



LUNDS
UNIVERSITET

Kandidatuppsats FEK581
Organisatoriska frontlinjer
VT 2002

Stress

-

orsakad av organisationen

Författare

Alexandra Nilsson
Ulrika Nordlöf
Peter Palmquist

Handledare

Per-Hugo Skärvad
Robert Wenglén

Sammandrag

Titel	Stress – orsakad av organisationen.
Ämne	Kandidatuppsats under temat organisatoriska frontlinjer.
Författare	Nilsson Alexandra, Nordlöf Ulrika, Palmquist Peter
Handledare	Per-Hugo Skärvad, Robert Wenglén
Seminarium	FEK 581, VT 2002, Organisatoriska frontlinjer
Problem	<p>Företagen idag är ofta verksamma i föränderliga miljöer, många organisationer pressas även hårt av konkurrens, omstruktureringar och uppköp. Detta leder många gånger till slimmade organisationer vilket kan betyda problem för arbetarna. Samtidigt som detta pågår visar statistiken på en ökad sjukfrånvaro. Många hävdar att arbetsrelaterad stress och utbrändhet är den främsta orsaken till den ökade sjukfrånvaron. Detta kostar samhället och företagen mycket pengar och resurser i form av arbetskraft. Vi är intresserade av hur det kommer sig att stress och utbrändhet har ökat i företagen och studerar i denna uppsats vad som kan orsaka stress i organisationer.</p>
Syfte	<p>Syftet är att göra en sammanställning av teorier inom stress i organisationer och med hjälp av teorierna och intervjuer ska vi få en förståelse för vad som kan orsaka stress i organisationer.</p>
Metod	<p>Vår metod abduktiv. Vi använder teorier parallellt med en empirisk undersökning för att på bästa sätt försöka förstå vad som kan orsaka stress i en organisation. Vi har sammanställt teorier och genomfört en empirisk undersökning av minicase karaktär.</p>
Slutsats	<p>Sammanfattningsvis visar uppsatsen att författarna till stor del är överens om vad som orsakar stress för individer i en organisation och att det uppkommit genom samhällsutvecklingen. Vi har förstått att arbetsbelastningen är den största stressoren, detta tyder både empiri och teori på. Det är centralt att även betona vikten av en balans mellan kontroll och flexibilitet Vår uppsats åskådliggör, utöver teorierna, avbrott och inkompetenta ledare och medarbetare som två betydande stressorer.</p>
Nyckelord	Stress, Utbrändhet, Sjukskrivningar, Organisation

SAMMANDRAG	2
1 INLEDNING	4
1.1 PROBLEMDISKUSSION	4
1.2 FRÅGESTÄLLNING	5
1.3 SYFTE	5
1.4 AVGRÄNSNINGAR	6
2 METOD	7
2.1 LITTERATURSÖKNING	7
2.2 TILLVÄGAGÅNGSSÄTT	7
2.3 STRUKTUR	9
3 VAD ÄR STRESS?	10
3.1 MEDICINSK DEFINITION PÅ STRESS	10
3.2 FÖRFATTARNAS DEFINITION PÅ STRESS	10
3.3 POSITIV OCH NEGATIV STRESS	11
3.4 UTBRÄNDHET	12
4 TEORI	13
4.1 DEN ÖVERGRIPANDE TEORIN	13
4.2 HISTORISK UTVECKLING	14
4.3 INTERNATIONELL UTVECKLING.....	15
4.4 FÖRETAGENS ANPASSNING	15
4.5 HUR PRÄGLAS ARBETSORGANISATIONEN OCH ARBETSMILJÖN?	16
4.5.1 ARBETSBELASTNING	16
4.5.2 ANSTÄLLNINGSFORM.....	17
4.5.3 ARBETSFORM.....	18
4.5.4 KRAV OCH KONTROLL.....	20
4.5.5 LEDNINGSFORM	22
4.5.6 SOCIAL GEMENSKAP	23
5 EMPIRI	25
5.1 IT –FÖRETAG	25
5.2 SOCIALBYRÅN	29
5.3 EN KONTORSVÄRLD	32
5.4 TERMINALARBETARE.....	34
6 ANALYS	37
6.1 TEORIerna	37
6.2 ARBETSBELASTNING.....	40
6.3 ANSTÄLLNINGSFORM.....	41
6.4 ARBETSFORM.....	41
6.5 KRAV OCH KONTROLL.....	43
6.6 LEDNINGSFORM	44
6.7 SOCIAL GEMENSKAP	44
7 SLUTSATS	46
KÄLLFÖRTECKNING	47
BILAGA	49

1 Inledning

1.1 Problemdiskussion

På 1960-talet börjar Sveriges övergång från att vara ett industrisamhälle till ett modernt föränderligt samhälle. Undersökningar visar att de mänskliga förhållanden förbättras på arbetsplatserna och även privat från och med denna tid.¹ På 90-talet sker sedan ekonomiska omställningar som påverkar hela samhället och då även organisationerna. I början på 90-talet hamnar Sverige i en lågkonjunktur. För att organisationerna ska klara det ekonomiskt krävs omstruktureringar, företagsuppköp, fusioner och personalstyrkorna skärs ner. I slutet på 90-talet vänder ekonomin uppåt igen. Främst informations- och teknologisektorn växer explosionsartat och Sverige ligger i täten. Men lika snabbt som IT-sektorn växer fram lika snabbt går luften ur den, och vi står ännu en gång inför en förändring.²

De snabba förändringarna i ekonomin har haft stora effekter på organisationerna. Resurserna och marginalerna krympte vilket gjorde att organisationerna var tvungna att plattas till och personalen fick ta mer ansvar med fler arbetsuppgifter. Den snabba informations- och teknologikutvecklingen gör att konkurrensen hårdnar då avstånden i världen minskar och hela världen konkurrerar. IT-utvecklingen gör också att arbete kan utföras effektivare. Individen översköls med information och kan prestera mer med hjälp av den nya teknologin. Samhällsutvecklingen kan för individen ha inneburit en mer flexibel arbetssituation med högre ansvar, kontroll och chans till självutveckling. Men för att klara de ekonomiska kraven har företagen många gånger provat olika organisatoriska lösningar som gått ut över individen. Individen har då upplevt minskad arbetsmotivation, otillräcklighet och otrygghet, speciellt i de underbemannade organisationerna.³ Organisationerna har koncentrerat sig på att överleva och förändringarna i arbetslivet med snabba omställningar, minskad personalstyrka och större konkurrens har upplevts som stressande för många⁴. Stress på arbetsplatsen är något vi dagligen kan känna utan att det skulle innebära något negativt för oss, men om stressreaktionen konstant är påslagen leder det till att vi blir sjuka.

¹ T Theorell, 2000

² M Jürisso, 2001

³ ibid

Enligt SVT:s Uppdrag granskning⁵ är stress Sveriges nya folksjukdom. Stressen orsakar hundra nya fall av utbrändhet per dag i Sverige⁶. I en undersökning gjord av Arbetslivsinstitutet⁷ har de kommit fram till att ökningen av de stressrelaterade sjukdomarna främst beror på en försämring av arbetsmiljön. Även Riksförsäkringsverket⁸ har i en utredning dragit slutsatserna att de mindre svårartade psykologiska långtidssjukskrivningarna har ökat från knappt 8% 1999 till strax under 12% 2000 och att detta till största delen beror på arbetsrelaterad stress.

Vi har tidigare denna termin läst organisation och ledarskap på kandidatnivån där vårt intresse för effektiva organisationer växte. I media förs en diskussion kring stress och hur det är på väg att bli Sveriges nya folksjukdom. Det låter intressant och oroande tycker vi och skulle vilja ha en ökad förståelse för vad som kan orsaka stress i en organisation. Genom att sammanställa teorier om detta och genomföra intervjuer där vi undersöker vad individerna uppfattar som stressigt på sin arbetsplats hoppas vi att vi skall kunna få en förståelse för orsaken till stress i organisationer.

1.2 Frågeställning

Vad innebär stress enligt forskarna?

Vilka teorier har forskarna inom stress kopplat till organisationer?

Vad uppfattar de intervjuade som stressigt?

1.3 Syfte

Syftet är att göra en sammanställning av teorier inom stress i organisationer och med hjälp av teorierna och intervjuer ska vi få en förståelse för vad som kan orsaka stress i organisationer.

⁴ www.previa.se/nyheter/reporatge/9903stress.html. 2002-05-11

⁵ SVT, Uppdrag granskning. 2002-04-19

⁶ www.svt.se/granskning. 2002-05-14

⁷ www.niwl.se/arbete. 2002-04-07

⁸ www.rfv.se/puli/docs/ana0204.pdf. 2002-04-09

1.4 Avgränsningar

Vi har valt att göra en minicase studie med åtta individer. Detta ansåg vi rimligt med tanke på den tid vi har till vårt förfogande och att vi dessutom valt att lägga ett stort fokus på en sammanställande teoridel. Statistik visar att den fysiska arbetsmiljön har förbättrats medan den psykiska arbetsmiljön försämrats under de senaste åren⁹. Den senaste forskningen inom stress fokuserar på den psykiska arbetsmiljön, därför har vi avgränsat bort den fysiska arbetsmiljön.

Stress kan både vara positiv och negativ för personer. I vårt arbete koncentrerar vi oss på den negativa stressen då det är den som är skadlig och orsakar sjukskrivningar och höga sjukskrivningskostnader för arbetsgivaren och staten. Tanken var först att fokusera på individer som blivit diagnostiserade utbrända men det visade sig att vi hade svårt att finna individer som ville ställa upp. Arbetslivsinstitutet¹⁰ har i en forskningsrapport visat att fler utanför arbetsmarknaden har visat tecken på utbrändhet än förvärvsarbetande. Detta har vi avgränsat bort då vi specifikt är intresserade av stress orsakad av arbetsorganisatoriska faktorer.

Vad individer uppfattar som stress är väldigt individuellt. Vi har under våra intervjuer inte ifrågasatt vad de uppfattar som stressigt utan rakt av accepterat deras självrapporterade uppfattning om stress. En ytterligare avgränsning är att vi bortsett från variabler som ålder, kön, civilstånd etc. Detta har vi medvetet gjort för att begränsa arbete. Skulle vi ta hänsyn till dessa variabler skulle våra intervjuer bli betydligt mer omfattande och svår tolkade och vi skulle då komma bort från fokusen på vårt syfte organisation – stress.

När vi i arbetet pratar om stress i företag/organisationer menar vi även myndigheter, institutioner etc. där arbetsorganisationer förekommer. Detta har vi gjort för att göra texten smidigare.

⁹ www.niwl.se/stress, 2002-04-09

¹⁰ Expressen, 2002-05-06, sid. 9

2 Metod

2.1 Litteratursökning

Det finns mycket skrivit om stress och utbrändhet, därför har det inte varit komplicerat att finna teorier. Vi har använt oss av Lovisa och Vega vilket är Lunds Universitet och Malmöhögskolas sökmotorer på Internet. Vi har även använt Sveriges universitets gemensamma sökmotor Libris. Vi har också sökt information på Malmö, Köpenhamn, Lund och Tomelillas bibliotek.

Litteratursökningen har förenklats genom vägledning från Arbetslivsinstitutet i Malmö. De har hjälpt oss finna böcker i ämnet, och upplyst om forskare som studerat stress och utbrändhet. Vi har också använt oss av deras bibliotek för informationssökning. Eftersom ämnet intresserar myndigheter och politiker har vi kommit i kontakt med aktuella utredningar från Riksförsäkringsverket, Arbetslivsinstitutet och Statens Offentliga Utredningar.

2.2 Tillvägagångssätt

Efter en gedigen informationssökning upptäckte vi snart att vi samlat på oss böcker som skulle ta tre studenter mycket lång tid att läsa igenom. Vi var alltså tvungna att låta ett antal böcker vara olästa. Urvalet har gjorts dels på grund av vägledning från Arbetslivsinstitutet och dels av frekvent återkommande författare vid sökning av litteratur. Vi har prioriterat litteratur från de senaste åren, då den känns mest relevant. Vi har dock haft i åtanke att inte bara använda litteratur från Arbetslivsinstitutet, då det kan styra våra studier. För att ge en beskrivning av författarna vi använt oss av i teoriavsnittet, har vi en författaröversikt som bilaga.

Eftersom syftet med vår undersökning är att försöka förstå vad som kan orsaka stress i en organisation har vi använt oss av abduktiv metod. Vi har använt oss av teorier parallellt med vår empiriska undersökning. Eftersom vi märkt att mycket som finns skrivit om stress inte är relaterat till andra forskare har vi sammanställt ett flertal författares teorier i en diskussion.

För att få en bred kännedom om vad som orsakar stress i en organisation har vi valt att genomföra en empirisk studie av minicase karaktär. I vårt fall betyder det att vi intervjuat två medarbetare i fyra olika företag. Urvalet av intervjuobjekt har som i de flesta kvalitativa studier gjorts selektivt¹¹. Individerna vi har valt att intervjua arbetar i olika företag som på många sätt skiljer sig åt. De har olika arbetsuppgifter arbetar i såväl platta som hierarkiska organisationer. Ett av företagen vi besökt är även verksamt i den offentliga sektorn. Vår spridning av intervjuobjekt har gjorts för att uppnå en bred förståelse av vad som kan orsaka stress i en organisation.

Eftersom stress kan vara ett känsligt och abstrakt ämne har vi genom mail och telefonkontakt informerat om vår problemformulering. Vi bad samtidigt de personer vi intervjuat att tänka tillbaka på situationer då de upplevt stress. För att få en så öppen dialog som möjligt har vi valt att redan några dagar innan garantera anonymitet, samt att företagen inte kommer att nämnas vid namn i uppsatsen. Vi har av samma anledning inte använt oss av inspelningsapparatur vid intervjuerna. Intervjuerna tog plats på intervjuobjektens arbetsplatser. Tiden för respektive intervju bestämdes inte på förväg, men de flesta varade omkring en timme.

Djupintervjuerna har genomgående haft samma mönster. För att inte ställa ledande frågor om stress valde vi att spinna vidare på vad som sades under intervjuerna. Vi började intervjuerna med att be den anställde berätta om arbetsplatsen och vad för arbetsuppgifter han eller hon har. Sedan kom vi in på vad som orsakar stress och om de pratar om stress på företaget.

Intervjuerna genomfördes med en medarbetare åt gången för att förhindra att de påverkar varandras svar. En i gruppen förde dialogen medan de övriga två antecknade vad som sades och sköt ibland in kompletterande frågor. Efter intervjuerna sammanställdes allt material så som ni ser det i kapitel fem, empiri. I empirin har vi kursivera de stressorer vi såg hos de intervjuade för att kunna knyta samman dem med teorin i en analys.

¹¹ Svenning Conny, 1997

2.3 Struktur

Strukturen på arbetet är upplagt enligt traditionellt vis. Efter metodstycket följer en presentation av fenomenet stress. Detta var centralt då vi förstått att stress är något som många upplever dagligen utan att reflektera över innebörden.

Därefter följer teoristycket som är uppdelat under ett antal rubriker. Under rubrikerna för vi en diskussion mellan författarna, för att belysa likheter och skillnader. Sedan följer en presentation av vår empiri. Denna del har vi inte lagt upp med traditionell metod. Istället för att använda oss utav en mängd citat för att förmedla intervjuobjektens åsikter har vi genom en målande text försökt skapa en bild av hur och var intervjun gick till. På samma sätt har vi sedan presenterat vad som sades under intervjun. Denna metod tyckte vi var att rekommendera då den på bästa sätt speglar både individen och företaget. Vi inser att denna metod riskerar att färgas av våra personliga intryck. Vi är ändå övertygade om att denna metod ger en bättre bild av verkligheten än att selektivt välja citat för att återge intervjuerna. Det empiriska avsnittet är kronologiskt presenterad för att förmedla händelserna precis som de ägde rum för oss.

Efter empirin följer analysen. Först har vi valt att kritiskt granska teoriavsnittet, då detta var en del av vårt syfte. Strukturen på den resterande analysen följer samma rubriker som i teoriavsnittet. Motivet till detta sätt är att på ett läsarvänligt sätt analysera teori och empiri.

3 Vad är stress?

3.1 Medicinsk definition på stress

Den medicinska beskrivningen av stress är att, hormonerna adrenalin, noradrenalin och kortisol orsakar stress. Dessa stresshormoner underlättar både den psykiska och fysiska anpassningen till en akut situation. På kort sikt är en höjning av dessa hormoner välgörande och inte något hot mot vår hälsa, men om stresshormonsnivån är hög under en längre tid kan biverkningar uppkomma som kan vara skadliga för individen. Mätningar av stresshormonerna ger oss information om hur vi psykologiskt påverkas av den miljö vi befinner oss i. Mätningarna ger ett utslag men säger inget om det är en positiv eller negativ reaktion. Adrenalin kan stiga i situationer då du känner rädsla men också då du känner dig glad. Stress är för många förknippat med tidsbrist och därmed ett för högt tempo men stress kan också bero på för låg stimulans, ”näringsbrist”, för hjärnan.¹² Så förklaras stress enligt medicinska forskare, icke medicinska stress forskare väljer att definiera stress på ett annat sätt.

3.2 Författarnas definition på stress

Begreppet stress har sitt ursprung i det latinska ordet *stringere* som betyder ”dra ihop”. Detta är ett ålderstiget begrepp och har använts i litteraturen under århundraden. Författare och forskare väljer att definiera stress på olika sätt, vi har valt ut några av de mest vedertagna. Hans Seyles beskrivs som stressforskningens fader och han definierar stress som, en icke specifik reaktion på varje belastning, positiv som negativ. En del forskare anser att Seyles definition måste kompletteras med individens kapacitet/resurser. De menar att det inte generellt kan sägas att något är stressfullt, utan det beror på hur individen uppfattar det. Hellehöy förklarar stress som en överbelastning, som påförts utifrån och som överstiger individens toleransgränser. Lazarus definierar det, stress är ett förhållande mellan en individ och hennes omgivning som uppfattas av individen som tangerande eller överskridande hennes resurser och som utgör ett hot mot hennes välbefinnande. Stress uppkommer då vid en bristande överensstämmelse mellan individens kapacitet och situationens

¹² M Frankenhaeuser, 1997

krav.¹³ Både Hellesthy och Lazarus definierar här den negativa stressen, det finns dock, som vi redan varit inne på, två sidor av fenomenet stress.

3.3 Positiv och negativ stress

Stressforskare som McGrath och Lazarus beskriver stress som både positiv och negativ. De poängterar att händelser uppfattas olika mellan olika individer. Seyles myntade begreppet stressorer dvs. vad som är de utlösande källorna till stress. En stressor för en person behöver inte vara detsamma för en annan, vilket gör att när vi nämner ordet stress framkallar det olika bilder hos oss.¹⁴ Vissa människor kan trivas med stressande situationer medan andra kan reagera negativt. Den positiva stressen är den som ökar vår motivation och uppmärksamhet, vilket höjer prestationen och bidrar till att vi utvecklas. Den negativa stressen är den som uppstår när vi kommer i obalans, mellan vår kapacitet och situationens krav.¹⁵ Seyles har arbetat fram en modell som beskriver stressprocessen. Denna modell beskriver tre faser i utvecklingen av stress.

1. Alarmtillståndet- Vi är nu i första stadiet av stresshanteringen. Kroppen reagerar på stressen genom det autonoma nervsystemet, vilket innebär ökad adrenalinutsöndring, hjärtverksamhet och känslighet för sinnesintryck. Kan upplevas både positivt och negativt.
2. Motståndsfasen- Denna fas inträder om personen fortsätter uppleva stress. Symtomen i fas 1 försvinner och här försöker vi anpassa sig till situationen. Stresstillståndet påverkar andra saker och ofta handlar det om huvudvärk, muskel- och magont.
3. Utmattningsfasen- detta är den sista fasen i modellen. Här bryts individens fysiska och /eller psykiska försvar samman. Detta kan beskrivas som en utmattningsfas där de psykologiska försvarsmekanismerna bryts ned över en tid. I värsta fall kan detta innebära en psykos i form av skev verklighetsuppfattning och förvirring, vilket i dagligt tal kan kallas utbrändhet.¹⁶

¹³ G Kaufmann, AKaufmann, 1998

¹⁴ ibid

¹⁵ ibid

¹⁶ ibid

3.4 Utbrändhet

Utbränd är idag ett mycket välkänt och frekvent använt uttryck. Fler och fler väljer att benämna det utmattningsdepression, då de tycker att utbränd är ett definitivt ord. De menar att vara utbränd kan uppfattas som att ens karriär är över och det är omöjligt att komma tillbaka till arbetslivet. Så är inte fallet, därför tycker de att utmattningsdepression är ett bättre ord för att beskriva tillståndet. Att vara utbränd innebär inte att vara borta för alltid men det kan emellertid ta flera år innan individen kan gå tillbaka till arbetslivet och leva ett normalt liv. I denna uppsats har vi valt att kalla det att någon blivit utbränd eftersom det är det än så länge är det allmänt vedertagna uttrycket för tillståndet. Utbrändhet kan definieras som fysisk, mental och känslomässig utbrändhet. Fysisk utbrändhet betyder här t.ex. kronisk trötthet och energiförlust. Den mentala utmattningen ger sig uttryck i nedvärdering av det egna jaget, hjälplöshet och hopplöshet. Utbrända personer känner ofta en känslomässig distans. Tidigt i utbrändhetscykeln känner sig ofta individen trött och utmattad, vilket leder till nedsatt effektivitet, försvagad initiativförmåga och mindre intresse för arbetet. I de senare stadierna blir dessa attribut mer tongivande och personen blir ofta deprimerad och cynisk och kan omöjligt arbeta normalt.¹⁷

Nu har vi format en uppfattning om vad stress är enligt en medicinsk definition men också hur andra författare definierar stress. Mot denna bakgrund är vi nu redo att angripa den teori som författare har utarbetat kring stress och organisation.

¹⁷ G Kaufmann, AKaufmann, 1998

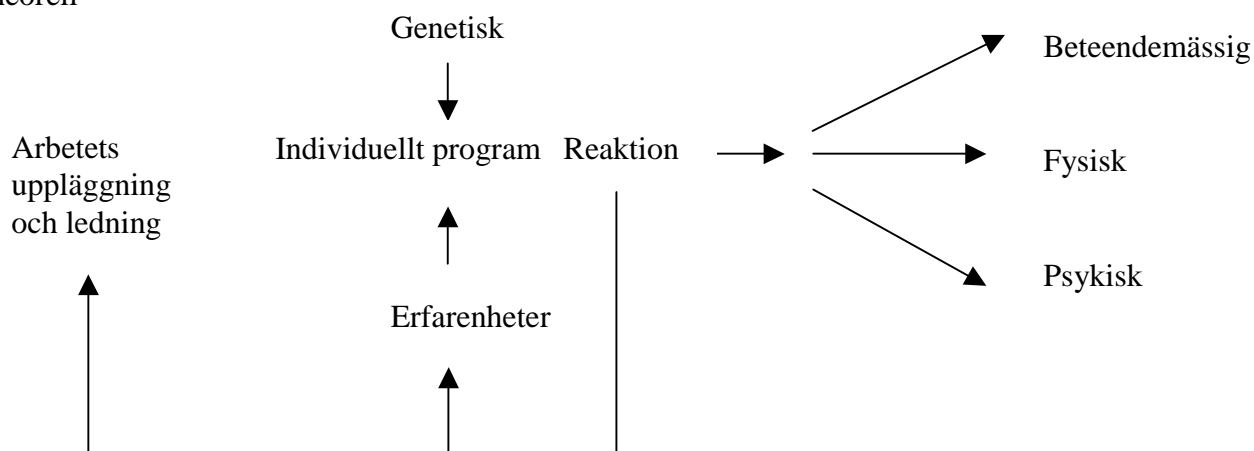
4 Teori

4.1 Den övergripande teorin

De fysiska arbetsförhållanden kan relativt lätt begränsas till byggnader, maskiner men även buller, temperatur etc. Utöver detta finns det dock andra förhållanden som påverkar människan på arbetsplatsen. Den psykiska/psykosociala arbetsmiljön är mer abstrakt och svårförståelig. Det är i förhållandet mellan miljön och individen som vi kan hitta förståelse av den psykosociala arbetsmiljön. Levi, Kagan och Theorell har i sin modell försökt beskriva hur individen formas av den miljö som den verkar i. Det individuella programmet är en uppsättning förmågor, åsikter, preferenser, fördomar och kunskaper som vi bär med oss. Det individuella programmet, dvs. individen, påverkas av gener och erfarenheter. Individen påverkas även av arbetets uppläggning och ledning. Dessa tre faktorer påverkar gemensamt individen, som sedan reagerar på denna stimulans. Reaktionerna kan vara beteendemässiga, psykiska och fysiska.¹⁸

Reaktionerna blir erfarenheter som påverkar det individuella programmet. Vissa reaktioner påverkar även arbetets uppläggning och ledning. Beroende av reaktionernas form, om de är positiva eller negativa, kan ledningen ta ställning till om förändringar i arbetsorganisationen krävs. Det är mot denna teori och tesen att individen påverkas av den miljö som den verkar i, som vi valt att gå vidare med vår teoretiska studie.¹⁹

Psykosocialmodell, Levi, Kagan och Theorell



¹⁸ Arbete och hälsa, 1999:22

¹⁹ ibid

4.2 Historisk utveckling

Stress är som vi tidigare läst inget nytt fenomen. Redan i början av nittonhundratalet kan vi läsa texter där beskrivningar om stress förekommer utan att ordet stress nämns. Idag är stress ett högaktuellt ämne, som det forskas på både i Sverige och över hela världen. Varför har vi fått denna utveckling och hur kommer det sig att stress hamnat i rampljuset nu? Flertalet författare²⁰ är eniga om att stressnivån ökat i samhället under senare år. De belyser trender som medverkat till att trycket ökat i arbetslivet och i dess förlängning även på individen.

De beskriver ett historiskt perspektiv där de åskådliggör hur det klassiska industrisamhället ersatts med den nya ekonomin²¹. Omvandlingen inleddes i mitten av 60-talet och fortsatte under 70- och 80-talen. Undersökningar visar att under denna period förbättrades de psykosociala och de fysiska arbetsförhållandena i Sverige.²² 90-talets konjunktursvacka i Sverige medförde omstruktureringar, personalminskningar, fusioner och företagsuppköp. Den offentliga sektorn drabbades hårt av nedskärningar och arbetslösheten nådde en rekordnivå. Krisen och hotet om arbetslöshet fick individer att acceptera förändringar i arbetsvillkoren och den hårdare pressen²³. Många anställda hade sjuknärvaro och eller använde semester för att kunna vara sjukskrivna. Under 90-talets slut kom återigen en vändpunkt i den svenska ekonomin, då den ekonomiska tillväxten satte fart. Nya näringar växte explosionsartat, framförallt inom information- och teknologisektorn. En ny framtidstro och optimism växte fram. Sverige beskrivs som ett av de länder som leder IT-utvecklingen. Vid millennieskiftet går luften ur IT-bubblan och samhället står inför nya omvälvningar ännu en gång. I ett historiskt perspektiv kan forskare och författare konstatera att kraven hårdnat för dagens företag och offentlig sektor och att resurserna är små liksom marginalerna.

²⁰ M Jürisoo, 2001, G Kaufmann A Kaufmann, 1998, U Kindenberg G Wallin, 2000, C Maslach M Leiter, 1999

²¹ U Kindenberg G Wallin, 2000

²² T Theorell, 2000

²³ M Jürisoo, 2001

4.3 Internationell utveckling

Den nya ekonomin är ett internationellt fenomen, som påverkar hela världen. Den har vuxit fram ur ett samhälle i förändring²⁴. Fenomen som avreglering och globalisering har format nya förutsättningar för dem som verkar på marknaderna. Konkurrenterna har blivit fler samtidigt som den nya teknologin gör att marknaden inte har några gränser. När kontoren och butikerna stänger i USA börjar en ny arbetsdag i Europa. Nätverksorganisationer sprider sig över hela jordklotet och arbete pågår konstant. Utbudet är stort och konkurrensen hårdnar. Detta har i förlängningen lett till förändrade konsumtionsmönster och ökade kundkrav²⁵. Produktlivscyklerna blir allt kortare och kravet på anpassningsförmåga stiger hela tiden. Flertalet forskare och författare understryker vikten av att snabbt anpassa sig till de nya villkoren eller konkurreras ut. Utvecklingen i omvärlden får oundvikligen konsekvenser även för företagen.

4.4 Företagens anpassning

Den nya ekonomin har ökat pressen på företagen²⁶. Jürisoo²⁷ beskriver att strömningarna i samhället som i sin tur har lett till en ökad press på individen och organisationen. Downsizing, neddragningar i samband med ökande ekonomiska krav på företagen, har lett till en ökad ohälsa i arbetslivet. Statistiken talar sitt tydliga språk, menar han. Den senaste 10-års perioden har antalet sjukskrivningar, långtidssjukskrivningar och förtidspensioner relaterade till ohälsan i arbetslivet, ökat drastiskt. De ökade kraven från omvärlden har företagen mött genom att försöka på olika sätt att leva upp till de nya förutsättningarna. Ett sätt har varit att prova en eller flera av de organisatoriska ”modeflugor” som präglade nittioalet. BPR, Time Based Management eller LP. Många av dessa trender har, enligt Jürisoo, inte fokus på den mänskliga faktorn, utan försöker på tekniska och organisatoriska sätt att slimma organisationerna och göra dem effektiva. Detta går i många fall ut över individen som upplever en minskad arbetsmotivation, otillräcklighet, otrygghet

²⁴ M Jürisoo, 2001

²⁵ U Kindenberg G Wallin, 2000

²⁶ M Jürisoo, 2001, G Kaufmann A Kaufmann, 1998, U Kindenberg G Wallin, 2000, C Maslach M Leiter, 1999

²⁷ M Jürisoo, 2001

och att flexibiliteten försvinner i en underbemannad organisation. Maslach och Leiter²⁸ beskriver samma fenomen på ett liknande sätt som Jürisoo. Snabba transporter världen över och effektiv kommunikation gör att arbetet läggs på platser där kostnaderna blir lägst för företaget och avancerad teknik gör att det behövs allt färre anställda för att utföra samma arbete. Som en följd av detta blir det möjligt att föra en tuff personalpolitik, då de anställda är rädda för att förlora sina jobb. Den goda företagsandan för arbetarna försvinner då de förlorar sin anställningstrygghet medan högre cheferna belönas med högre löner då de skurit ner organisationen och fått aktiekurserna att stiga. Maslach och Leiter anser att, nu mer än någonsin sätts de ekonomiska värdena före de mänskliga på arbetsplatserna och i ett sådant klimat ökar riskerna för stress och utbrändhet.

4.5 Hur präglas arbetsorganisationen och arbetsmiljön?

Samhället har, som beskrivits ovan, under det senaste decenniet präglats av snabba förändringar, högt tempo, neddragningar och teknologiutvecklingen. Det har haft inverkan på samhället men även på företagen som verkar i det. Företagen slimmade sig för att klara den kärva tiden i början av 90-talet. När konjunkturen senare vände upp var det inte många som anpassade sina organisationer till de nya ljusare tiderna. På kort sikt minskade kostnaderna och vinsten blev högre, men på lång sikt har drygt femtio procent av företagen misslyckats med att nå förbättrade ekonomiska resultat²⁹. Effekterna för organisationen och personalen var omfattande. Som tidigare nämnts är flertalet författare överens om det historiska utvecklingen och hur företaget anpassade sig till det. Nedan följer en diskussion om vad de olika författarna menar att denna utveckling medfört i arbetsorganisationen och arbetsmiljön och hur det i sin tur orsakat den växande ohälsan i arbetslivet idag. Rubrikerna utgör stora stressorer som förekommit i teorin.

4.5.1 Arbetsbelastning

När LO intervjuat skyddsombud över hela landet har det visat sig att det värsta arbetsmiljöproblemet är hård arbetsbelastning³⁰. Maslach och Leiter menar att nedskärning av organisation inte innebär en minskning av arbetsuppgifter utan bara minskning av personal, vilket

²⁸ C Maslach M Leiter, 1999

²⁹ U Kindenberg G Wallin, 2000

³⁰ G Leander, 2000

gör att färre utför samma arbete. För mycket på för lite tid med för lite resurser, blir resultatet menar de. Det som oftast händer är att de anställda arbetar hårdare och får längre arbetsdagar och får för liten tid till återhämtning. Genom nedskärningarna läggs större ansvar på arbetarna och de måste utföra flera arbetsuppgifter. Kindenberg och Wallin³¹ håller med om att nedskärningar leder till en ökad arbetsbörda för den resterande personalen och menar att det i sin tur bidrar till att allt fler människor hamnar i en stressframkallande arbets- och livssituation. Cooper och Marshall³² understödjer deras teorier och hävdar att en för stor arbetsbörda eller arbetsbelastning är en stressor, dvs. en faktor som ger upphov till stress. Företagen har efter att ha slimmat organisationen ibland lagt en för stor arbetsbörda på enstaka individer och har på detta sätt sparat mycket pengar genom minskade personalkostnader. De har sedan efter uppsvingningen i konjunkturen dragit sig för att anställa fast personal igen för att fördela arbetsbördan, utan de satsar då hellre på tidsbegränsade lösningar såsom projektanställda eller inhyrd personal.

4.5.2 Anställningsform

Neddragningar, ökad konkurrens, minskade marginaler och en snabb förändringstakt kan medföra att företag gör sig av med fast anställda och satsar på ”lösare förbindelser”. Ändrade anställningsformer, som t ex tillfälliga anställningar, distansarbete och projektarbete har blivit vanligare³³. Korttidsanställda är speciellt utsatta när företagen tampas med marginaler. De riskerar att bränna ut sig för att göra sig attraktiva och efterfrågade. En del väljer själv bort tillsvidare anställning till fördel för att vara fri. Jürisoo hävdar dock att för merparten är den lösa förbindelsen ett påtvingat alternativ, som innebär otrygghet och ovisshet inför framtiden. Otrygghet kan innebära en rädsla för att förlora arbetet, ens position eller för omorganisationer³⁴. I LO:s studie, som vi tidigare refererat till, om de värsta arbetsmiljöproblemen kommer rädslan att förlora jobbet på andra plats efter stor arbetsbelastning. Studier visar att det är uppenbart att otrygghetsfaktorn har starkt samband med stresshormoner, dvs. om individen upplever otrygghet på arbetsplatsen, som till exempel en otrygg anställning, kan det leda till en ökad stress för henne³⁵.

³¹ U Kindenberg G Wallin, 2000

³² C L Cooper J Marshall 1978

³³ M Jürisoo, 2001

³⁴ ibid.

³⁵ L Nevander Friström, 1999

Ytterligare en följd av det ökade arbetet i "lösa förbindelser" är, enligt Maslach och Leiter, brist på gemenskap. Då många arbetar som projektanställda, behovsanställda eller som vikarier kan det medföra att det inte skapas långa personliga relationer. De personliga länkarna som är gemenskapens grundelement slås sönder och splittras på grund av personalen ofta byter arbetsplats- eller kamrater eller känner sig otrygg i sin anställning. Konflikter blir svårare att lösa då personliga relationer saknas och den sociala samvaron är bristfällig. När den sociala gemenskapen saknas blir arbetsklimatet hårdare och det kan bli lättare att utveckla stressymtom³⁶.

4.5.3 Arbetsform

Maslach, Leiter och Jürisoo hävdar att debatten kring stress fokuseras för mycket på individen och dess egenskaper. Det vill säga att människor blir stressade på grund av brister i karaktären, beteendet eller produktiviteten. Enligt detta synsätt är det människor som är problemet och lösningen blir då att ändra på dem eller att bli kvitt dem. I deras forskning hävdar de dock bestämt att det är fel att försöka hitta förklaringar genom att endast studera individen. Utformning av organisationen, där individen hör hemma, är lika stor orsak till problemet. Vi har tidigare varit inne på att kraven i arbetslivet har medfört att det provats nya organisatoriska lösningar. Hur arbetet är utformat är en av de viktiga delarna i arbetsmiljön. Brister i arbetsorganisationen kan vara bidragande orsaker till att personalen utvecklar stressymtom³⁷.

En av nyckelfaktorerna i den nya ekonomin är, som vi tidigare varit inne på, den snabba förändringstakten. För att möta kravet på förändring har många verksamheter försökt anpassa sin organisation på olika sätt. Många försökte med magrare och plattare organisationer vilket kunde fungera bra, men ibland tog det istället bort flexibiliteten ur organisationen. Det ökade i förlängningen tidspressen och prestationskraven för individen, som får lättare att utveckla stressymtom³⁸. "Nya" arbetssätt såsom, team, projekt och nätverk blev aktuella och användes friskt för att prova nya metoder att möta ökande arbetsuppgifter och ny utveckling. Det går inte att ge någon dundermedicin som fungerar på alla organisationer det är flertalet författare överens om. Det centrala är, som speciellt Granström³⁹ understryker, att organisationsformen är tydlig och att den

³⁶ C L Cooper J Marshall 1978

³⁷ M Agervold, 2001

³⁸ U Kindenberg G Wallin, 2000

³⁹ K Granström, 2000

passar till företagets mål. Det kan uppstå problem och konflikter, som går ut över individen, om inte den här gyllene regeln efterföljs. Jürisoo understryker att om det finns oklarheter i yrkesrollerna eller organisationen såsom befogenheter, ansvar och resurser leder det till en diffus organisation. I en sådan organisation saknar individen kontroll och överblick och kan mycket lätt utveckla stress.

Ett fenomen som varit en bidragande orsak till att företagen och organisationer använt sig av nya arbetsformer är teknikutvecklingen. Detta fenomen har vi varit inne på tidigare och flertalet forskare är överens om att utvecklingen ökar pressen på individen. Jürisoo belyser att denna utveckling (teknologi och IT) skapar teknostress och informationsstress. Teknostress innebär att individen har för höga förväntningar på vad hon skall kunna åstadkomma med hjälp av den nya teknologin. När hon inte lyckas eller apparaterna och programmen inte fungerar skapas stress. Informationsstress handlar om, att individen blir stressad av den mängd av information som översköljer henne varje dag. Hon kan bara ta in en viss mängd information per dag, vilket kan vara stressande när utbudet är så omfattande.

Vidare beskriver Kindenberg och Wallin ytterligare en konsekvens som den nya teknologin medför, nämligen en möjlighet till ständig närhet. Medarbetare kan genom mobiltelefoner, intranät som kopplas till hemdatorn och ständiga uppkopplingar vara nåbara dygnet runt. Det är vanligt att ha e-postbrevlådan öppen hela dagen och ständigt läsa nya meddelanden. Ett meddelande kan då sätta igång en händelsekedja som tar upp det mesta av dagen. Det planerade arbetet blir lidande och pressen inför nästa dag blir större. Teknikutvecklingen, menar de, har kommit att innebära att arbetsdagen aldrig behöver sluta och det kan göra att det är svårt att koppla av när individen kommer hem. Det blir en tydlig stressor för individen att alltid vara nåbar och alltid kunna arbeta mer.

Helle Holt, forskare på Udviklingscenter for Beskæftigelse på Særlige Vilkår, beskriver även hon problematiken med ständig närhet men hon härleder problemet ur flexibla organisationer istället för ur teknikutvecklingen. Hon understryker att de flexibla organisationsformerna kan bidra till en ökad stress hos individen. Med det menar hon att som en följd av de platta organisationerna ger arbetsgivaren arbetstagaren större ansvar och självbestämmande och gör samtidigt denne ansvarig för att produkten blir klar i tid. Individen kan då i högre grad själv styra sin dag, men samtidigt stiger kraven. Det är nu arbetstagaren själv som är sin egen chef och problem uppfattas som

personliga problem. Holt har flera år forskat i sambandet mellan arbetsliv och familjeliv och hon poängterar, ”flexibiliteten och den ständiga närheten gör det svårare för individen att lägga arbetet åt sidan, det går alltid att göra lite till. Den flexibelt arbetande är inte bara den karriärmedvetna utan den finns överallt, privat, offentligt, utbildad som outbildad. Flexibilitet är en organisatorisk lösning som kan verka stimulerande på personalen i många fall. Möjligheten att styra sitt eget arbete är viktigt för arbetsmotivationen. Kombinerat med många och höga krav och deadlines kan det vara en lösning som går ut över familjen, vilket kan göra individen mer stressbenägen.⁴⁰

4.5.4 Krav och kontroll

Maslach och Leiter understryker i diskussionen kring nya arbetsformer, att det är centralt i en arbetsorganisation att personalen har kontroll över sitt eget arbete. I det dagliga arbetet är det viktigt för den anställde att själv ha möjlighet att göra prioriteringar, välja arbetsmetod och fatta beslut om resursanvändning. Har medarbetarna inte möjlighet till detta är det risk för att den individuella självständigheten och arbetsengagemanget minskar. Kontroll är relativt, centralt är att kontrollnivån hålls på en nivå där produktiviteten och kreativiteten finns kvar hos den anställde. Agervold beskriver en process som kan ske om personalen fråntas planerings- och kontrollmöjligheterna över sin arbetssituation. Han menar att medarbetarna kan känna självalienation. Självalienation gör att de kan känna sig främmande för sig själv och uppleva maktlöshet, meningslöshet och isolation. Denna process skulle därför skada effektiviteten på arbetsplatsen. Både Maslach och Leiter och Agervold trycker på att det är centralt att medarbetarna har kontroll och inflytande över sin arbetssituation. Det skulle kunna ses som en motsats till Holt som förespråkande av restriktivitet av flexibilitet (kontroll) i organisationen, det centrala är dock att alla fyra författarna förespråkar flexibilitet och kontroll men inte utan ramar.

Den amerikanske sociologen Karasek gjorde i slutet av 70-talet ett försök att slå ihop två olika forskningstraditioner; dels den som byggde på tanken att mental belastning ger en ökning av kroppens fysiologiska beredskap för kamp respektive flykt, dels den sociologiska alienationsmodellen som innebär att brist på inflytande och mening i arbetet leder till ökad risk för

⁴⁰ H Holt, Politiken, 2002-04-19, sid. 13

sjukdom, såsom stress eller utbrändhet. Huvudtanken i Karaseks krav – kontroll modell är att hög mental belastning kan vålla sjukdom endast i kombination med låg möjlighet att påverka situationen. Karasek har i samarbete med svenska professorn Töres Theorell testat modellen i arbetslivet och det blev, enligt dem, uppenbart att den fungerade bra i samband diskussioner kring arbetsmiljön på arbetsplatsen. Idealsituationen i arbetslivet skulle motsvaras av den ”avspända” situationen, där är risken för stress som minst.⁴¹

Höga Krav	Höga krav och stort beslutsutrymme: Aktiv arbetssituation AKTIV	Höga krav och litet beslutsutrymme: Spänd arbetssituation SPÄND
	Låga krav och stort beslutsutrymme: Avspänd arbetssituation AVSPÄND	Låga krav och litet beslutsutrymme: Passiv arbetssituation PASSIV
Låga	Stort	Litet

Krav-kontroll modell av Theorell och Karasek

En parallell till Karaseks krav–kontroll modell är den modell som Siegrist och hans kolleger presenterat. Den kallas ansträngnings - belöningsmodellen och går ut på att individen kan klara en hög grad av ansträngning, om denna svarar mot en hög grad av belöning. Belöningen kan vara såväl pengar som ökad social status (t ex beföringsmöjligheter) och förbättrad självkänsla. Om balansen mellan ansträngning och belöning blir ojämn kan risken för ohälsa öka och det kan yttra sig som stress eller utbrändhet.⁴²

Även Maslach och Leiter beskriver vad som kan ske om inte förhoppningar om erkännande och belöning uppfylls. Människor hoppas på att deras arbeten ska ge dem pengar, prestige och trygghet,

⁴¹ T Theorell, 2000

men trots att vi arbetar mer har företagen inte alltid möjligheter att ge detta. Det kan ge mer djupgående problem när den anställde förlorar den inre tillfredsställelsen och inte känner någon glädje i arbetet. De inre och yttre compensationerna minskar möjligheterna att känna engagemang i arbetet. Maslach och Leiter menar att de platta organisationerna som blev vanliga i mitten på 90-talet ger chefer och medarbetare större ansvar som de inte ersätts för. Att slita ut chefer och personal utan att ge något tillbaks kan i förlängningen vara en av de bidragande orsakerna till ohälsan i arbetslivet, menar de.

En annan arbetsform som blivit allt vanligare under senare år är projektarbete. I vissa branscher är projektarbete inget nytt, såsom bygg och anläggningsbranschen, men företeelsen ökar snabbt även nu i andra branscher, framförallt på grund av den växande IT-sektorn. Jürisso beskriver i samband med detta något som han kallar "höningsfällan". IT-branschen lockar unga med spännande arbetsuppgifter, höga löner och obegränsade möjligheter men insatserna kan bli höga. Medarbetarna fokuserar på projektets mål så till den grad att de kan arbeta nästan obegränsat för att nå dit. Ingen vill säga att den inte orkar pga. risk för att inte bli inkluderad i nästa projekt. Ofta arbetas det intensivt under projektets slutskede och det behövs tid till att ladda om batterierna, men istället väntar nästa projekt och en uppstartningsfas som kan vara minst lika stressande som slutskedet i det tidigare projektet. Det är viktigt att veta hur projektarbete skall hanteras och att personalen är utbildad i det för att det skall bli effektivt och inte slita ut personalen.⁴³ Om inte de anställda får belöning i någon form för sina ansträngningar riskerar de, som Maslach och Leiter tidigare poängterat, att tappa engagemanget och arbetsglädjen.

4.5.5 Ledningsform

Det var Taylors idé att ledaren skulle tänka åt den underordnade, men med åren har det skett en uppmjukning och idag finns den gammalmodiga auktoritära ledaren inte kvar på många arbetsplatser. Arbetslivet har demokratiserats under de senaste tjugo åren samtidigt som ett antal nya arbetsformer har dykt upp. Arbetsorganisationerna har i många fall blivit plattare, vilket lett till att många företag tagit bort mellancheferna. Kontrollen av arbetets utförande ligger nu istället hos medarbetarna själva. Som en motreaktion på denna trend har krav på ett mer synligt ledarskap

⁴² T Theorell, 2000

⁴³ M Jürisso, 2001

uppkommit. Dessa krav har uppkommit för att undgå problem såsom rollkonflikter och tvetydighet omkring ansvarsområden.⁴⁴ Både Jürisoo och Theorell varnar för att avsaknaden av ledarskap i samband med otydliga organisationer skapar ineffektiva organisationer som kan vara mycket påfrestande för individen att arbeta i.⁴⁵

Det har uppkommit ett begrepp som kallas, situationsbestämd ledning, en teori som indikerar att ledningsformen är beroende av företagets produktion- och produktionsformer, medarbetarstab och dylikt. Idén är att det inte finns något entydigt sätt att leda på, utan att organisationen skall anpassas till produktions- och omvärldsförhållanden.⁴⁶

4.5.6 Social gemenskap

Redan på 1960-talet visade Hawthorne-studien att social samvaro gjorde medarbetarna mer effektiva. Detta gäller än i dag, att samspelet mellan de anställda fungerar och att de ger varandra socialt stöd är centralt i en väl fungerande organisation. De anställda ska ha förtroende för andras kompetens och åsikter men också för dem personligen. Med ett öppet klimat vågar anställda säga sin mening utan att vara nervösa för repressalier. Finns inte den goda sociala samvaron och öppenheten kan det uppstå konflikter och stressande situationer.⁴⁷ Maslach och Leiter menar att förtroende, respekt och öppenhet inte bara mellan de anställda utan också mellan företag och anställd är tre grundläggande element för att en organisation skall kunna fungera effektivt. De anställda måste ha förtroende för att företaget tänker på deras bästa och inte endast på det som är bäst ekonomiskt för företaget. Företaget måste visa respekt för människors värde och inte låta beslut bero på om det passar in i företagets planer. Det ska finnas en öppen dialog där företaget meddelar vad som händer så att de anställda inte börjar spekulera och sprida rykten. Agerar företaget ”rättvist” kvarstår engagemang och risken för att anställda ska bli stressade och utbrända minskar.

Cooper och Marshall hävdar att rollkonflikter ofta är stora stressorer i organisationer. De menar då att det är svårt att vara mittemellan (mellanchefer). Press kan då upplevas både uppifrån och underifrån och det kan vara svårt att känna sig accepterad någonstans. Maslach och Leiter belyser

⁴⁴ M Agervold, 2001

⁴⁵ T Theorell, 2000

⁴⁶ ibid

⁴⁷ M Agervold, 2001

ytterligare en rollkonflikt kan uppstå då arbetets krav och personliga värderingar inte är förenliga dvs. då arbetet får den anställde att göra saker som är oetiska och eller kolliderar med deras personliga värdering. Även Jürisoo håller med om att skillnad i individens och företagets värderingar kan leda till stress då individen kan tvingas göra saker mot sin vilja. Han beskriver också ytterligare ett problem som skulle kunna vara en rollkonflikt det uppstå då företagets mål och strategier är motstridiga mot vad de egentligen gör. Personalen skall då göra sken att arbeta för något som de i verkligheten inte gör. Det kan vara en problematisk situation för individen som kan upplevas som stressande.

Jürisoo beskriver utvecklingen och den snabba förändringstakten som har lett till att företagen behöver mer information för att fatta bra beslut; både de dagliga och på längre sikt. Detta ställer högre krav på individen. Individens uppgifter blir mer komplexa, de får färre rutinuppgifter och måste fatta egna beslut. Detta sätt att arbeta ställer större krav på individen, bl.a. förmågan att anpassa sig till den föränderliga organisationen. Detta leder i sin tur till att individen blir mer pressad. Tillvaron är komplex och det kan vara svårt att förhålla sig till helheten. Individen drabbas lättare av ångest som kan leda till stress och utbrändhet.⁴⁸

⁴⁸ M Jürisoo, 2001

5 Empiri

5.1 IT –företag

En solig vårdag vandrade vi från Malmöstation in till centrala Malmö. I ett hyreshus på andra våningen fick vi kliva in i den omtalade IT -världen. Idag besöker vi alltså ett IT-bolag med 20 anställda. Malmökontoret är ett av företagets fyra kontor. IT-bolaget, som tillhandahåller ett flertal konsulttjänster, förmedlar ett seriöst intryck med luftiga och moderna lokaler. Det luftiga intrycket visar sig bero på att konsulterna ofta arbetar hos kund.

Vad som senare visar sig vara den enda tjejen tar emot oss och leder in oss till köket som också kom att bli platsen för våra intervjuer. Eftersom ingen av oss är särskilt insatt i IT - branschen tar hon sig tid att berätta vad det rent konkret innebär att vara IT-konsult. Hon förklarar även organisationsstrukturen, vilket även leder oss in på interaktionen mellan henne och hennes kolleger.

Företaget har en genomgående platt organisation, vilket är typiskt för denna bransch. Det finns en platschef som lika väl kan beskrivas som säljare. Hans jobb är att sälja in konsulternas tjänster. De övriga konsulterna är jämställda, trots att de ibland har skilda intresseområden.

Konsulternas arbetssituation beskrivs bäst genom att först göra gällande om de för tillfället är engagerade i något projekt eller ej. Arbetar konsulten med något projekt är han/hon oftast stationerad hos kund. Projekten kan genomföras ensamt eller i team. Det är helt och hållet uppgiftens karaktär och storlek som avgör detta. Arbetas det i team finns det en eller två projektledare som antingen kan fungera som administratör eller för teknisk kvalitetssäkring. Innan projektet startar kommer gruppen tillsammans med kund överens om en deadline och vad som skall utföras.

Är någon för tillfället inte delaktig i ett projekt finns konsulterna på kontoret. Där ägnar de sig åt självutveckling. Ett ganska fritt val där konsulterna har tid att göra sådant som inte har prioriterats innan. Eftersom denna bransch, mildt uttryckt, går upp och ned kan tiden för självutveckling inte

bestämmas i förväg. Det kan till och med i värsta fall vara så att den största delen av året spenderas på kontoret.

Kvinnan som möter oss på företaget ger ett avspänt intryck. Glad och trevlig visar hon oss runt och vi slår oss ner för att höra hennes upplevelser av stress. Tidigt visar det sig att vårt första intryck av henne som en lugn och stabil person stämmer väl. Hon är konsult och har arbetat som det i tre år. Hon är förhållandevis ny på kontoret i Malmö, men har tidigare arbetat inom samma företag fast i en annan stad. Hon kom direkt i gång med ett projekt när hon kom till Malmö. Detta projekt varade ett par månader och sedan dess har hon varit utan projekt i nästan sex månader. När hon nu är utan projekt ägnar hon tiden till att fortbilda sig själv. Hon kan själv styra vad för slags utbildning hon vill ägna sig åt och det är även upp till henne att få det gjort. Ingen hänger över axeln och övervakar mig, säger hon glatt. Hon tycker att det är bra att ha tid att utveckla sig själv nu för det har vi inte tid till under projektens gång. Det är viktigt att ha egna mål när jag gör det här, annars skulle det nog lätt kunna börja kännas långtråkigt. Appropå långtråkigt kan vi konstatera att det krävs inte en psykolog för att kunna se att hon är sugen på att komma i gång och jobba i projekt igen.

När vi frågar vad stress är för henne, beskriver hon att stress är en självklarhet i slutet på varje projekt. På något sätt så blir det alltid så, hur de än gör så är den sista tiden innan *deadline* oerhört stressig. Det kommer med *arbetsformen* menar hon. Hon har arbetat i *projekt* som varit perfekt skötta, men det blev i alla fall stressigt till sist. Det är så att arbeta mot en *deadline*. Vi skulle kunna arbeta dygnet runt hela tiden och i alla fall få stress till sist. Därför menar hon att det är a och o att kunna säga ifrån i den här branschen. Det är upp till individen hur stressigt denne får det menar hon. Säger vi ja till allt, kan vi som sagt arbeta dag och natt för jämnan. Det kan vara ett problem med nya konsulter. De säger ja till allt bara för att *vara till lags* och om det fortsätter kör de snart in i väggen hävdar hon. Hon beskriver att hon själv hade svårt att säga nej i början vilket senare slutade i magkatarr. Då bestämde hon sig för att hon var tvungen att säga ifrån och tänka lite mer på sig själv. Vidare poängterar hon att det är viktigt att efter en sådan intensiv period, som tiden fram till en deadline, gå ner på en normal arbetsdag igen. Det kan ibland vara slitsamt att direkt komma igång med ett nytt projekt efter ett annat, men det är bara att starta upp igen och finna en lagom arbetstakt igen. Det är som sagt helt upp till individen att sätta gränser för det finns alltid obegränsade möjligheter till att arbeta. Jag tror att det är viktigt att individen säger nej och sätter gränser för sig själv annars kan det bli hårt, framhåller hon.

Ytterligare en tydlig stressor är uppenbarligen en *inkompetent projektledare*. Hon talar mycket om hur hopplöst det är när ett projekt startas upp och det redan tidigt märks att det är kaos, ingen ordning och bara problem. Ofta är det projektledarens fel, säger hon. Kan inte han/ hon leda och planera arbete går det åt skogen. Det leder helt klart till att alla medlemmarna i projektet blir stressade. Kanske inte i tid men utav frustration över att det inte fungerar. En annan faktor som kan leda till stress, som hon nämner i samband med detta, är om en av *team medlemmarna inte lever upp till det krav som gruppen ställer*. Det kan vara både *kompetens och engagemang*. Fungerar inte teamet så leder det till stress för de övriga medlemmarna.

Nästa stressfaktor som kommer på tal är kunden. Som hon själv beskriver det, så vill ju kunden helst att projektet skall vara klart igår. Det är klart att det är lite stressande, men inte så farligt menar hon. Hon hanterar själv inte kunderna så mycket utan det är oftast projektledaren, därför upplever hon inte den stressen så mycket. Det är värre när kunden *ändrar förutsättningarna* fortlöpande dvs. vill att vi ska göra nya saker. Det stjälper hela tidsplanen och kan vara oerhört stressande om det inte hanteras på rätt sätt. Det är projektledarens uppgift att se till att de nya förutsättningarna är hanterbara.

Intervjun med kvinnan är över och in kommer nu en man i trettioårsåldern. Han har varit i företaget i ca fem år. Han kom direkt från sin relativt korta utbildning till företaget. Utbildningen gavs av arbetsförmedlingen i början av IT-ruschen. Även han arbetar som konsult. Om de arbetar ensamma mot kund sköter de hela kontakten själv. Det kan ibland vara stressande att ha *hela ansvaret* själv, menar han. Det är en utmaning men kan då och då bli för mycket. Det händer att projektet går *utanför min kompetensnivå*, och om det bara är lite är det bra men det kan gå en över öronen till sist. Det kan vara extra jobbigt om det är svårt att få hjälp från någon annan eller om det är tidspress. *Mister jag kontrollen* över projektet och har *för många bollar i luften* samtidigt så är det helt klart stressande.

Deadline stressen är oundviklig menar den här konsulten också. Det blir ett hästjobb på slutet hur vi är bär oss åt, men jag trivs med att verkligen göra något intensivt. Det är tungt, men det är skönt när det är klart. Det viktiga är bara att vi kan se slutet. Kan vi inte det känns det hopplöst. Vi har några gånger *jobbat stenhårt en period* för att få någonting klart och när vi sedan var klara var det bara att

sätta igång med nästa uppgift direkt. Vi hade inte ens en halv dag ledigt. Det var helt hopplöst, då det inte fanns någon energi kvar i batterierna. Det blir ännu jobbigare om sådana här perioder blir långvariga. Då kommer det oundvikligen att gå ut över privatlivet. En kort period är inga problem, men om det blir långvarigt så blir det slitsamt. Jag känner att jag inte räcker till någonstans. Jag får då dåligt samvete konstant för att jag inte träffar mina vänner, min flickvän eller har tid att göra det som jag har lust med. Får jag bara tid att ta det lite lugnt mellan de intensiva perioderna, så är det här inget problem för mig. Om jag har jobbat hårt en period kan jag bättre njuta av semestern. Den här arbetsformen, projektarbete, är idealiskt för mig. Det är mer stressande för mig att inte ha någonting att göra än att ha mycket att göra.

Även den här konsulten understryker hur viktig *projektledarens roll* är. Det är meningen att han eller hon skall fungera som en vägg mellan oss i projektet och kunden. Vi som arbetar i projektet blir bara stressade om *kunden lägger sig i* eller deltar i arbetet. Den kontakten skall projektledaren sköta. Det är deras uppgift att hålla kunden lugn och i godtro om att allt går som det skall. Fungerar inte det så blir det stressande för alla i projektet.

Det är inte bara *ledningen från projektledaren* som kan vara bristfällig, menar han, utan även *chefen*. Det är bra att chefen inte lägger sig i det dagliga arbetet. Det skulle vara irriterande men ibland skulle det vara bra med lite mer chefskap. Chefen talar inte om stress eller att gå in i väggen och de sätter absolut inga gränser på hur mycket vi skall jobba. En gång var det en som hade jobbat två dygn i sträck, det sker ju då och då, men chefen skrattade bara lite åt det. Han sade inte till vederbörande att gå hem eller lugna ner sig. Det tycker jag är *bristfälligt ledarskap* och avsaknad av omtanke om och empati med sina medarbetare. Sätter inte ledningen gränser, kan det vara svårt för individen att göra det. Vi har ju individuella löner och det gör ju att vi alltid vill vara på framkant och prestera sitt bästa. Det kan därför vara svårt att säga nej till uppgifter eller att säga att jag inte kan eller inte har tid.

När vi ber mannen att tänka till om vad som ger upphov till stress för honom börjar han tala om ett fenomen som ägde rum när han var ny på företaget och i branschen. Jag kom direkt från min utbildning och hit. Det var i början av IT- boomen, hela branschen var otroligt hypad. Det gällde att *vara expert*, den som var bäst och hade de smartaste och snabbaste lösningarna hyllades. Media skrev om underbarn som Birgeron och alla ville vara på framkanten och nå till toppen. Det var ett

tufft klimat att komma ut i, det var en väldigt elitistisk värld. De som var bäst syntes, medan de andra blev åsidosatta. Det var för mig väldigt stressande och psykiskt jobbigt att arbeta i ett sådant klimat. Det satt underbarn omkring mig som kunde göra mitt arbete snabbare och bättre än jag, så var det bara. Det var otroligt frustrerande och jag upplevde ibland att jag inte tillförde något i arbetet. Min plats var inte självklar, utan jag kunde bara hoppas på att få vara del i nästa projekt. Den här perioden gick över när jag kom in i arbetet och litade på mina kompetenser, men det var en oerhört påfrestande tid. Jag blev stressad över att inte räcka till eller att inte kunna bidra.

Nästa stora stressfaktor som han nämner är att arbeta i *team som inte fungerar*. Jobba med folk som *inte är kompetenta* nog eller med folk som inte kan samarbeta är oerhört hårt. Det stressar mig enormt att inte veta att jag kan lita på de personer som ingår i teamet. Stressen kommer från faktorer som jag *inte kan påverka*, vilket gör det ännu jobbigare.

5.2 Socialbyrå

Efter ett glamoröst besök i IT-världen var nästa intervjuobjekt två socialsekreterare. Eftersom vi besökte en socialbyrå som har en stor del av Malmös klienter under sina vingar, var vi beredda på att träffa två kvinnor som verkligen vet vad stress innebär.

Vi blir tidigt på morgonen insläppta på socialbyrå som med sina säkerhetsanordningar och slitna byggnader mer ser ut som en anstalt. Konferensrummet med tre ”KLIPPAN”-soffor utgör dock en avslappnad miljö för vår intervju. Intrycket vi får av miljön är att den är ganska grå och sparsam. Kontoren ligger på en rad utesfärer varandra. Vårt första intervjuobjekt är en ung kvinna, knappt trettio år gammal. Hon berättar initialt, att hon arbetar med ekonomiskt bistånd på ungdomsenheten, vilket betyder att klienterna varierar mellan åldrarna arton och tjugofem. Vidare förklarar hon, att hennes arbetsuppgifter innebär mycket personlig kontakt såsom motivationssamtal och hembesök. Hon är ensamt ansvarig för de unga klienterna, men inom kort ska hennes tjänst kompletteras med en halvtidstjänst.

Intervjuobjekt nummer två är en medelålders kvinna av utländsk härkomst. Hon har liksom ett flertal andra av socialbyråns anställda ett vikariat på ”obestämd” tid. Vid tiden för intervjun har hon arbetat som socialsekreterare i ett år och tre månader. Under denna tid har vikariatet förlängts vid

tre tillfällen. Huvuduppgiften i denna tjänst är att handlägga ekonomiskt bistånd för klienter över 25 år. Gemensamt för de två tjänstemännen är den personliga kontakten och de svåra beslut som dagligen måste fattas. Socialbyråns organisation är hierarkisk med en avdelningschef, socialbyråchef och slutligen en stadsdelschef.

Kontorstiden är åtta timmar per dag, det är dock möjligt flexa mellan halvåtta och nio på morgonen. De har även möjlighet till en lunchrast, då de ej behöver vara anträffbara.

Den yngre av kvinnorna började arbeta på socialbyrån direkt efter sin socionomutbildning. Hon visste redan innan, att denna typ av tjänst hade ett rykte om sig att vara stressigt på grund av den stora kontakten med människor som behöver hjälp och varför hon valde arbetet vet hon inte. Ryktet har bekräftats sedan hon började. När vi frågar om den största stressorsaken, säger hon direkt att det är den *höga arbetsbelastningen*. I arbetsbeskrivningen står det att ärendena ska vara ”skyndsamt handlagda”, men som det är nu blir det ofta snarare snabbt än bra. Hon säger att alla är i samma situation, därför vill de inte störa de andra och frågar sällan om hjälp. Det händer att hon får *akuta fall*, som måste klaras av innan dagens slut och det gör att det andra som hon skulle ha gjort läggs på hög. Alla *arbetar enskilt* med sina egna fall och hon känner att pressen och ansvaret att lösa alla fall kan vara stressande. Hon tycker att chefen är lyhörd för den höga arbetsbelastningen. De pratar om det på möten, men på samma gång görs det inget åt det, antagligen på grund av resursbrist.

Precis innan semestern jobbar hon dubbelt så mycket. Anledningen är att få undan så många fall som möjligt, eftersom hon vet att de annars kommer att ligga kvar i en stor hög när hon kommer tillbaka. När hon sedan har semester och vill slappna av från sitt jobb, tycker hon att det tar en vecka att varva ner. Sista veckan på semestern börjar hon stressa upp sig för *allt arbete, som hon vet ligger och väntar*. Det anställs en sommarvikarie till hela avdelningen, men denna person tar mest hand om akutfall. När någon annan är på semester tar de som arbetar en vecka var av dennes arbete, vilket betyder att de får dubbelt arbete. Hon tycker dessutom det är svårt att ta någon annans fall, eftersom de alla är olika och det tar tid att sätta sig in i dem och det är inte alltid det är inom ungdomsenheten.

I och med att hon *jobbar med människor* känner hon stor press på sig att lösa allt till det bästa, vilket kan vara svårt med de knappa resurser som finns. Det händer ofta, att hon inte kan slappna av

från sitt arbete när hon kommer hem, utan hon går och tänker på sina klienters fall och deras lösningar. Det är viktigt att vara trygg i sig själv och ha ett ordnat privatliv för att kunna klara av ett sådant här jobb, säger hon.

Hennes avdelning står just nu inför en omorganisation. De *ansvariga för omorganisationen* säger att de på avdelningen är inblandade och får säga sitt om omorganisationen, men det håller inte hon med om. Hon säger att det är stressande att inte veta vad och hur förändringen ska ske.

Omorganisationer är för henne förknippade med besparingar.

Den andra intervjuade har distans till sitt arbete. I fjol blev hon sjuk och det fungerade som en väckarklocka för henne. Hon insåg att hon måste ta vara på sig själv i första hand, och att hon på arbetet måste kunna säga nej eller saker får vänta. Hon har blivit mer medveten om stress och tror att det hjälper henne att inte bli lika stressad. Även hon säger att chefen är lyhörd för stress. Det är dock först då något har hänt, som denne ändrar eller finner en bättre lösning.

Även om hon säger att hon inte ska bli stressad, tycker hon att det är oundvikligt att inte bli det. Det som stressar henne mest är de ständiga *avbrotten*. Det är svårt att planera dagar och med avbrotten kommer hon av sig. En stor del av deras arbete är pappersarbete som t ex rapportskrivning till tingsrätten. Det är därför viktigt, att det blir korrekt då viktiga beslut grundas på vad hon har skrivit.

Hon tycker att det kan vara stressande att arbeta på en *kontrollenhet*, då hon *inte håller med om vissa regler* och därmed ibland vill lösa fallen på ett annorlunda sätt. På samma gång kan det vara påfrestande eftersom *reglerna är oklara* och därmed vet hon inte riktigt hur hon ska gå till väga.

Arbetsbelastningen är också stressande. Omorganisationen har gjort att hon har fått fler ärenden, från tidigare 101 till 131 i dagsläget. De nya klienterna som hon har fått sig tilldelad, känner hon att hon inte har tid och resurser för. Hon tycker liksom sin kollega, att *omorganisationen* är ett orosmoment, speciellt eftersom hon är *vikarie* och därmed kanske inte får vara kvar. Å andra sidan säger hon ”varför oroa sig för något jag inte kan påverka”. Hon delar kollegans uppfattning att, de inte har någonting att säga till om när det gäller omorganisationen.

Även hon tycker att det är en förutsättning med ett ordnat privatliv för att kunna arbeta som socialsekreterare. Hennes familj bor i samma område som hon jobbar och det är inte bra. Ofta möter hon klienter på fritiden som vill prata med henne om sådant som rör jobbet.

5.3 En kontorsvärld

Nästa intervju var i en hierarkisk organisation i den privata sektorn och företaget ingår i en större koncern. Här har vi fått möjlighet att intervjua två kvinnor som är ansvariga för personaladministrationen på företaget.

Som vi tidigare nämnt är organisationsstrukturen av hierarkisk karaktär. Åtta personer ingår i ledningsgruppen. Under dem finns femton enhetschefer. Det finns även team ledare, som har en arbetsledarroll, utan personalansvar.

Vår första intervju på detta företag är en stressmedveten kvinna, drygt 50 år. Hon förklarar tidigt att hon arbetat här under en lång tid, vilket innebär att hon är en välkänd person i organisationen. Vidare beskriver hon sina arbetsuppgifter såsom traditionellt personalarbete, vilket innefattar allt från rekryteringar till krisgruppsarbete. Vi nämnde tidigare att hon var stressmedveten, vilket beror på att hon anordnat stressutbildningar, och därmed fått kunskap samt att hon är ansvarig för att stress diskuteras på arbetsplatsen. Hon begär in stressrapporter från cheferna minst fyra gånger om året och ser till att stress diskuteras under fackmöten.

Vår andra intervju äger rum på kontoret bredvid. Liksom den första kvinnan sitter hon ensam på sitt kontor. Även hon är i femtioårsåldern och har arbetat inom organisationen i 11 år. Hennes roll i företaget är att ta hand om de anställdas löner, försäkringar, avtal, pensioner och tjänstebilar.

Den första intervjuade upplevde inte sitt jobb som speciellt stressigt. Hon tror att det beror på att hon jobbar med stressfrågor och är väldigt medveten om stress och dess konsekvenser. Hon har själv det välordnat privat och ofta tror hon att personer som är stressade eller utbrända inte blir det enbart på grund av jobbet utan det är en kombination av privatlivet exempelvis dåligt ekonomi eller skilsmässa.

Det hon ibland ansåg vara stressande var att hon i den positionen hon har, ofta får agera som *samtalsterapeut*. Personalen pratar med henne om problem som hon egentligen inte har några lösningar på och det kan vara svårt att inte tänka på samtalen när hon gått hem från jobbet. Ytterligare en stressfaktor för henne var att hon ibland var tvungen att ta ställning i fråga om uppsägning och det var också hon som skötte hela proceduren. Det kan vara mycket påfrestande tycker för henne men hon påpekar att hon måste ju tänka på företagets bästa i första hand.

En observation vi gjorde var att hennes *dator inte fungerade* när vi var där och att hon kommenterade att utan den kan hon inte göra mycket. Detta var uppenbarligen ett problem som hon inte kunde lösa själv.

Den andra damen som arbetade med löner var däremot mera stressbenägen. När hon började på företaget fanns det nittio anställda och nu har det växt till tvåhundra tjugo. *Arbetsbelastningen* har alltså blivit betydligt större. Hon har fram till nu *jobbat ensam med lönerna* (de håller på att lära upp en person som ska arbeta halvtid) och inte haft någon att rådfråga. Detta har lett till att hon har haft ett stort ansvar och tagit många egna beslut. Hon säger dock att hon har ett bra samarbete med sin chef och använder henne som ett bollplank vid större frågor. De beslut som hon tar, grundar sig på regler/lagar, vilket innebär att hon endast är budbärare. Hon har mycket *kontakt med människor* och får ibland precis som den andra agera terapeut. Detta kan vara stressande, då hon inte heller tycker sig ha lösningar till andras problem.

Att hon arbetat ensam betyder att hon är den enda som kunnat arbetsuppgifterna och att hon aldrig kunnat vara ledig de två första veckorna i månaden då lönerna ska köras. Sedan företaget blev en del i en större koncern bestämdes det att alla företag inom koncernen skulle ha en *deadline* för när lönerna skulle vara klara och köras. Detta innebär för henne att hon inte längre fritt kan planera och göra lönerna när hon har tid, dvs. hennes arbete har blivit *mindre flexibelt*. Denna förändring hävdar hon har inneburit en ny stor stressfaktor.

Arbetsdagarna ser alla olika ut och hon kan inte i detalj planera i förväg. Ibland kan *oväntade händelser*, som måste tas om hand direkt, göra att andra arbetsuppgifter försummas och det orsakar stress. Detta upplever hon speciellt under löneperioderna.

Tidigt i intervjun märker vi, och hon säger själv, att hon verkligen tycker om sitt arbete. Hon tror att det kanske är därför hon har lättare för att klara av stressen. Hon har dock vid några tillfällen haft blackouts eftersom hon jobbat för mycket. Hon säger att eftersom hon tycker om sitt jobb så mycket så är det svårt att säga nej och själv se när det blir för mycket. Både anställda och familj har vid dessa tillfällen sagt till henne, och det tror hon har varit hennes räddning. Hon säger slutligen att hennes företag är mycket mer medvetet om stress än många andra.

5.4 Terminalarbetare

Våra två sista intervjuer utspelade sig på en terminal i en industriby i Malmö. Eftersom vi har hört att truckförare ofta ligger högt rankade på listor över de mest stressiga yrkena hade vi sett framemot efter att få höra deras åsikter om vad som orsakar stress. Terminalen vi besökte räknas som en stor anläggning med dess tjugotvå dockningsplatser för lastbilar. Här sker lossning och lastning av gods från sex på morgonen till tio på kvällen, alla dagar i veckan. Det innebär att företagets tjugo truckförare är uppdelade i två skift.

Vi intervjuade två, enligt dem själva typiska truckförare, killar i 25 års ålder. Båda två arbetar i samma skift. Vi träffar dem halv två på eftermiddagen precis efter de slutat. De berättar att dagen varit ganska stressig förutom skiftets två första timmar sex till åtta på morgonen då lastbilarna inte hann ner i tid till terminalen. Detta innebär att nästa skift, som tar över på eftermiddagen, får en större arbetsbelastning än vanligt. I de båda skiften finns tre förmän men de båda truckförarna tycker att benämningen förmän inte speglar vad befattningen verkligen innebär. De hävdar att alla är jämställda i terminalen och att det som skiljer förmännen från de andra truckförarna är bara lönen och i viss mån bestämmanderätten på möten. De unga truckförarna visar på väg till konferensrummet terminalchefens rum. De nämner då att han är ganska osynlig, då han har ett stort förtroende för personalen. Vad som bör tilläggas vid beskrivningen av företaget är att branschen är väldigt konjunktur- och säsongskänslig. Det innebär att företaget valt att satsa på en stor styrka av extrapersonal som kallas in vid behov. Truckförarna säger att de för tillfället har cirka 15 personer som regelbundet kallas in en till två gånger i veckan.

Väl inne i konferensrummet, som delas med ett antal andra företag och hade rymt minst 15 personer till, blir vi bjudna kaffe, något som dricks såväl på trucken, i fikarummet och i

omklädningsrummen. Intervjupersonen, som vi först träffade, talade i början av intervjun mycket om den *ojämna arbetsbördan* som råder i terminalen. Han säger bland annat att de aldrig vet hur mycket som ska göras nästa dag. Vidare beskriver han att detta medför problem med ledighet och planering av extrafolk. Han säger att denna ojämna arbetsbörda kan vara stressande. I nästa mening poängterar han vikten av att stressa ner när det är lugnt i terminalen. I början hade han svårt att stressa ned eftersom han inte visste hur lång tid olika saker tog. Han fortsätter med att säga att detta arbetet nog är väldigt stressande, men att de med låg stresströskel snabbt gallras ut. Vidare menar han att stressen ofta beror på *vem jag arbetar med*. Arbetar han med människor som är *kompetenta och tar arbetet på allvar* så känner han sig inte lika stressad.

Intervjuobjekt nummer två, anländer halv tre till konferens rummet. Han har till skillnad från den förste killen valt att börja sju och därmed sluta en timma senare. Han sätter sig i stolen iklädd blåa arbetskläder och pustar ut efter en hård dag. Liksom under den första intervjun pratar även han mycket väl om sitt arbete som truckförare. Han nämner bland annat att han gillar teamarbetet. Kanske säger han att detta kommer av att han alltid varit aktiv i olika lagidrotter. Vidare berättar han hur viktigt det är att teamet känns rätt för alla. Detta ämne ger upphov till en diskussion om en *omorganisation* som ägde rum för ett år sedan. Han berättar då, att det var väldigt mycket problem när de flyttade till detta ställe från en annan mindre terminal. Företaget tog då på sig fler kunder, utan att anställa mer personal. Detta ledde till en frustration i organisationen, särskilt hos de äldre, som många valde att sluta. Företaget var då tvungna att anställa ny personal, vilket ledde till *ojämna och dåligt sammansatta team*. Denna tid uppger han var väldigt stressande, dels för att *arbetsbördan* var alldeles för stor, dels för att *rollerna i teamen var oklara* vilket ledde till kaos. Han menar dock att denna tid har lärt honom någonting om stress. Han säger liksom kollegan i den första intervjun att stress ofta beror mycket på *vem som ingår i skiftet*. Vidare säger han att arbetar jag med människor som kan sitt jobb och vet vad teamarbete går ut på, blir jag inte stressad. Den andra halvtimmen av intervjun känner vi att den arbetsklädda terminalarbetaren känner sig mer komfortabel i sin roll som intervjuobjekt. Efter en kopp kaffe berättar han om veckornas mest stressiga dag, fredag kväll. Alla kunder vill ha sitt gods till början av veckan och därför blir det väldigt körigt på fredag kvällarna. Detta innebär också att det kallas in fem extra truckförare. Han säger att fredagarna verkligen stressar upp honom. Då börjar han som vanligt halv tre på eftermiddagen men slutar så sent som tolv på natten. Under denna tid finns *inga pauser*, inte heller finns det tid avsatt för middag. Detta trycker båda terminalarbetarna på, dvs. en avsaknad av lunch-

och middagsrast då de inte behöver vara tillgängliga. De hävdar att om de har mycket en dag får de aldrig en chans att stressa ned, inte ens fem minuter. Han berättar sedan vidare om de stressiga fredagarna och trycker mycket på att stressen kommer av de *många olika arbetsuppgifterna* och de många *deadlines* som de ska hålla i huvudet. Han tror även att stressen kan komma genom den bullriga miljö som blir ofrånkomlig en fredag.

Trots att vi emellanåt har det väldigt stressigt är detta ingenting vi diskuterar, menar han. De har inte mycket sjukskrivningar och detta beror enligt honom på att de flesta faktiskt gillar sitt arbete. Han tycker att skiftarbetet är bra på så sätt att varannan dag är han ledig 24 timmar och då finns det tid att koppla av.

I slutet av intervjun när vi faktiskt hade lagt ihop blocken och rest oss upp, kommer intervjuobjektet på att det var en sak han glömt nämna. Han säger att han tänkt mycket på stress sedan vi hörde av oss för att få en intervju. Han berättar också att han gjort egna iakttagelser om stress i terminalen. Det han kommit fram till är att de som är mest stressbenägna är de som verkligen gillar sitt arbete och är lojala mot företaget. Intervjun avslutar han stående med att säga ”de som anser att detta är ett kneg värt att gå till enbart för lönens skull, bryr sig för lite för att uppleva stress”.

6 Analys

Vår analys kommer vi att inleda med en reflektion kring teoriavsnittet i vår uppsats. Eftersom en grundläggande teorikartläggning var en del av vårt syfte är det intressant med att begrunda de erfarenheter vi tillägnat oss. Därefter följer en analys av det empiriska materialet mot bakgrund av vår teorisammanställning.

6.1 Teorierna

Vi kan efter att ha tagit del av ett relativt omfattande material kring ämnet stress konstatera, att flertalet forskare, professorer och författare är förhållandevis överens om vad som kan orsaka stress i en organisation. Forskningsläget har nått så långt att forskarna kan fastställa att förändringarna i samhället har lett till omvälvningar för företagen och i dess förlängning för organisationen.

Utvecklingen har inneburit att klimatet kring företagen hårdnat och de omorganisationer och anpassningsförsök som företagen vidtagit har många gånger gått ut över personalen. Detta har i sin tur inneburit att stress och utbrändhet ökat i företagen. Flera författare har tagit fram listor kring de största stressorerna i en organisation. De som inte har valt att göra en sådan lista har oftast valt att fokusera på en av dessa variabler och specificerat sitt forskningsområde kring t.ex. arbetsform eller arbetsbelastning.

Vi är beredda att hålla med forskarna när de hävdar att klimatet kring företagen har hårdnat och att det skett en omstrukturering av omvärlden som företagen verkar i. Detta har i många fall lett till att företag tvingats att vidtaga åtgärder som i sin förlängning har påverkat individen. Vi är helt eniga i att utvecklingen har haft inverkan på individen och många gånger på ett mindre positivt sätt, som lett till en ökad stresstendens i organisationerna. Vi vill ändå belysa en annan sida av denna problematik, som vi tycker kommit lite i skymundan i forskningsdebatten. Vi har alla tre tidigare deltagit i den företagsekonomiska kursen, Organisation och Ledarskap. Vi tycker att vi fått ett annat perspektiv på några av de utvecklingstrender som flera forskare väljer att svartmåla. Vi tycker att det i forskningsdebatten fokuserar för mycket kring det negativa med de nya arbetsorganisationerna och glömmer att se till det positiva som t.ex. teamarbete, flexibilitet, lösa förbindelser och platta organisationer medför. I debatten kring stress blir dessa nya arbets- och organisationsformer

syndabockarna som orsakar stress. Det diskuteras inte att dessa förändringar varit en nödvändighet och att det faktiskt finns de företag som lyckas med att vara effektiva och hälsosamma trots att de använder sig av dessa arbetsorganisationerna. Många är ju faktiskt nöjda med att arbeta på detta sätt och har lyckats göra sitt företag effektivt utan att det gått ut över medarbetarna. Med denna diskussion vill vi påvisa att det är mycket individuellt hur företagen lyckas med att anpassa sig till och använda sig av de nya arbets- och organisationsformerna. Det kan leda till problem om företagen inte anpassar sina åtgärder till sin specifika organisation eller till företagets mål. Med det menar vi att det går inte att använda sig av teamarbete bara för att det är ”modernt” eller att göra personalminskningar för korta vinster som i längden blir en dålig affär för att de utnyttjar den resterande personalen. Det centrala är istället, enligt oss, att företagen är medvetna och gör väl övervägda handlingar som passar det specifika företaget. Det är upp till företaget att hitta de effektivaste lösningarna för dem. Ett medvetet företag som är väl informerat om vad som kan orsaka stress i en organisation och för en individ bör kunna undvika att bränna ut sin personal.

Maslach, Leiter och Jürisoo understryker att för att finna orsaken till den utbredda stressepidemin ska det inte fokuseras på individen utan organisationens utformning. Det har för oss under vårt arbete blivit uppenbart att detta samband gäller, finns det brister i arbetsorganisationen kan det leda till stress för individen. Det vore idealiskt att endast titta på organisatoriska lösningar för att råda bot på stressutbredningen, men det tycker vi är en utopi. Vi tycker att utvecklingen i samhället har gjort det upp till individen att säga ifrån. Företagen opererar med små marginaler att de har inte alltid råd att vidtaga åtgärder eller handla långsiktigt även om de ser att stress förekommer i organisationen. Därför menar vi att det idag har blivit viktigt för individen att se till att han eller hon inte blir stressad av sitt arbete.

Ytterligare en faktor, som vi menar, gör att det inte bara är möjligt att titta på organisationens utformning i sig för att finna anledningen till stress är individens privatliv. Våra intervjuer tyder på att det är viktigt hur individens privatliv fungerar för att individen inte skall utveckla stress. De flesta intervjuade har kommenterat att om de inte haft det ordnat privat hade det varit lättare att uppleva situationen på arbete som stressig. Har individen det trassligt privat kan fritiden dvs. tiden till återhämtning, utgöra en stressfaktor för individen. Det innebär för företaget att även om de åtgärdar stressorerna i arbetsorganisationen kan individen fortfarande uppleva stress. Denna sida av problemet stress har vi valt att inte ta upp i vår uppsats då det är svårt att få en riktig bild av

intervjuobjektens privatliv och hur det påverkar dem (se avgränsningar). Trots detta tycker vi att det är värt att nämna här i analysen då det är uppenbart att det är en tydlig stressor. Det understryker hur komplext och individuellt stressfenomenet är och hur svårt det är för företagen att råda bot på det.

En tydlig stressor som vi funnit hos våra intervjuobjekt som vi inte funnit i teorierna är avbrott. Med det menar vi ett avbrott i det planerade arbetet på grund av en oförutsedd händelse. Jürisoo nämner det i litteraturen men beskriver då att det härstammar ur teknologiutvecklingen, vi vill snarare hävda att det stammar ur bristfällig organisation. På Socialbyrån t.ex. beskriver de hur de ständigt avbryts i sitt arbete av akutfall som kräver uppmärksamhet, vilket medför att de inte hinner med det ordinarie arbetet och de blir därför stressade. IT-konsulterna beskriver hur ändrade förutsättningar från kund, ett avbrott i planeringen, är stressande. Terminalarbetarna hävdar att den ständigt skiftande arbetsbördan och svårigheten att planera är tydligt stressmoment. Vi tycker att det är viktigt för företag som försöker bekämpa stress i sin organisation att veta att avbrott och svårighet att planera är ett faktum som verkar orsaka individerna mycket stress, trots att det inte är en av de stressorerna som litteraturen omkring stress belyser.

En annan stressor som Maslach och Leiter nämner som vi skulle vilja förtydliga är förtroende. De beskriver att det är viktigt att individen har förtroende för sina medarbetare och sitt företags kompetens. Det håller vi med om och vi vill understryka hur viktigt det är att individen har förtroende för sina medarbetares och ledningens kompetenser. Det blir extra viktigt när arbetet sker gemensamt eller nära varandra. I intervjuerna har det visat sig att förtroendet brister när de märker att medarbetarna är okompetenta. Både terminalarbetarna och IT-konsulterna beskriver hur jobbigt och stressande det är att arbeta tillsammans med någon som inte engagerar sig eller inte bidrar tillräckligt.

Som vi nämnt tidigare väljer de flesta författarna att härleda stress till en eller flera stressorer. De belyser dock inte möjligheten att omorganisationer, teknikutvecklingen, flexibelt arbete etc. i sig kanske är något vi om ett antal år kommer att ha vant oss vid, att det är en övergångsperiod. Vi inser att det är optimistiskt av oss att tro att stressepidemin skulle kunna vara över om ett antal år. Det tror vi inte heller men möjligheten finns att företagen och individen om ett par år har anpassat sig till många av de stressorer som litteraturen tar upp och till det rådande samhällsklimatet.

Förändring sker hela tiden, men kanske kan företagen lära sig att på ett sunt sätt som inte går ut över individen, anpassa sig till föränderligheten.

6.2 Arbetsbelastning

Liksom LO-studien, som vi tidigare refererat till i teoristycket, tyder våra intervjuer på att arbetsbelastningen är en stor stressor. Både Socialbyråns personal, IT-konsulterna och truckförarna hävdar under intervjuerna att det är stressande att ha många bollar i luften samtidigt. Vi har presenterat Maslach och Leiters synpunkter på downsizing, som även de pekar på problemet, att färre personal skall utföra samma mängd arbete. Detta faktum såg vi ett tydligt exempel på Socialbyrån som efter att omorganiseringen satt igång fått fler klienter per person och inga nya har anställts. Det upplevde de intervjuade som stressande eftersom de inte kunde finna tid till de nya i sina redan pressade kalendrar. Hög arbetsbelastning innebär ofta längre arbetsdagar och liten eller ingen tid för återhämtning. Vikten av återhämtning återkommer i nästan alla våra intervjuer. Särskilt tydligt framhålls detta av våra intervjupersoner från IT-branschen. De understryker den viktiga tiden för återhämtning efter ett stressigt projekt. Även truckförarna menar att det skulle bli svårt att klara av ett högt arbetstempo utan den 24 timmarsledigt som följer utav skiftarbetet eller de dagar då det är lite att göra. Ett intressant faktum är dock att IT-konsulterna verkar trivas bra med den höga arbetsbelastningen till skillnad från Socialbyrån. Det tror vi kan förklaras med att IT-konsulterna då och då har möjlighet till återhämtning och självutveckling i form av utbildning, medan socialarbetarna inte har den möjligheten. En av de intervjuade poängterade vikten av att kunna se slutet på en tid av hög arbetsbelastning, det går inte hos Socialbyrån där finns alltid ett nytt människoöde som väntar. Det bidrar till att Socialbyråns arbetsbelastning blir extra stor.

Det är också viktigt att belysa att arbetsbelastningen skiljer sig i karaktär mellan anställda vid Socialbyrån och IT-bolaget. På Socialbyrån uppstår den höga arbetsbelastningen på grund av resursbrist. Så är inte fallet i IT-bolaget, utan här upplever vi att arbetsbelastningen beror på det flexibla arbetet och deadlines, vilket i sin tur leder till mycket arbete i ett kritiskt slutskede.

Återhämtning kan även vara fasta luncher eller att inte behöva vara tillgänglig hela dygnet. Truckförarna tyckte att det vore sunt att ha någon fast paus varje dag för att få tid för återhämtning. Samtidigt som det skulle vara bra inser de också svårigheten med detta, då de arbetar mot fler olika

deadlines, vilka infaller många gånger per dag. De IT-anställda belyser även återhämtningsproblemet, fast på ett annat sätt. I deras fall är deadlines ofta satta med ett större tidsintervall och med ett friare sätt att lösa uppgiften. De har, om de vill, möjlighet att arbeta hela dygnet dvs. både hemma, hos kund och på kontoret. Våra intervjuer tyder på att det är helt upp till IT-konsulten att på ett sunt sätt styra sin arbetstid, så att återhämtningen inte blir eftersatt. Konsulterna poängterar vikten av att gå ned på en normal arbetsnivå efter ett stressigt projekt.

6.3 Anställningsform

Vår studie är inte bred på detta område, då vi endast fick tillfälle att intervjua en vikarie medan resten av intervjuobjekten var tillsvidareanställda. Det begränsar vår analys på detta område. Intervjun med vikarien på Socialbyrån ledde snabbt in på den stressituation som det innebär att vara anställd som vikarie. Särskilt som vikariatet förlängts flera gånger, vilket gjorde framtiden än mer ovisst. Till detta, framhöll hon, ska läggas den omorganisation som hängde över avdelningen. Även om hon sade att det inte lönar sig att oroa sig, märkte vi tydligt att hon var besviken på ledningens otydliga hantering av situationen. Sammantaget är det vår uppfattning att hon var klart stressad över denna situation. Omorganisationen har också medfört att hon fått ett stort antal nya klienter för henne. Hon säger att så länge hon inte vet om hon får vara kvar, orkar hon inte ta tag i denna extra arbetsbörda. Nu ligger den istället i en hög på hennes skrivbord som en ytterligare stressor.

Maslach och Leiter hävdar att lösa förbindelser, som vikariat, ofta innebär en bristande gemenskap för individen. Detta är dock inte aktuellt i detta fall, då socialsekreteraren varit vikarie under en lång tid och verkat ha kommit in i gemenskapen i organisationen.

6.4 Arbetsform

Inga av våra intervjuobjekt nämner organisationen på arbetet som en direkt stressor när vi frågar dem om vad som orsakar stress för dem. Det lyser istället igenom när de talar om andra stressfaktorer att stressen kan ha att göra med sättet de arbetar på. Till exempel säger lönedamen att det är stressande att ha ansvaret för samtliga löner till ett visst datum. Hon vet att om hon inte är där blir det inte gjort. Det skulle ju kunna underlättas för henne om hon hade en kollega att dela detta

ansvar med, överlappning av kompetenser som skulle göra det mindre stressigt i hennes arbetsituation. Likaså talar socialsekreterarna om att de känner sig ensamma i sitt arbete. De menar att de saknar stöd och handledning. Chefen finns där men de beskriver hur de drar sig för att ta hjälp av henne eller en kollega då alla har mycket att göra. Detta är uppenbara brister i arbetsorganisationen som gör att individerna blir utsatta för mer stress. För socialsekreterarna handlar det ännu en gång om stress som orsakas av resursbrist.

IT-bolaget har givit oss insikt i hur dess arbetsform påverkar stressen hos två konsulter som arbetar i projekt. De två intervjuobjekten verkar trivas bra med detta sätt att arbeta. De pekar dock på ett flertal av de stressorer som vi tidigare behandlat i teorin om projektarbete och flexibelt arbete. Helle Holt och Granströms slutsatser överensstämmer med våra intervjuobjekts stressupplevelser. De hävdar att det stora ansvar och självbestämmande som konsulten får, kan förutom att verka positivt även vara en stressor. Ansvaret för projektet ligger i konsultens händer och problem som uppstår blir lätt alltför personliga. Den manliga konsulten beskriver, att det kan vara mycket stressande att ta hand om hela förloppet själv och att vara ansvarig inför kund. Han beskriver även den stressfaktor som Holt varnat för som innebär att det flexibla arbetet kan gå ut över familjelivet. Både den manliga och den kvinnliga IT-konsulten beskrev att det var upp till dem själva bestämma hur mycket de vill arbeta, det kunde någon gång gå ut över privatlivet när det var mycket att göra. Det var en stor stressfaktor för den manliga konsulten när han kände att han inte räckte till någonstans. Det problemet skulle inte uppstå om han arbetade i en organisation med fasta arbetstider.

Konsulterna tar även upp andra intressanta stressorer i projektets vardag. En sådan är att känna att de inte duger i ett projekt. Enligt den manliga IT-konsulten är detta något som i början av hans karriär verkligen gav upphov till stress. Vidare i samma intervju berättar han om att det kan vara mycket svårt att säga nej till mer arbete. Detta överensstämmer ganska väl med vad Jürisoo kallar för honungsfällan. En fälla där de anställda i projekt lockas med bland annat individuella löner och spännande projekt. De kan därför inte säga nej till mer arbete, vilket kan leda till en överväldigande arbetsbörda och ett stort ansvar som i sin tur kan leda till stress.

Något som vi tycker att teorin utelämnar när det gäller projektarbeten är projektledarens roll. Vi har genom våra intervjuer förstått att den projektansvarigs agerande kan vara en viktig orsak till upplevd

stress. Det handlar om att de konsulter vi intervjuat känner sig stressade i projekt där den som planerar projektet inte är tillräckligt kompetent. De blir satta i en situation som de inte själva kan påverka.

Ingen av våra intervjuobjekt kommenterar fenomenen informationsstress eller teknostress. Vi gjorde dock en observation på ett av företagen. När vi anlände för att intervjua en kvinna fungerade inte hennes dator. Hon kommenterade detta och beskrev att hon kände sig hjälplös, maktlös och helt utan möjlighet att utföra sina arbetsuppgifter. Det skulle kunna tolkas som en form av den teknostress som Jürisoo beskriver.

6.5 Krav och kontroll

Agervold beskriver i teorin en process, som kan leda till självalienation och stress. Denna process innebär som vi tidigare nämnt, att individen fråntas planerings- och kontrollmöjligheterna över sin arbetssituation, vilket leder till maktlöshet, meningslöshet och isolation. Maslach, Leiter och Agervold framhåller att medarbetarna måste ha kontroll och inflytande över sin arbetssituation. Eftersom kontroll och flexibilitet är återkommande samtalsämnen under våra intervjuer förefaller bristen på detta vara en viktig del av orsakerna till stress. Ett exempel ur vår empiriska undersökning är kvinnan, vars arbetsuppgifter är att sköta löneutbetalningarna. Hon hävdade att hennes arbete hade blivit mindre flexibelt, vilket lett till ökad stress. Hon kunde tidigare själv bestämma, när det var tid att utföra de olika delarna i löncykeln, vilket ledde till arbetsbelastningen inte kändes lika stressande som nu. IT-konsulterna menar också att den flexibilitet som deras arbete innebär är ett bra sätt att arbeta. Det kan dock medföra ett för stort ansvar, som i vissa projekt kan leda till stress för individen. Karaseks och Theorells modell som genom variablerna krav och beslutsutrymme avgör hur arbetssituationen ser ut tycker vi är relevant i denna diskussion. Den avspända situationen är ett ideal som kanske är väldigt ovanligt i verkligheten. Den spända situation då höga krav ställs och individen har ett litet beslutsutrymme var verklighet för ett av våra intervjuobjekt. Lönedamen situation förändrades då hon nu har exakta deadlines istället för fri planering. IT-konsulterna som uppger sig ha höga krav och stort beslutsutrymme, aktiv situation, vilket de beskrev som en bra arbetsform. Det är dock viktigt att vara uppmärksam på att detta inte väger över och blir en stressande situation.

6.6 Ledningsform

De flesta av våra intervjuade beskrev att de hade tydliga ledare som kunde fungera både som chef och bollplank. Relationen till ledningen har inte uppfattas som en problematik. Socialbyråns chef beskrevs som lyhörd och omtänksam och om de verkligen behövde hjälp kunde de be om det. Det verkar dock som de drar sig för att be om hjälp, eftersom de vet att resursbristen gör att utrymme för handledning är knapp. De har lätt att sätta sig in i chefsrollen vilket gör att de är förstående mot sina chefer. De är dock inte lika förstående när det gäller ledarskapet kring omorganisationen. Det tycker inte att de fått delta i processen som de varit lovade utan saker sker utan deras vetskap. Här framkommer ett tydlig missnöje med ledningen och det har i sin tur medfört att de känner sig mycket ovissa inför framtiden och det blir en stressfaktor.

En av IT-konsulterna beskriver dock att han tycker att deras organisation saknar ledarskap. Han beskriver hur deras flexibla arbete saknar ramlagar. Det kan vara ett problem menar han då det inte finns några gränser hur mycket de kan arbeta. Signalerna från ledningen är nästan att det är bra att jobba hur mycket som helst. Avsaknaden av ett tydligt ledarskap skulle enligt våra teoristudier leda till att personalen utsattes för extra stressorer. Så ser inte fallet ut hos våra intervjuade, de understryker istället att de själva måste vara dem som sätter gränser. Det är möjligt nu när de har arbetat i organisationen ett tag men det var svårt när de var nya, menar de. Problem som Jürisoo, Maslach och Leiter beskriver om hur avsaknaden av ledarskap och otydliga organisationer leder till förvirring och stress är därmed inget som vi ser belägg för i IT-företaget. Vi vill dock påpeka att vårt urval är litet vilket gör det svårt för oss att analysera huruvida otydliga organisationer och dess ledarskap utgör en stressor.

6.7 Social gemenskap

Agervold poängterar vikten av ett öppet klimat och social gemenskap. Vi tycker att teorin inom detta område med all rätt betonar det starka sambandet mellan stress och socialgemenskap. Under nästan varje intervju vi har genomfört framhölls betydelsen av god gemenskap. Ofta handlar denna gemenskap om att kunna diskutera med sina medarbetare och chefer när de står inför svåra arbetsuppgifter. Terminalarbetarna betonar angelägenheten av väl sammansatta skift där de kan lita

på varandras engagemang och kompetens. De nämner även att det är viktigt att alla i teamet trivs med varandra. Även IT-konsulterna nämner vikten av goda medarbetare i teamet. Det beskriver att det är en stor stressfaktor att ha en i teamet som det är svårt att arbeta med eller en som inte är tillräckligt kompetent. På Socialbyrån märkte vi en brist i det öppna klimatet. Deras arbete är väldigt ensamt med eget ansvar för sina klienter. Samtidigt som de skulle vilja rådfråga sina medarbetare och hjälpas åt vid svåra fall, är detta omöjligt då alla har en stor arbetsbörda. Båda socialsekreterarna var ense om att de inte skulle ta hjälp från en kollega då de stjälar tid från denne. I fallet med den traditionella kontorsvärlden verkade de ha mer tid för att använda varandra och chefen som bollplank. De verkade även ha en öppen diskussion om stress. Den ena kvinnan förklarar, att hon tycker att det är skönt att förankra svåra beslut hos chefen. Vidare berättar båda att de diskuterar svåra beslut med varandra, vilket hjälper dem i stressiga situationer.

Maslach och Leiter tar även upp förhållandet mellan företaget och dess anställda. De hävdar att företaget måste tänka särskilt på tre element; förtroende, respekt och öppenhet. Agerar inte företaget enligt detta humana sätt försvinner lätt de anställdas engagemang, vilket leder till en stressbenägen arbetsmiljö. Socialbyråns omorganisation är ett bra exempel på detta. På grund av ledningens oklara besked om när omorganisationen kommer att genomföras och vad den kommer innebära, leder denna situation till oro och stress för personalen. Organisationen bröt i detta fall mot alla de tre elementen. Även terminalarbetarna upplevde en liknande situation när företaget flyttade från en terminal till en annan. Plötsligt efter flytten ökade arbetsbördan markant. Ledningen hade utan att planera för mer personal beslutat om kontrakt med nya kunder. I det här fallet bröt företaget främst mot regeln om förtroende. Vi tycker, liksom Maslach och Leiter, att personalen måste känna att företaget tänker på deras bästa och inte bara på vad som är ekonomiskt bäst.

Granström med flera hävdar att oklara roller och otydliga regler i en organisation ofta leder till stress. De individer vi har intervjuat, framhåller inte att deras roll i organisationen är oklar utan de vet vad de ska göra och vilka befogenheter de har. På Socialbyrån menade den ena kvinnan att reglerna som på många sätt styr hennes arbete dock var otydliga. Hon anser att de otydliga reglerna försvårar hennes arbete och ger upphov till stress. Maslach och Leiter hävdar att stress ofta uppkommer då företagets regler inte överensstämmer med individens personliga värderingar. Även denna teori stämmer väl överens med vad samma socialsekreterare berättar för oss. Hon menar att det är stressande att arbeta på en kontrollenhet då hon i vissa fall inte håller med om alla regler och därmed skulle vilja lösa vissa ärenden på annat sätt än vad reglerna säger.

7 Slutsats

Sammanfattningsvis kan vi säga att författarna till teorierna i stor var överens om vad som orsakar stress i organisationerna. De menar att dessa stressorer har uppkommit genom den samhällsutveckling vi har gått igenom främst under 1990-talet med t.ex. IT-utveckling, ökad konkurrens och hårdare ekonomiska krav.

Arbetsbelastningen var det som vi tyckte att både författare och de intervjuade uppfattade som den största stressoren. Däremot var orsaken till stor arbetsbelastning olika beroende på vilken organisation vi tittade på ex. resursbrist, arbetsform. Även kontroll och flexibilitet visade sig essentiellt. Det viktiga är troligen att hitta en balans, då några pratade om att minskad kontroll och flexibilitet var stressande medan några pratade om att för mycket kontroll och flexibilitet kunde vara stressande. Vi uppfattade också avbrott och inkompetenta ledare eller medarbetare som en betydande stressor för de intervjuade. Detta hade inte någon av författarna kommenterat.

Med detta arbete hoppas vi genom vår teorisammanställning ge läsarna en bakgrund till varför stress ökat i organisationerna. Dessutom vill vi med sammanställningen belysa de stressorer som författarna anser betydande för organisationerna. Stress är ett komplext fenomen som orsakas av olika faktorer. Genom att i analysen föra en diskussion med hjälp av det empiriska materialet tillsammans med teorin hoppas vi kunna ge en förståelse och medvetenhet om vad som kan orsaka stress i organisationer.

Till sist kan vi bara konstatera att det är en intressant debatt som pågår om stress. Vi anser att stressforskarna inom olika discipliner borde samarbeta för att komma närmare en lösning på stressproblemet. Vårt intresse för stress har ökat ytterligare under tiden vi skrivit arbetet och vi kommer med spänning följa utvecklingen. Trenden med ökad stress i arbetslivet kräver ett slut, men vad är lösningen?

Källförteckning

Publicerade källor

Agervold, Mogens, 2001: *Arbete och stress, En introduktion till arbetsmiljöpsykologi*. Lund: Studentlitteratur.

Alvesson, Mats, Sköldberg, Kaj, 1994: *Tolkning och reflektion- Vetenskapsfilosofi och kvalitativmetod*. Lund: Studentlitteratur.

Arbetslivsinstitutet, 1999: *Ett friskt arbetsliv*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet

Forskningsrådsnämnden, Theorell, Töres och Leander, Gun, 2000: *Jäktad pressad- utbränd, Forskare diskuterar strategier mot skadlig stress*. Falköping: Elanders Gummeson.

Frankenhaeuser, Marianne, 1997: *Kvinnlig manligt stressigt*. Stockholm : Brombergs Bokförlag AB.

Granström, Kjell, 2000: *Dynamik i arbetsgrupper*. Lund: Studentlitteratur.

Halvorsen, Knut, 1992: *Samhällsvetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur.

Jürisoo, Mart, 2001: *Burnout. Från stress och utbrändhet till den goda organisationen*. 2:e uppl. Stockholm: Ekerlids Förlag.

Kaufmann, Astrid, Kaufmann, Geir, 1998: *Psykologi i organisation och ledning*. Lund: Studentlitteratur.

Kindenberg, Ulla och Wallin, Gunhild, 2000: *Den lönsamma balansen*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

Lundahl, Ulf och Skärvad, Per-Hugo, 1999: *Utredningsmetodik för samhällsvetare och ekonomer*. 3:e uppl. Lund: Studentlitteratur.

Maslach, Christina och Leiter, Michael P, 1998: *Sanningen om utbrändhet, Hur jobbet förorsakar personlig stress och vad man kan göra åt det*. Stockholm: Bokförlaget Natur och Kultur.

Nevander Friström, Lena, 1999. *Fångad av arbete, Om arbetsnarkomani och behovet av balans*. Stockholm: Bokförlaget Natur och Kultur.

Strömquist, Siv, 1998: *Uppsatshandboken*. Uppsala: Hallgren & Fallgren Studieförlag AB.

Svenning, Conny, 1997. *Metodboken*. 2:a uppl. Lorentzförlag.

Tidningsartiklar

Bäsén, Anna, *Klara stresskällorna*. Expressen. 2002-05-06 s 8-9.

Holt, Helle, *De flexibla organisationsformerna kan bidra till en ökad stress hos individen*. Politiken. 2002-04-19 s 13.

Elektroniska källor

www.niwl.se

www.rfv.se

www.svt.se

Författar översikt

Mogens Agervold, *Arbete och stress*, 2001. Agervold är psykolog och har arbetat med stress och belastning i arbetslivet. Han är professor i arbets- och organisationspsykologi vid Psykologiska institutet vid Århus universitet.

Helle Holt, forskare på Udviklingscenter for Beskeäftigelse på Særlige Vilkår, *De flexibla organisationsformerna kan bidra till en ökad stress hos individen* (Politiken, 190402, sid. 13).

Mart Jürisoo, *Burnout*, 2001. Jürisoo är utbildad läkare som senare blev företagsläkare och därefter organisationskonsult. Det var som företagsläkare som han fick upp ögonen för hur många åkommor som egentligen härstammar från arbetsituationen. Han menar att debatten kring stress och utbrändhet koncentreras för mycket kring individen och dess egenskaper, istället för på organisationen.

Astrid Kaufmann, *Psykologi i organisation och ledning*, 1998. Förstemanuens vid Universitetet i Bergen Och specialist på klinisk psykologi.

Geir Kaufmann, *Psykologi i organisation och ledning*, 1998. Professor i ledarskap vid Handelshögskolan i Oslo, och har tidigare varit professor i arbetspsykologi vid Norges Handelshögskola.

Ulla Kindenberg, *Den lönsamma balansen*, 2000. Kindenberg är frilandsjournalist som specialiserat sig inom ämnet arbetsliv, arbetsmiljö och arbetsorganisation. Tidigare verksam inom media, radio press.

Gun Leander, *Jäktad pressad- utbränd*, 2000. Medicinjournalist.

Michael P Leiter, *Sanningen om utbrändhet*, 1998. Leiter professor i psykologi vid Acadia University, Nova Scotia. Lång erfarenhet av forskning kring begreppet utbrändhet.

Christina Maslach, *Sanningen om utbrändhet*, 1998. Maslach är professor i psykologi vid University of California, Berkeley. Hon har bland annat konstruerat det mycket använda testet The Maslach Burnout Inventory, ett test som tar temperaturen på organisationen. Hon har länge ägnat sig åt forskning i ämnet utbrändhet och uppfattas som en guru på området.

Lena Nevander Friström, *Fångad av arbete*, 1999. Nevander Friströmlägger i sin bok till ytterligare ett perspektiv på balansen mellan familjeliv och arbetsliv, nämligen "jag".

Töres Theorell, *Jäktad pressad- utbänd?*, 2000. Theorell är professor vid avdelningen för stressforskning, institutionen för folkhälsovetenskap på Karolinska Institutet och föreståndare på Institutet för Psykosocial Medicin.

Gunhild Wallin, *Den lönsamma balansen*, 2000. Wallin är som sin medförfattare frilandsjournalist och hon har inriktningen ledarskap och arbetsliv. Han har två examen både från socialhögskolan och Journalisthögskolan.