryck av att vara negativ, men inte särskilt engagerad. Texten är skriven i punktform och problemen beskrivs inte alltför väl. Trots att sidan fylls upp med olika punkter, finns inget större engagemang. Det verkar inte vara något speciellt i arbetssituationen, som personen tycker är extra viktigt - inget ämne denna har valt att utveckla lite extra. Det som han/hon dock återkommer till och som är negativt är saker som rör själva arbetet och arbetsuppgiften. Inte heller verkar det finnas något hopp om att situationen ska förändras, inga lösningar tas upp. Dock verkar personen vilja få läsaren att verkligen förstå hur tråkiga uppgifterna är, ett exempel är de många klick man utför varje dag med musen.

Person 9:

Personen har en saklig framtoning, men en mycket negativ syn på organisationen. Han/hon tycks vara insatt i problemen trots att han/hon är nyanställd, vilket kan vara ett tecken på ett intresse för arbetet. Det positiva arbetsklimatet nämns och han/hon tycks trivas med arbetskamraterna.

Person 10

Personen är negativ till mycket som rör arbetssituationen. Han/hon skulle känna sig ensam på arbetet om det inte hade varit för kollegorna. Personen upplever sig sviken av ledningen och orättvist behandlad. Det finns både positiva och negativa moment i arbetet, det positiva är arbetskamraterna och det negativa är arbetsuppgifterna. Sammantaget verkar det som personen känner sig bekväm med att gå till arbetet.

Nedan följer en jämförelse av samtliga livsvärldar.

Sammantaget är de flesta undersökningspersoner negativa till sin arbetssituation. Hur negativ tillvaron upplevs varierar dock kraftigt. Det finns dock undantag. Någon har en positiv syn på

arbetssituationen och är optimistisk inför framtiden, denna person är dock nyanställd. En annan anser att sammantaget är upplevelsen av tillvaron på jobbet tillfredställande, men viss negativitet hittas även hos denna person. Ett tredje exempel som sticker ut, är en författare som verkar vara mer eller mindre likgiltig och oengagerad i frågan. Personen är kortfattad och arbetssituationen är inte något han/hon verkar gå omkring och fundera på, istället accepteras saker som de är. Generellt sett är författarna dock mer eller mindre negativa. Det finns de som är otroligt missnöjda och hela deras berättelse kretsar kring missnöjet. Det som skiljer personerna åt är vilken syn de verkar ha på framtiden. Vissa radar bara upp det som är negativt utan att förklara orsaken till missnöjet eller komma med förslag till lösningar. Dessa verkar mer eller mindre ha gett upp och tror inte det kommer att ske någon förändring ändå. Å andra sidan finns det även personer som verkar engagerade, de kommer med lösningar och verkar ha ett visst hopp om att förändringar kan ske. Det märks dock genomgående att arbetskamraterna är ett ljus i tillvaron. De flesta känner del i en gemenskap och att god stämning finns. Många verkar också känna att det är meningsfullt och viktigt att gå till arbetet, då arbetsuppgifterna är intressanta och stimulerande. Återigen andra upplever endast tillvaron som tråkig och tycker att arbetsuppgifterna tråkar ut dem, cheferna lyssnar inte och uppmärksammar dem inte. Flera verkar känna sig något kränkta, svikna och bortglömda.

DISKUSSION

Denna diskussion behandlar ett flertal olika aspekter av uppsatsen och har därför delats in i olika delar.

FÖRSLAG PÅ ÅTGÄRDER FÖR FÖRSÄKRINGSKASSAN

En förändring som kunde öka personalens självkänsla och upplevelse av den egna betydelsen för organisationen är att införa regelbundna möten med personalrepresentanter, där dessa ges möjlighet att berätta om sin (och kollegornas) arbetssituation, vad som är dåligt resp. bra. De kanske själva har några förslag på förbättringar – diskussioner kan alstra många nya idéer. Om deras förslag inte är genomförbara, vore det önskvärt att cheferna talade om detta och förklarade varför. Det skulle säkert hjälpa att man åtminstone uppmärksammade deras problem – även om de inte kan lösas, blir det kanske lättare för personalen att handskas med dem om ledningen i alla fall erkänt/uppmärksammat problemet. Samtidigt bör personalen informeras om chefernas situation, vilken tyder på begränsade befogenheter att agera. Vidare behövs mer feedback på personalens arbete. Detta har i undersökningen framkommit att många av medarbetarna saknar.

Några aspekter har framkommit som flertalet av deltagarna i undersökningen är missnöjda med. Ledningen borde därför ta följande frågor i beaktande; brist på feedback på arbetet och dåliga löner. Det borde undersökas om det går att höja lönerna och minska arbetsbelastningen t.ex. genom bättre ”teknik”, automatiserade, datoriserade moment istället för att personalen gör detta manuellt. ÄHS (ärendehanteringssystemet) borde underlättas så att det kan bearbeta fler ärenden. Där betalas de lätta ärenden ut automatiskt. Då skulle det bli mer tid över till de ärenden som kräver manuell handläggning och utredning. Systemet skulle kanske också kunna utvecklas så att det blir känsligare för att känna av vad som är relevant i ärendena och inte hänger upp sig på oväsentligheter.

Vikarier kan tas in vid tillfällig arbetsanhopning för att sköta de enklare och mindre kvalificerade arbetsuppgifter. På så sätt får man även in människor som lärns upp och kanske kan fortsätta arbeta inom organisationen. Tillsammans med ett mer effektivt datasystem kunde detta avlasta personalen när arbetsbelastning är som störst.

Angående arbetsuppgifterna går åsikterna vitt isär. Vissa beskriver sitt arbete som intressant, varierande och stimulerande, medan andra hävdar att det är synnerligen monotont och långtråkigt. Vi frågar oss om detta kan bero på att dessa personer har skilda arbetsuppgifter eller om de verkligen ser så olika på sitt arbete, eller kanske har man olika krav på vad arbetet ska innebära? Hur kvalificerade arbetsuppgifter man har är ju också olika från person till person.

Omorganisationen har till viss del inneburit att personal fått flytta runt och fått nya arbetsuppgifter. Den kompetens de förvärvat sig på sin gamla tjänst, kan man kanske inte ta tillvara på fullt ut längre? Det borde ses över om det inte finns något sätt att tillvarata denna värdefulla yrkeskompetens.

Vad beror det på att åsikterna går så isär angående om internutbildningarna är bra eller dåliga. Frågan är om det kan bero på att stora grupper skickas på samma utbildningar, som kanske egentligen bara är relevanta för vissa och andra inte får nytta av. Om detta är fallet bör man i fortsättningen noggrannare undersöka vilka medarbetare som skickas på vilka kurser.

En positiv faktor som personalen tycks vara överens om, är den goda gemenskapen kollegor emellan. Denna verkar vara vad som håller många uppe och gör att de orkar med arbetet samt väger upp många av de negativa aspekterna. Det är därför av yttersta vikt att denna gemenskap inte går förlorad. Ledningen måste tillvarata och gynna detta. Enstaka personer har ett mer ensamt arbete – går det att skapa samarbete eller ökad gemenskap på annat sätt? Skulle man gå miste om denna tillgång är risken kanske stor att personalen inte skulle stanna kvar på arbetsplatsen.

Det talas mycket om att dagens generation tenderar att inte stanna lika länge på samma arbetsplats. Om arbetssituationen inte är tillfredställande är risken stor att man lämnar arbetet. Organisationen är säkert van vid att personalen är kvar länge, då den äldre generationen gjort det, men behöver man inte ”rusta för framtiden”?

Någon information om deltagarnas kön, etnicitet och ålder finns inte. Av denna anledning är det svårt att dra några slutsatser om huruvida kvinnor värdesätter andra aspekter av arbetet än män och unga andra än gamla, svenskar andra än invandrare etc. Majoriteten av de anställda på arbetsplatsen är dock kvinnor, det är därför rimligt att anta de flesta av undersökningsdel-

tagarna också är det, men detta bör inte tas för givet. Resultaten visar trots allt på en samstämmighet bland deltagarna. De flesta tycks vara någorlunda eniga om vad som är positivt respektive negativt på arbetsplatsen.

Arbetsmiljöverket har gjort en undersökning gällande arbetsorsakade besvär. Information om problemen med detta på Försäkringskassan har vi inte hittat och likaså nämns det inte i de texter vi analyserat. Dock pratas det om alldeles för hög arbetsbelastning och arbete som sliter på kroppen. Enligt undersökningen så har något mindre än 25 % av den sysselsatta befolkningen under det senaste året haft besvär som är relaterade till arbetet. 38 % hade varit sjukskrivna p.g.a besvären. Betydligt fler kvinnor fanns med i statistiken och av dem som var borta från jobbet 5 veckor eller mer så var kvinnorna dubbelt så många som männen. Kvinnorna är alltså överrepresenterade när det gäller denna typ av besvär. Med tanke på den överrepresentation av kvinnor det finns inom Försäkringskassan kan man kanske ana att den här typen av besvär borde vara ganska vanligt där. Dock är det ingenting vi kan hitta några belägg för. Men då hög arbetsbelastning verkar vara ett problem och det finns ett stort missnöje inom organisationen kan man bara tänka sig hur det kan komma att se ut om man inte noggrant har koll hur det ser ut idag med dessa problem inom myndigheten, och gör allt för att förebygga dem.

Angående stress och psykiska påfrestningar har man kommit fram till att detta är vanligt bland tjänstemän (vilket majoriteten är på Försäkringskassan) och vanligare bland kvinnor. Detta är t.o.m. det vanligaste arbetsorsakade besväret hos kvinnor. Då vår undersökning visade på hög arbetsbelastning och problem med chefer och ledning som inte ger uppskattning, inte lyssnar etc. så har detta med säkerligen en negativ påverkan på arbetstagarnas psykiska välbefinnande. Att myndigheten ger de anställda chans till att få gå kurser eller liknande där de får lära sig slappna av och hantera stress tror vi skulle vara bra. Likaväl som man får ett "friskvårdsbidrag" så att man kan träna på gym eller liknande borde man kunna få bidrag till att få gå i terapi eller på kurser som rör stress och hur man lär sig slappna av. Att få chans att lära sig hur ska man tänka och se på sin situation på ett annat sätt, tycker vi verkar bra. Det verkar nämligen finnas en tendens att fokusera på det negativa. Om man fick lära sig att se till det positiva, kunde det kanske leda till att man mätte bättre.

I undersökningen som gjordes av SCB kom man fram till att i yrken där man upplever arbetet som meningsfullt är ofta de yrken där man har en hög arbetsbelastning och är utsatt för psykiska påfrestningar. I vår undersökning var det många som upplevde sitt arbete som menings-

fullt, stimulerande, intressant etc. Likaså var det många som ansåg att de hade en hög arbetsbelastning. Det som man hittar i SCB: s statistik bekräftas alltså av det vi fick fram i vår undersökning. Frågan är dock hur viktigt det är att man upplever sitt arbete som meningsfullt för att man ska trivas? Hur viktig är just den faktorn? Spelar den höga arbetsbelastningen mindre roll så längre man trivs med sitt arbete?

VALIDITET OCH RELIABILITET

Hög validitet är viktigt för uppsatsens kvalitet. Hög validitet tyder vidare på att undersökningen verkligen har mätt det man avser att mäta. Då metoden inneburit en textanalys är kriterierna för att hög validitet ska uppnås annorlunda än vid en kvantitativ undersökning.

Kunskapsanspråk är språkliga beskrivningar om hur saker och ting är. Därmed innehåller de endast förenklade, utvalda och inkompleta karakteristika av det komplexa och situationsbundna fenomen de beskriver. Följaktligen finns en diskrepans mellan ett uttalande om hur saker och ting är och hur de verkligen är. Diskrepansen mellan hur det är och hur det beskrivs vara, kan resultera i felaktiga tolkningar. Validering är en process som syftar till att tillhandahålla en viss försäkran om att språkliga beskrivningar är relativt likt det verkliga tillståndet. En persons eller ett samhälles förtroende för kunskap om något blir stärkt när kunskapen har passerat dess egen valideringsprocess. Ett kunskapsanspråk uppnår hög grad av validitet när det finns ett starkt eller kraftfullt skäl att acceptera det. (Lindén, 2003)

Just detta att liknande faktorer och inställningar tas upp av flera personer borde anses tyda på att det finns starka skäl att det som skrivs verkligen är personens verklighet och inte bara något denna råkar formulera och beskriva på fel sätt som gjort att forskarna har tolkat texten fel. Dock kan en närliggande händelse, ett besked eller liknande som har haft effekt på alla undersökningsdeltagarna gjort att diskrepansen mellan det som man uttalat sig om i texten och hur man egentligen upplever saker och ting blivit större. Med detta menas att de tillfälliga känslor som uppkommit gjort att man just för stunden upplever sin situation annorlunda än vad man vanligtvis gör, att det är beskrivningen av just denna specifika situation man kan ha skrivit om. Forskarna har därmed tolkat deras tillvaro utifrån detta, vilket lett till att denna tolkning skiljer sig stort från den verklighet undersökningsdeltagarna egentligen upplever att de befinner sig i. För att lättare kunna försäkra sig om att de tolkningar som gjorts är riktiga hade varit bra om vi kunnat följa upp denna undersökning med intervjuer där undersökningspersonerna fått chans att kommentera det vi kommit fram till och eventuella missuppfattningar.

Galilei insåg begränsningen med data inhämtad via sinnen, genom att sinnen kan framkalla illusioner och vara orsaken till feltolkningar. Valideringsprocessen i modern vetenskap består i att komma underfund med hur saker skulle påverkas och/eller hur människor skulle reagera om det föreslagna kunskapsanspråket är korrekt; och sedan observera om saker faktiskt påverkas alternativt människor reagerar såsom det beskrivits enligt kunskapsanspråket. Den modernistiska valideringsprocessen erbjuder inte säkerhet för att kunskapen är sann, utan endast att det till hög grad är troligt att så är fallet. (Lindén, 2003)

Om det finns personer med utländsk härkomst bland undersökningsdeltagarna är oklart, då någon sådan bakgrundsinformation om deltagarna inte lämnats. Likaså saknas information om deltagarnas kön, ålder, utbildningsnivå och arbetsuppgifter. Även om nästan hälften av de anställda på arbetsplatsen kan placeras in i kategorin, svenska kvinnor i åldern 50-59 år, bör inga slutsatser dras om att samtliga av dessa deltagare, eller ens en majoritet av dem, skulle vara just kvinnor, svenska eller i 50-årsåldern. Deltagarna lämnar i stort sett liknande uppgifter om arbetssituationen, men till viss del skiljer de sig åt. Skillnaderna skulle bl.a. kunna bero på att just deltagarnas bakgrund är olika. Vad gäller etnisk bakgrund har kulturen en avgörande betydelse för hur man skattar sitt välmående. Individualister och kollektivister värdesätter olika saker och beaktar därmed olika aspekter av sina liv, när de skall göra en bedömning av hur nöjda de är med sin arbetssituation. Exempelvis då kollektivister känner ett stort ansvar för sin familj (Center for Cross-Cultural Research, 2002) och att kunna försörja denna, kan lönen säkert uppfattas som viktig. Det är sannolikt att människor i kollektivistiska kulturer skulle välja ett välbetalt arbete som de inte trivs med framför ett lågavlönat arbete som de skulle må bättre av, för att kunna försörja sin familj. Individualister å andra sidan som är uppvuxna med att var och en ansvarar för sig själv, är mer koncentrerade på att uppfylla sin egen lycka och försörja sig själv. Valet mellan två arbeten i en sådan situation skulle därmed troligen bli ett annat för en individualist än en kollektivist. Om detta är en aspekt som spelat in i denna undersökning är dock svårt att säga.

Något annat som skiljer sig åt bland kollektivister och individualister är huruvida ett gott självförtroende är avgörande för lycka. Individualister tenderar att i hög grad vara beroende av ett gott självförtroende för att må bra, medan det för kollektivister tycks ha mindre betydelse (Center for Cross-Cultural Research, 2002). Flera av medarbetarna har i undersökningen beklagat sig över att de inte får feedback på sitt arbete och att någon uppskattning inte visas från chefernas sida. Detta är något som kan påverka självförtroendet och därmed troligen är

viktigt för individualister. Kanske hade detta inte uppfattats som något problem om undersökningen gjorts bland kollektivisterna. Vidare finns det av tradition i västvärlden en fokusering inom sjukvårdssammanhang på den s.k. medicinska modellen, vilket innebär att man ser patogener som den enda orsaken till alla sjukdomar. En avsaknad av en patogenorsakad sjukdom skulle m.a.o. innebära att en person är frisk. (Matsumoto, 2000) Detta synsätt kan ifrågasättas, inte minst i arbetshälsosammanhang. Beroende på vilken kultur dessa deltagare är uppvuxna med ser de säkerligen olika på sin hälsa och sitt välmående relaterat till arbetet

Då MCA för oss båda är en ny metod kan detta ha påverkat validiteten. Å andra sidan har sannolikt det faktum att en öppen och bred fråga använts stärkt validiteten. Visserligen har vissa nyckelord angetts i frågan, vilket kan påverka och begränsa svarspersonerna. Detta var dock nödvändigt för att få omfattande svar, som täckte så många aspekter av arbetet som möjligt.

Då det varit ett frivilligt deltagande i denna undersökning, finns en risk att de som valt att svara kanske är en viss typ av människor och inte representativa för all personal på Försäkringskassan. Detta är ett problem i de flesta undersökningar och svårt att undkomma utan att bryta mot etiska regler.

Vi är medvetna om att reliabiliteten är synnerligen beroende av testpersonernas dagsform. Om det nyligen hänt något negativt påverkar detta säkerligen svaren och kan få den allmänna arbetssituationen att framstå som mer negativ än den egentligen är.

Vidare finns en risk att våra tolkningar inte är samstämmiga, då vi till viss del arbetat på var sitt håll. Det hade varit bra om vi kunnat följa upp denna undersökning med intervjuer, för att försäkra oss om att vi tolkat svaren rätt och om eventuella missuppfattningar.

Värderingar finns inbäddade i forskning; i ämnet som valts att undersöka, i sättet forskaren undersöker ämnet och hos forskaren själv. Om verkligheten är konstruerad och kunskapsinnehavaren inte kan separeras från kunskapen/det man vet, följer värderingarna med automatiskt. Om världen däremot kan delas upp i två delar och kunskapsinnehavaren kan ställa sig utanför det man vet, då kan forskning vara fri från värderingar. (Maykut, 1996)

Den fenomenologiska forskningsansatsen ser händelser som ömsesidigt påverkade. Samband inom en situation kan finnas åt flera håll. Kausalitet är inte en primär fokus till skillnad från

inom positivismen. Kvalitativ forskning värdesätter sensitivitet för kontexten, d.v.s. att förstå ett fenomen i sin komplexitet och inom en specifik situation och miljö. (Maykut, 1996)

AVSLUTANDE FRÅGOR OCH FÖRSLAG TILL VIDARE FORSKNING

Hur stor betydelse har kollegor och gemenskap för trivseln och hur viktigt är det i förhållande till andra faktorer som lön, chef och arbetsuppgifter? Är det kanske den viktigaste faktorn? Vilka faktorer är det egentligen som gör att man stannar kvar på sitt arbete?

I den statistik som Försäkringskassan själva tagit fram och som gäller hela länet framgår det att sjukfrånvaron minskat. Rent spontant kan man ju tycka att det är bra att sjukfrånvaron minskat, då detta kan betyda att man har en friskare personal och lägre kostnader för sjukskrivningar. Dock är det så att man upplever att arbetsbelastningen är för hög, något vi även fått bekräftat i vår undersökning och det ställs högre krav på effektivare och snabbare handläggning så och frågan är om man kan "köpa minskningen rakt av"? Kan det finnas en risk att det i själva verket är så att sjuknärvaron faktiskt har ökat för att det kanske inte finns "tid" att vara sjuk och frågan är då vad konsekvenserna av det blir på lång sikt. Sjuknärvaro är knappast hälsosamt. Vi föreslår härmed att undersökningar om sjukfrånvaron borde åtföljas av en undersökning av hur det ser ut med sjuknärvaron, först då kan man få reda på hur det ser ut med ohälsan på myndigheten. Det nämns dock inget om sjuknärvaro i de berättelser vi tolkat, dock som vi tidigare nämnt, vet vi inte om författarna mest koncentrerat sig på de fenomen som vi listat inom parantes. Faktum är att enligt SCB så har upp till över 60 % av de kvinnliga socialsekreterarna och kuratorerna, drifts- och verksamhetscheferna och kundinformatörerna varit närvarande på jobbet vid sjukdom minst två gånger det senaste året, det kan man tycka är skrämmande siffror. Detta var dock de yrken som var mest lika de som finns inom Försäkringskassan och således tycker vi att man borde genomföra undersökningar som rör detta problem på "kassan".

Personalomsättningen på myndigheten sett till hela landet ligger på 7,2 %, 42 % av de anställda är 50-59 år och den genomsnittliga anställningstiden är hög, tycker vi, 18,6 år. Man kan tycka att anställningstiden borde tyda på att man trivs någorlunda med sitt arbete, annars hade man bytt jobb. Men är det verkligen en bra indikator på detta? Vet vi verkligen att de önskat att vara kvar, att det inte bara varit så att man inte haft möjlighet att få ett annat jobb utanför kassan? Utbildningen kanske inte har varit tillräckligt hög och den arbetslivserfarenhet man har, den har man förvärvat på kassan. Frågan är om den yngre delen av personalen

kommer att vara lika lojala? Det pratas ju så mycket om att den yngre generationen inte är det, det är idag inte ens längre särskilt självklart att man kommer att ha samma typ av yrke hela livet, än mindre jobba kvar på samma ställe, Kommer man klara av att behålla all den nya kompetensen som finns när den stora gruppen 50-59 åringar går i pension? Kommer de verkligen att nöja sig med den dåliga lönen de anställda påstår att de har? Bör man inte istället satsa rejält på att bli en attraktiv arbetsplats både vad gäller lön och andra faktorer, för som det ser ut nu verkar ju inte de anställda vara alltför nöjda. Det är i alla fall vad vi kommit fram till. Man har problem med att locka män till Försäkringskassan (78 % är kvinnor). Kan lönen vara en bidragande orsak till detta? Är det inte så att man oftast hittar en hög andel män inom yrken och på arbetsplatser där man får mycket betalt? En rejäl höjning av lönenivåerna är kanske en bra hjälp på vägen för att nå jämställdhet och allt det positiva som detta innebär för en arbetsplats.

Kvinnorna på Försäkringskassan har nästan dubbelt så hög sjukfrånvaro än männen och för de anställda som är under 30 år är skillnaden ännu större. Man kan fråga sig vad detta beror på? Med tanke på den höga andel kvinnor som jobbar inom myndigheten så borde man ju ha intresse att ta reda på detta. Skiljer sig männens och kvinnornas arbetssituation mycket, eller kan det helt enkelt vara så att livssituationen är totalt olika och att detta visar sig i statistiken för sjukfrånvaro och hur ser situationen ut på Södervärn? Kan det kanske vara så att kvinnan tar ett alldeles för stort ansvar i hemmet och att detta på så sett leder till att de blir överarbetade och sjuka? Vad kan Försäkringskassan göra åt detta? Kanske kan man på något sätt hjälpa till så att kvinnans arbetsbörda i hemmet minskar, att hon får mer tid över för familj och fritid och på så sätt har chans att kunna utföra sitt arbete på ett bra sätt och känna sig avslappnad och utvilad när hon kommer till jobbet.

Arbetsmiljöverket har gjort en undersökning gällande arbetsorsakade besvär. Information om problemen med detta på Försäkringskassan har vi inte hittat och likaså nämns det inte i de texter vi analyserat. Dock pratas det om alldeles för hög arbetsbelastning och arbete som sliter på kroppen.

REFERENSFÖRTECKNING

Andersson, M. (2006). Personlig kommunikation.

Arbetsmiljöverket (2005) Arbetsorsakade besvär. Hämtat 2006-05-10 från
www.av.se/statistik/officialt/arbetsorsakade_besvar_2005.aspx

Beach, D., Lindén, J., Sages, R., Szybek, P. (2003). *Validation of Knowledge Claims in Human Science*. Lyon Limonest: l'interdisciplinaire psychologie.

Center for Cross-Cultural Research, Western Washington University (2002) Subjective well-being across cultures. Hämtat 2006-04-10 från
www.ac.wvu.edu/~culture/contents_brief.htm (unit 7; well being)

Försäkringskassan (2005) Årsredovisning. Hämtat 2006-05-10 från
www.forsakringskassan.se/omfk/styrning/redovisningar/dokument/fk_ars_2005.pdf

Matsumoto, D. (2000). *Culture and Psychology – People Around the World*. Wadsworth. San Fransisco: Thomson Learning.

Maykut, P., Morehouse, R. (1996). *Beginning qualitative research – a philosophic and practical guide*. Washington DC: The Falmer Press.

Sages, R. B. (1999). *Papers and Articles on Meaning Constitution Analysis*. Linköping: Sages (Ed.).

Statistiska centralbyrån (2003) Arbetsmiljöundersökningen. Hämtat 2006-05-10 från
www.scb.se/templates/product_21007.asp

