

LUNDS UNIVERSITET
Sociologiska institutionen

Time out!

-

En studie om arbetslivets (o)möjligheter, till
krav, kontroll, socialt stöd och tankar om
framtiden

Författare: Björn Martinsson

Uppsats SOC 464, 61-80 p

Vårterminen 2002

Handledare: Marianne Svenning

"Man kan köpa en människas tid,
man kan köpa hennes fysiska närvaro
på en given plats, man kan t o m köpa
ett visst mått av hennes tränade
muskulära rörelser per timme. Men
man kan inte köpa entusiasm...
man kan inte köpa lojalitet...
man kan inte köpa hjärtats, tankens
eller själens tillgivenhet. Den måste
man göra sig förtjänt av"

Clarence Frances

Abstract

Författare: Björn Martinsson

Titel: Time out! - En studie om arbetslivets (o)möjligheter, till krav, kontroll, socialt stöd och tankar om framtiden.

Uppsats SOC 464, 61-80p.

Handledare: Marianne Svenning

Sociologiska institutionen, vårterminen 2002

Bakgrund:

Studiens bakgrund är den extremt negativa utvecklingen av ohälsa i arbetslivet, dess kostnader, orsak och samband med möjligheterna till ett hälsosamt och utvecklande arbetsliv.

Syfte:

Syftet med studien har varit att genomföra en kvalitativ studie kring hur anställda, med olika ansvar inom en och samma organisation, upplever sin situation kring sådant som krav, kontroll och inflytande, den sociala situationen, stress och önskemål om framtida förändringar.

Problemställningen är arbetslivets möjligheter att utifrån syftets givna områden svara mot mänskliga behov och personlig utveckling. Studiens utgångspunkt är en analys av nio intervjuer genomförda på ett privat medelstort företag. Det empiriska materialet har analyserats och reflekterats mot bakgrund av Karaseks arbete-stress-socialisationsmodell.

Slutsatser:

Till uppsatsens viktigare slutsatser hör värdet av ett socialt ledarskap, behovet av egenstyrning kring arbetets innehåll, betydelsen av möjligheten till kortare arbetstider och en ökad tydlighet när det gäller information, organisation och ansvar. Tydliga krav ifrån organisationen visar sig också vara ett ledarskap med kompetens och mod att ta itu med konflikter och förebyggande åtgärder kring stress och hälsa. Ett tydligt önskemål ifrån majoriteten av gruppen är en starkare samhörighetskänsla liksom möjligheter till en jämlik och återkommande kompetensutveckling.

Sammanfattning

Syftet med studien är att, genom kvalitativa intervjuer och med stöd av relevant teori, bättre förstå sambandet mellan arbetets krav, kontroll och socialt stöd. I arbetet med uppsatsen har jag intresserat mig för arbetslivets psykologiska krav, stressituationen, delaktighet och inflytande, dialog och kommunikation, organisationskulturer, värderingar, normer attityder, den psykosociala miljön och de förändringar som efterfrågas. Inom de olika områdena har jag undersökt bakomliggande faktorer i ett försök att identifierat något av det som kan förklara och påverka hälsosituationen. Frågeställningen är vilka möjligheter det finns att i arbetslivet förena de arbetskrav som ställs, behovet av sociala stöd, önskemål om kontroll och inflytande med ett arbetsliv som svarar mot mänskliga behov och personlig utveckling.

Med utgångspunkt i kvalitativ metod, baserar sig studien på analys av nio intervjuer genomförda på företaget Ballingslöv, tillverkar köks och badrumsinredningar. Gruppen av intervjupersoner, ett tvärsnitt av organisationen, valdes i samarbete med företagets personalchef. Majoriteten av de intervjuade har varit medarbetare till företaget i flera år.

Utifrån Gunnar Aronsson resonemang kring Stress- och kvalifikationsperspektiv analyserades det material som intervjuerna gav. Analysen fokuserar på individens upplevelse av hälsa och stress, betydelsen av krav, kontroll, stöd och behov av förändring.

En slutsats att dra av studien är att arbetslivet, inom det valda området, nämnvärt inte har förändrats. Arbetets fysiska förutsättningar har blivit bättre samtidigt som nödvändiga psykosociala förändringar i flera avseenden stannat vid det teoretiska resonemanget. Det finns en medvetenhet och kunskap om problemen. Svårigheten är att hitta rätt redskap, organisation och att visa på kraft och förmåga att omsätta kunskapen om medarbetares drivkrafter, behov, kompetens. Utvecklingen kännetecknas av brist på socialt ledarskap. Eller, rättare sagt, moderna organisationer ger inte utrymme för det. Kunskapen finns men omvärldsfaktor gör det svårt att förändra den egna organisationen. Avgörande blir enligt min slutsats att titta lika mycket inåt organisationen som man idag gör utåt.

Innehållsförteckning

ABSTRACT	3
SAMMANFATTNING	4
INNEHÅLLSFÖRTECKNING	5
1. INLEDNING	7
1.1. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING	9
1.2. DISPOSITION	9
2. KRAV, INFLYTANDE OCH SOCIALT STÖD I ETT TEORETISKT PERSPEKTIV	10
2.1. ARBETSLIVETS PSYKOLOGI	10
2.2. STYRNING OCH KONTROLL UTANFÖR INDIVIDEN	13
2.3. KVALIFIKATIONSKRAV	14
2.4. KONTROLLPERSPEKTIVET PÅ INDIVIDNIVÅ	17
2.5. SOCIALT STÖD OCH SOCIALA RELATIONER	19
3. UNDERSÖKNINGENS UPPLÄGGNING OCH GENOMFÖRANDE	22
3.1. METODDISKUSSION	22
3.2. ARGUMENT TILL VALET AV TEORI	22
3.3. GENOMFÖRANDET AV STUDIEN	23
3.3.1. Valet av organisation för studien	23
3.3.2. Urval av intervjupersoner	23
3.3.3. Intervjuerna	24
3.3.4. Bearbetning	24
3.3.5. Motivering av studiens omfattning	25
3.3.6. Litteraturundersökning	25
3.4. AVGRÄNSNING	25
3.5. FELKÄLLOR	25
4. SAMMANSTÄLLNING AV INTERVJUER	26
4.1. DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE	26
4.1.1. Chefer	26
4.1.2. Mellanchefer/Arbetsledare	26
4.1.3. Produktion/Administration	27
4.2. DIALOG OCH KOMMUNIKATION	27

4.2.1. Chefer	28
4.2.2. Mellanchefer/Arbetsledare	28
4.2.3. Produktion/Administration	28
4.3. VÄRDERINGAR, NORMER OCH ATTITYDER	29
4.3.1. Chefer	29
4.3.2. Mellanchefer/Arbetsledare	29
4.3.3. Produktion/Administration	30
4.4. STRESS	30
4.4.1. Chefer	30
4.4.2. Mellanchefer/Arbetsledare	30
4.4.3. Produktion/Administration	31
4.5. DEN PSYKOSOCIALA MILJÖN	32
4.5.1. Chefer	32
4.5.2. Mellanchefer/Arbetsledare	33
4.1.3. Produktion/Administration	33
4.6. ÖNSKADE FÖRÄNDRINGAR	33
4.6.1. Chefer	33
4.6.2. Mellanchefer/Arbetsledare	34
4.6.3. Produktion/Administration	34
5. RESULTAT OCH ANALYS	35
5.1. DELAKTIGHET OCH INFLYTANDE	35
5.2. DIALOG OCH KOMMUNIKATION	36
5.3. VÄRDERINGAR, NORMER OCH ATTITYDER	36
5.4. STRESS	37
5.5. PSYKOSOCIAL MILJÖ	38
5.6. ÖNSKADE FÖRÄNDRINGAR	40
6. SAMMANFATTANDE DISKUSSION	41
LITTERATURFÖRTECKNING	43
BILAGA INTERVJUMANUAL	46

1. Inledning

Hälsa är att uppleva ett fysiskt och psykiskt välbefinnande och att få möjligheten till ett friskt liv både i och utanför arbetslivet. En dimension av hälsa är att vara utsatt för rimliga krav, möjlighet till kontroll och socialt stöd. Av egna, vänners och kollegors erfarenheter och utifrån det offentliga samtalet är mitt intryck att moderna organisationer brister i förmåga och intresse att förändra sig i den riktning som dess medarbetare önskar.

Som en konsekvens har ohälsa och sjukskrivningar till följd av stress¹, utbrändhet² och andra psykosociala reaktioner präglad de senaste årens debatt om arbetslivets förändring³. Processen karakteriseras av sådant som nya anställningsformer⁴, snabbt förändrade organisationer⁵, en förändrad syn på vad arbetet är och borde vara⁶ och en utveckling mot allt tystare arbetsplatser⁷. I samma process minskar intresset för fackligt arbete⁸ och medbestämmandelagen anses misslyckad⁹ och de fackliga organisationernas makt och inflytande stagnerar¹⁰. Ett ökat förändringstempo har samtidigt ökat intresset för stresshantering och motivation¹¹. Sambandet mellan fysiskt och psykiskt välbefinnande och nödvändigheten av att betrakta människa i ett helhetsperspektiv anses allt viktigare. Det är inte längre möjligt att frånse sambandet mellan fysiska och psykiska processer.

En tydlig effekt av ohälsan är insikten att samhället i ett längre perspektiv inte kan bära de kostnader som ett allt större antal långtidssjukskrivna medför.^{12 13} Skall samhället fungera måste också arbetslivet ställas om till rimliga krav för den enskilda individen.

¹ Kommunaktuellt, *Anställda alltmer stressade*, 18.05.00

² SvD. (24.01.01). *Utbrändhet hotar civilekonomer*.

³ Astrid Gedin-Erixon. (1992). *Arbetets lust och leda*. Stockholm:Gidlunds Bokförlag,.

⁴ Lars Lindblom. (1999). *Framtidens Arbetsrätt*. Stockholm:Stockholms Universitet, Statsvetenskapliga Institutionen

⁵ Astrid Gedin-Erixon. (1994). *Att starta på nytt*. Helsingfors: Svenska Dagbladets Förlags AB.

⁶ Awiwa Keller & Gunhild Wallin. (2000). *Arbetets mening och drivkrafter*. Jönköping: BrainBooks. / Astrid Gedin-Erixon. (1992). *Arbetets lust och leda*. Stockholm: Gidlunds Bokförlag.

⁷ Inge Ohlsson. (1998). *Den farliga tystnaden*. Stockholm: Kommentus.

⁸ Lars Erik Karlsson & Lennart Svensson. (1995). *Tjänstemän i underläge*. Stockholm:Carlssons.

⁹ " ibid.

¹⁰ Olle Lindström. (2002). *Fackets makt allt mindre i EU*. Malmö: Metro

¹¹ Ulrica Karlsson. (11.03.02). *Lönsamt kunna tala för publik*. Malmö:Metro

¹² DN, Dagens debattartikel. (010531) *Utslagning kostar 80 miljarder årligen*. / RFV 2001:1-4.

¹³ RFV. (2002). *RFV föreslår extra medel till administrationen för att bryta utvecklingen mot högre kostnader*. Stockholm: RFV Pressmeddelande

Utslagning ifrån arbetslivet till följd av orimliga psykiska krav¹⁴ eller annan ohälsa är inte acceptabelt, vare sig i mänskligt lidande eller ekonomiska kostnader¹⁵. Vi måste ställa oss frågan vad som krävs för att förverkliga individens mål med arbetslivet och skapa balans mellan förmåga och krav. Delaktighet och inflytande, dialog och kommunikation, värderingar, normer och attityder, stress, psykosocial miljö och önskade förändringar framstår för mig som centrala områden för att förstå den pågående processen. I olika avseenden är det områden som tydligt relaterar till uppsatsens syfte och frågeställning.

Studiens avsikt är att peka på möjligheterna. Tyngdpunkten ligger i att praktiskt presentera och beskriva problematiken. Utgångspunkten är att kvalitativ metod är det lämpligaste tillvägagångssättet. Ett mål med studien är att presentera eventuella orsaksförhållanden som jag funnit i studiens empiriska material.

Uppsatsen grundar sig på ett antal intervjuer. I intervjuerna har det samtalats om sådant som inre och yttre drivkrafter, stress och oordning, engagemang, ovilja och vilja som medarbetare, arbete som en källa för lön och försörjning, tankar om möjligheterna och ambitionerna att förverkliga och utveckla sig själv. Studien rymmer en mångfald av personliga åsikter och känslor som kan väcka idéer till förändring.

Bakgrunden till denna studie är mitt intresse för samhällsfrågor, då särskilt arbetslivets psykologiska och sociala aspekter, och övertygelsen om att situationen inte behöver vara som den är. Det finns en möjlighet till ett förverkligande av det arbetsliv som det så ofta och så mycket pratas om.

Förhoppningsvis kan mina slutsatser stärka vissa samband, fenomen och mönster och bidra till en klarare bild av vad som skapar och styr den rådande situationen och visa på möjligheter till förändring.

¹⁴ Alla nr 2. (2001). *Sjuk av jobbet*. LO

¹⁵ Kupé, nr 2 februari, 2001. / SOU200: 91. SOU: 121.

1.1. Syfte och frågeställning

Syftet med studien är att göra en kvalitativ studie kring hur anställda, med olika ansvar inom en och samma organisation, upplever sin situation när det gäller;

- de krav som ställs
- omfattningen av och möjligheterna till kontroll och inflytande
- den sociala situationen och dess möjligheter till stöd
- stressituationen
- önskemål om framtida förändringar

Frågeställningen är *Vilka möjligheter finns det att i arbetslivet förena de krav som ställs, behovet av socialt stöd, önskemål om kontroll och inflytande med ett arbetsliv som svarar mot mänskliga behov och personlig utveckling.*

1.2. Disposition

Studien är uppdelad i sex större kapitel. Kapitel två är uppsatsens teoretiska ram. Här redogörs för den huvudteori och modell som jag valt i analysen av intervjumaterialet. Teorin grundar sig på Gunnar Aronssons resonemang kring hälsa i ett stress- och kvalifikationsperspektiv. Centralt är Karaseks¹⁶ modell med dimensionerna arbetsbelastning och inflytande/kontroll kompletterat med den tredje dimensionen, socialt stöd. Metod och undersökningens uppläggning och genomförande är det tredje kapitlet. Här görs en kort genomgång av kvalitativ metod liksom urval och material, information om intervjupersonerna, motivering till valet av dem och en reflektion kring erfarenheterna i samband med intervjuerna. Detta följs sedan av tillvägagångssätt, indelat i insamling av material och bearbetning av material, bestående av en redogörelse för val av intervjusätt, hur intervjuerna genomfördes samt tillvägagångssätt för analys av materialet. I det fjärde kapitlet presenteras en sammanställning av de nio intervjuer som ligger till grund för resultat och analys. I kapitel fem, resultat och analys, redovisas analysen av intervjuerna. Slutdiskussionen, det sjätte och sista kapitlet, är en sammanfattande diskussion med reflexion och slutats.

¹⁶ Karasek, R.A. (1983). *Arbetssozialisation och stress*. Stockholm: Prisma

2. Krav, inflytande och socialt stöd i ett teoretiskt perspektiv

2.1. Arbetslivets psykologi

Uppsatsen förutsättning är en teoretisk modell med dimensionerna belastning och resurser för kontroll av belastning.¹⁷ Modellen, som utgår ifrån ett kontrollperspektiv, betonar betydelsen av individens möjligheter till inflytande å ena sidan, kontra kraven och belastningarna i arbetssituationen å andra sidan, och samspelet dem emellan. Modellens dubbla karaktär, överfört i praktiken, syftar på att en arbetssituation med goda möjligheter till kontroll och höga krav ger möjlighet till fysisk och mental utveckling liksom ökad kompetens. Den omvända situationen tenderar att leda till fysisk och psykisk förslitning.¹⁸

Kontrollperspektivet integrerar det s.k. *psykofysiologiska* och *socialpsykologiska* perspektivet. Perspektivet karakteriseras av begreppsparen kontroll / coping, överbelastning / överstimulering och underbelastning / understimulering. Stress tolkas som ett resultat i kombinationen av de olika faktorerna. Modellens kriterier för en god arbetsmiljö är kvalifikation, socialt samspel, hälso- och välbefinnande kriterier. De två förstnämnda kriterierna hör till socialisationsperspektivet, de två sistnämnda omfattar stressperspektivet. Till vissa delar sammanfaller kriterierna. Indirekt knutet till stress och hälsa är kravet på förmåga och arbetsprocessens sociala organisation.

Kontrollperspektivet fokuserar på hur ökad kontroll för individen, både individuellt och kollektivt, över de egna arbetsförhållandena, kan vara ett viktigt medel för att minska riskerna för arbetsmiljörelaterad ohälsa. Perspektivet berör alltså både det individuella och det kollektiva och relationerna där emellan. Med sin tvärvetenskapliga karaktär lämpar sig perspektivet väl för studiet av det moderna arbetslivet.

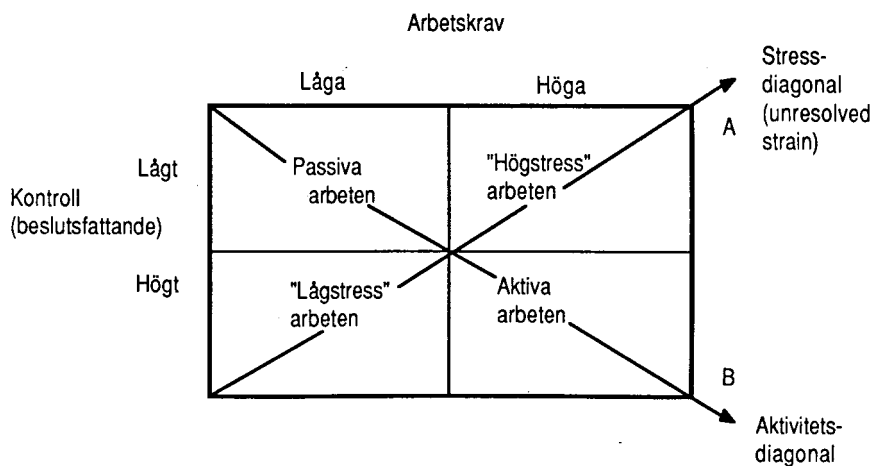
Centralt för kontrollperspektivet är olika former av stimulering med betydelse för olika stress effekter. Stimulering i detta sammanhang omfattar såväl sensorisk, intellektuell som social stimulering. Kunskapsmässig stimulering kan exempelvis utgöras av kvantitativ överstimulering eller överbelastning, då man helt enkelt har för mycket att göra eller kvalitativ överbelastning / underbelastning, då uppgifterna är allt för krävande eller för begränsade.

¹⁷ Aronsson, G. (1987). *Arbetspsykologi Stress- och kvalifikationsperspektiv*. Lund: Studentlitteratur

¹⁸ Elliot, G.R. & Eisdorfer, D. (1982). *Stress and Human Health*. New York: Springer Publ

Sensorisk understimulering gäller arbetssituationer präglade av monotoni, få händelser och social isolering. Intellektuell understimulering gäller arbetsmiljöer där processen är uppdelad i små, högt specialiserade avsnitt med repetitiva arbetsuppgifter och korta arbetscykler. Social understimulering kännetecknas av en kombination av passivitet och social understimulering. De viktigaste generella tendenserna är sammanfattningsvis: *kvantitativ överbelastning, kvalitativ underbelastning, bristande stöd, bristande inflytande och kontroll.*¹⁹

Om man väljer att mäta kvalitén på arbetsmiljön efter medarbetarens grad av behovstillfredsställelse uppstår ett dilemma kring vilka behov som skall avgöra nivån för tillfredsställelsen, hur behoven skall tillfredsställas och när de skall de anses tillfredsställda. I ett kontrollperspektiv används individens förfogande över resurser som ett mått på arbetsmiljöns kvalitet. Hur behoven är tillfredsställda eller gemensamma grundläggande mänskliga behov är inte det primära. Kvalitén för individen kan enligt min tolkning av Aronsson (1987) uttryckas som - individens förfogande över resurser som organisatoriska, tekniska, sociala, personliga mm med vars hjälp individen medvetet kan kontrollera och styra sina arbetsvillkor. En sammantagen tvådimensionell stressteori som förenar fokus på beslutsinflytande och lämplighetsnivån med belastningar och stressorer är Karaseks arbete-stress-socialisationsmodell. (Figur 1)



Figur 1. Arbete – stress – socialisationsmodell

¹⁹ Levi, L., Frankenheuser, M & Gardell, B. (1982). *Work stress related to social structures and processes*. New York: Springer Publ. Co.

Kort kan sägas att modellen visar på sambandet mellan psykisk påfrestning och ohälsa vid obalans mellan arbetskrav och handlingsmöjligheter. Arbetsbelastningen i kombination med tillgängligt handlingsutrymme är det som enligt modellen avgör graden av förslitning respektive lärande och utveckling för individen i ett längre perspektiv. Handlingsutrymme/kontroll och psykologiska arbetskrav är modellens första och andra dimension. Modellen förenar den forskning som intresserat sig för förhållandet mellan beslutsinflytande och kompetensnivå, belastningar och stressorer. Utifrån empirisk forskning fann Karasek ett allt sämre psykiskt tillstånd i samband med låg handlingsfrihet och höga arbetskrav. Den motsatta effekten visade sig i situationer med höga arbetskrav i kombination med stort handlingsutrymme. Modellens stigande diagonal representerar graden av psykisk påfrestning. Den fallande diagonalen syftar på graden av arbetssocialisation. Med arbetssocialisation avses motivation för lärande och utveckling av nya beteendemönster.

En tredje tänkbar dimension är socialt stöd.²⁰ Socialt stöd har visat sig fungera modererande på arbetskrav och hälsa.²¹ Dimensionen socialt stöd bekräftas i teorier och empiriska studier om behov, resurs, socialisation och kollektivitet. Socialt stöd är en möjlighet att fylla mänskliga behov av gemenskap och grupptillhörighet, att ge individen resurser för kontroll av belastning och erfarenhet av samverkan med andra individer. Strukturellt är det en källa till kontroll, makt och identitet i gruppen.

I uppsatsen fastslås de tre perspektiven - socialpsykologiskt, psykofysiologiskt och kontrollperspektivet. Det förstnämnda fokuserar på likhet mellan individer när det gäller människans grundläggande behov, är inriktat på miljö- och organisationsegenskaper och betonar betydelsen av förändrade kompetenskrav för psykisk påfrestning och ohälsa. Det psykofysiologiska perspektivet fokuserar på stimulering genom fysiologisk aktivering och det tredje, kontrollperspektivet, är det gemensamt förenande perspektivet.

²⁰ Johnson, J.V. & Hall, E.M. (1988). *Job strain, workplace social support and cardiovascular disease*. American Journal of Public Health. / Cohen & Syme, L. (1985). *Social Support and Health*. New York:Academic Press.

²¹ Awiwa Keller & Gunhild Wallin. (2000). *Arbetets mening och drivkrafter*. Jönköping: Brain Books. / Astrid Gedin-Erixon. (1992). *Arbetets lust och leda*. Stockholm:Gidlunds Bokförlag.

Kontroll i ett arbetslivsperspektiv anses vara när behövliga medel och möjligheter finns till individens förfogande för att ändra de omgivande förhållandena.²² Finns inte de möjligheterna anses individen sakna kontroll.

Som personer fungerar vi i ett samhälleligt sammanhang. Inskränkningar av möjligheterna till kontroll är därför både en individuell och kollektiv fråga. I ett handlingsperspektiv är det relevant och viktigt tala om individens och gruppens personliga tolkning av verkligheten. På det personliga planet är kontroll något som existerar när en individ eller ett kollektiv förfogar över möjligheterna att påverka relevanta betingelser och verksamheter motsvarande egna mål, intressen och behov.

2.2. Styrning och kontroll utanför individen

Aspekter av kontroll är inte bara individens möjligheter till egenkontroll. I en övergripande bild av kontrollsituationen finns även kringliggande strukturer av kontrollkaraktär. Det gäller särskilt den kontroll som ett företag utövar i organisationen, byråkratisk strukturell kontroll, och teknologisk-strukturell kontroll.

Den förstnämnda strukturen sker av främst tre skäl; 1) styra vad som måste göras, i vilken ordning, under vilka tidsperioder 2) värdera och korrigera misstag och bedömningar av enskildas och gruppers prestationer 3) disciplinering och belöning. Moderna kontrollsystem är av byråkratiskt strukturellt karaktär²³ och kännetecknas av inslag av byråkratiska element. På ledningsnivå karakteriseras det av ökad frihet att introducera nya organisationsformer med exempelvis noggranna arbetsbeskrivningar och väl avgränsade arbetsområden. Modellen karakteriseras vidare av belöningsystem (bonussystem) och det gäller att utföra arbetsuppgifterna på ett flexibelt men samtidigt förutsägbart sätt. Byråkratisk strukturell kontroll, med syftet att bl.a. stärka identifieringen mellan arbetare och företag, har fått effekten att anställda utvecklar krav på inflytande över arbetet. Bundenhet har gett upphov till krav på arbetsplatsdemokrati.

²² Frese, M. (1978). *Industrielle Psychopathologie*. Bern: Verlag Hans Huber

²³ Edwards, R. (1979). *Contested Terrain*. New York: Basic Books

En ytterligare effekt av modellen är att kostnaderna för utbildning av medarbetare inte minskar. Tvärtom visar det sig att det krävs mer tid för både utbildning och utvärdering.²⁴

Den andra strukturen, teknologisk-strukturell kontroll, präglar teknikintensiva produktionsföretag. Teknologisk-strukturell kontroll tenderar att ställa höga krav på individens psykiska fungerande.²⁵ Störningar eller modifieringar av produktionsteknik och arbetsrytm har en benägenhet att bli en källa till stress. I sammanhanget är det relevant att nämna datoriseringens stresseffekter, särskilt med tanke på att en allt större del av moderna produktionsflöde är direkt beroende av IT-teknik.

Sammanfattande erfarenhet visar att stress vid datoriserat arbete kan motverkas genom arbetsorganisatoriska åtgärder.²⁶ Tekniska förändringar och åtgärder som minskar störningar och väntetider i systemen löser samtidigt inte problemet med stressreaktioner. I mekaniserat industriellt arbete och modern kontorsmiljö används mycket tid och energi för att gardera sig mot eventuella störningar i produktionssystemen. Beroendet av fungerande system är en källa till stress och påfrestning. Störningar blir ett frustrationsmoment med minskade möjligheter till kontroll över arbetssituationen, vilket också påverkar även individens arbetsstrategi.

2.3. Kvalifikationskrav

Kvalifikation, en aspekt av de psykologiska arbetskrav som Karasek definierar i sin modell betraktas här i det lilla perspektivet, snarare än i det stora perspektivet. Mikroperspektivet lämpar sig bättre eftersom dess fokus är olika yrkens förändring och inte arbetskraftens fördelning inom olika yrken.

En individ kan vara över- eller underkvalificerad i förhållande till en viss uppgift. Personen kan också vara *felkvalificerad*. Det finns också en skillnad mellan lämplighetskrav. Krav som verksamheten ställer och de faktiska eller den potentiella förmåga som medarbetaren har. Variationen i överensstämmelsen mellan krav och kompetens är det som kallas för kvalificeringsprocess.

²⁴ Edwards, R., R. (1979). *Contested Terrain*. New York: Basic Books

²⁵ Salvendy, G. Smith, M.J. (1981). *Machine Pacing and Occupational Stress*. London: Taylor & Francis Ltd

²⁶ Johansson, G. Aronsson, G. (1984). *Stress Reactions in Computerized Administrative Work*. Journal of Occupational Behaviour

Arbetet anses kvalificerande när det utökar individens handlingsmöjligheter och kompetens. Men det kan också vara icke-kvalificerande eller *avkvalificerande*. Kvalificeringsprocessen omfattar de tre centrala teserna *uppkvalificering*, *dekvalificering* och *polarisering*.

Uppkvalificering syftar på resultatet av mindre alienation och större frihet i arbetet i samband med automatisering.²⁷ Innebörden av dekvallificering är den att moderna arbetsdelningens konflikt med den mänskliga naturen, med mänskliga behov och förmågor. Arbetsdelning är därför något som skapar en process av kunskapsutarmning. I praktiken innebär det att medarbetare efterhand förlorar sin "all-around kunskap" och reduceras till en detaljarbetare.²⁸

Tesen om polarisering kan sammanfattas med antagandet att en utveckling av förändrade nivåer av mekanisering leder till olika utveckling för olika grupper av medarbetare i produktionen. För vissa innebär det högt kvalificerade uppgifter, för andra dekvallificerade arbetsuppgifter. En konsekvens blir att okvalificerad arbetskraft tenderar att bli allt mer begränsad.²⁹

Det som kallas för *tyst kunskap* - möjligheterna att utveckla och upprätthålla yrkeskompetens och kreativitet i teknifierade arbetsprocesser - är en ytterligare aspekt relevant för begreppet kvalifikation. Tyst kunskap är alltså inte de formella kraven på behörighet utan de kompetenser som individen bär med sig. Tyst kunskap innebär förtrogenhet med outtalade förutsättningar och samlade erfarenheter som styr handlandet inom ett område. Den tysta kunskapen utgörs av unika färdigheter, inblick och erfarenhet inom ett bestämt område. I ett sociologiskt perspektiv omfattar denna form av kunskap ett vidare perspektiv än enbart den kunskap som inte kan uttalas.³⁰ Sådant som yrkeskompetens blir något som hög utsträckning utvecklas och upprätthålls genom fackspråket. Fackspråket återfaller i sin tur på praktiskt förvärvade erfarenheter, den tysta kunskapen. Den nya tekniken ställer samtidigt dubbla krav på yrkeskompetensen: exempelvis datateknisk kompetens som måste utvecklas, fackkompetens som måste upprätthållas och utvecklas.

²⁷ Blauner, T. (1987). *Alienation and Freedom*. Chicago:Chicago Press

²⁸ Braverman, H. (1977). *Arbete och monopolkapital*. Stockholm: Rabén & Sjögren

²⁹ Kern, H. Schuman, M. (1984). *Das Ende der Arbeitsteilung? Rationalisierung in der Industrielle Produktion*. München: Verlag C.H. Beck

³⁰ Wood, S. (1987). *The deskilling debate, newtechnology and work organization*. Acta sociologica

Relevant för kvalifikationsperspektivet är även det som kallas för dolda och uppenbara kvalifikationer. Observerbar kunskap är sådan kunskap som används i den normala rutinen, inneboende kunskap är den kunskap som inte används i den normala rutinen utan vid sällsynta tillfällen i krissituationer. I moderna integrerade produktionssystem med få vägar till slutprodukten genom systemet blir störningar svåra att klara av. Det är inte längre möjligt, att med hjälp av den kunskap som används vid normal verksamhet, lösa de problem som uppstår. Dold kunskap blir i situationen därför något betydelsefullt.

Kvalifikation avser vanligtvis en individs yrkeskvalifikationer. När det gäller arbetsvillkor, stress och möjligheter till kontroll, då är det mer relevant att tala om kvalifikation i fråga om anställdas förmågor för förändring. Det är alltså betydelsen av kompetens för möjligheten till aktivt inflytande på formen av arbetet som är i fokus. Det gäller både på individ- och gruppnivå. Detta perspektiv på förmåga skildrar omvandlingen av arbets- och produktionsprocesser.

Stress i form av förändringsstress är inte ovanligt i sådana processer. Den grupp som tenderar att blir mest stressad är de som saknar eller har bristfälliga kunskaper och erfarenheter för att bemöta förändringar. Allmänt antas högt kvalificerade arbetare bättre klara av vissa belastningar när det gäller tankemässig bearbetning och lämpligt handlande. Den motsatta situationen, ett arbete med begränsad komplexitet och låga krav på tänkande och problemlösande antas därmed leda till tillbakabildning av tankemässig förmåga.³¹

Begreppet kvalifikation är mångskiftande. Det är därför betydelsefullt att tala om sådant som flexibilitet och arbetsdelning. Flexibilitet gäller möjligheterna och begränsningarna att organisera utförandet av en arbetsuppgift – hur beslut om arbetsdelningen – horisontellt och vertikalt skapar de enskilda arbetsrollerna med deras kombinationer av kvalifikationer. Arbetsdelning och kvalifikation har alltså ett nära samband.

Arbetes form och utförande, dess design, gäller även de mentala och kunskapsmässiga uppgifterna. Uppgifter som även kontrollerar individens synliga agerande och de motoriska handlingarna. Sambandet mellan arbetets organisation och underordnade anpassning till värderingar av gällande mönster är därför intressant även i ett hälsoperspektiv för arbetslivet.

³¹ Volpert, W. (1983). *Verfahren zur Ermittlung von Regulatorfordernissen in der Arbeitstätigkeit*. Köln: TÜV

Sekundärsocialisationen är den vuxna människans personlighetsutveckling, såväl intellektuellt, känslomässigt som viljemässigt. I det som kallas för handlingsteorin - teori om tänkande och intellektuell utveckling - betraktas tanke och handling, planering och utförande som en process. Vanligtvis särskiljs momenten i yttre beteenden och mentala skeenden. Handlingsteorin är ett försök att överbrygga gapet mellan tänkande och handling. Centralt för teorin är hur individen under sekundärsocialisationen säkrar och utvecklar psykiska strukturer och grundfärdigheter som utvecklats under primärsocialisationen. Den mest betydelsefulla sekundär socialisationen sker enligt handlingsregleringsteorin i arbetslivet där arbetet är det förmedlande forumet mellan människan och hennes fysiska och sociala omvärld.³²

Arbete kan alltså vara såväl *kvalificerande*, d.v.s. utöka individens repertoar och kompetens, som *icke-kvalificerande* eller *avkvalificerande*. I det individuella perspektivet finns det en skiljelinje mellan de krav som verksamheten ställer och personens faktiska, potentiella och redan förvärvade kvalifikation. Man talar om *uppkvalificering* vid upplevelsen av mindre främlingskänsla och större frihet och *dekvalificering* när medarbetarens bidrag till produktionen sjunker vid övergången från manuell kontroll till mekanisk kontroll.

Polarisering i det moderna arbetslivet karaktäriseras av att gruppen okvalificerade tenderar att ”smälta” bort samtidigt som polariseringen sker mellan dem som har arbete i framgångsrika företag och de arbetslösa eller dem i gränslandet till arbetslöshet.³³

2.4. Kontrollperspektivet på individnivå

Kontrollperspektivets ansats är hur ökad kontroll för individen, både på det individuella och kollektiva planet, kan vara ett betydelsefullt medel för att minska riskerna för ohälsa relaterad till arbetsmiljön.³⁴ Forskning kring stress utifrån ett naturhistoriskt (psykobiologiskt) eller psykologiskt (socialpsykologiskt) perspektiv leder till skilda slutsatser.

³² Hacker, W. (1980). *Allgemeine Arbeits- und Ingenieurspsychologie*. Berlin:Deutscher Verlag der Wissenschaften

³³ Helgesson, B. (1989). *Arbete, teknik, ekonomi. Förståelseformer inom modern industrisociologi*. Doktorsavhandling, Högskolan i Luleå, 1986:48D

³⁴ Astrid Gedin-Erixon. (1994). *Att starta på nytt*. Helsingfors: Svenska Dagbladets Förlags AB.

Den förstnämnda inriktningen ser kontrollbehovet som djupt förankrat i artens och individens utveckling. Brist på kontroll leder med detta perspektiv som utgångspunkt till fysiologiska – psykologiska – patologiska konsekvenser för individen. Det psykologiska perspektivet intresserar sig för faktorer kring kontrollbegreppets allmänna karaktär, psykologiska mekanismer i processer utan kontroll och förutsägbarhet och dess risker för hälsan.

Kontroll kan vara olika slag. Allmänt kan det delas in i de fem skilda kategorierna; 1) kontroll i den mening att individen kan påverka ett visst utfall 2) kontroll i bemärkelsen förutsägbarhet 3) kontroll i en miljö som är stabil och förutsägbar 4) deltagande kontroll, när individen kan spela en meningsfull roll med hänsyn taget till ett förväntat utfall 5) kontroll inom en situation, en situation med möjlighet att förändra spelreglerna som ger situationen dess kontrollstruktur respektive behärskande av reglerna inom situationen.³⁵ Kontroll och förutsägbarhet är centrala faktorer i det stressteoretiska perspektivet. Särskiljandet begreppen emellan när det gäller dess effekter bjuder på vissa svårigheter. Ett försök att definiera det är enligt följande; Okontrollerbar händelse – händelse vars sannolikhet är densamma vare sig en given respons förekommer eller inte. Händelsen är oberoende av responsen i fråga. Kontrollerbar händelse – när sannolikheten för en händelse är given en viss reaktion. Händelsen är beroende av reaktionen. Möjligheterna till kontroll är en fråga om resurser och medel. Det finns sociala och organisatoriska strukturer som gynnar respektive förhindrar kontroll.

En antagen hypotes är så kallat minimaxhypotesen. Hypotesens innebörd är att kontrollerbarhet för individen inte begränsar sig till förutsägbarhet utan också att möjligheten till kontroll förbinds med förväntningar på utfallet. Den praktiska innebörden är att en individ med kontroll förväntar sig ett mindre olustigt resultat än en individ utan kontroll. Teorins antagande är att individen i olustfyllda situationer önskar minimera den maximala faran, d v s göra det bästa av en dålig situation och att kontrollerbarhet är ett medel för detta. Förmodandet är viktigt eftersom studier³⁶ visar att individer, näst intill uteslutande, föredrar kontroll före okontrollerbarhet. Som en konsekvens vill vi som individer sätta en övre gräns för det maximala obehaget som vi kan tvingas genomgå i en sådan situation.

³⁵ Lennerlöf, L. (1986). *Kompetens eller hjälplöshet. Om lärande i arbete. En forskningsöversikt*. Stockholm: Arbetarskyddsstyrelsen

³⁶ Seligman, M.E.P. (1979). *Choice and perceived control*. New Jersey: Larence Erlbaum Associates

Information kan vara en av de förutsättningar som motiverar en individ till att utöva kontroll, det kan också vara ett villkor där personen väljer att avstå ifrån kontroll. Det förstnämnda gäller när informationen är relevant, fullständig och klagörande. Det sistnämnda gäller då informationen karaktäriseras av det motsatta och varken är begriplig eller av värde. Utifrån experiment har det visat sig att minst ansträngningar görs i situationer av kontroll men utan information om arbetsuppgiften.³⁷ Information är också av avgörande betydelse om den/de som berörs av förändringar skall få en möjlighet att påverka sin situation. Ingen eller dålig information skapar lätt missförstånd och hindrar de som berörs från att fatta bra beslut. Empiriska studier visar att individer lättare återhämtar sig om de blivit informerade om planerade förändringar.³⁸ Desto mer man kan och vet, desto mindre utrymme ges det för rädsla och otrygghet. Att inte veta innebär att inte kunna bearbeta och planera.

Det finns en skillnad mellan kontroll i och över en situation. I arbetslivet skapar huvudsakligen arbetsgivaren situationens struktur, d v s arbetsmarknadens ”spelregler”. Hos arbetsgivaren finns makten att förändra situationen och dess regler, den anställdes kontrollmöjligheter, ”i situationen”, begränsar sig till konsekvensen av hans/hennes arbetsaktivitet.

2.5. Socialt stöd och sociala relationer

I Karaseks modell är kontroll en resurs för individen att hantera arbetets krav. Kraven kan gälla situationer av kvantitativ eller kvalitativ karaktär. Den tredje dimensionen för modellen är socialt stöd och sociala relationer. Socialt stöd anses vara reglerande i positiv eller negativ riktning när det gäller levnads - och arbetsvillkor, omedelbara psykologiska och fysiologiska stressreaktioner och hälsosituationen. Som samlingsbegrepp omfattar termen socialt stöd olika aspekter av sociala relationer. Aspekterna gäller särskilt individens tillgång till och omfattningen av sociala relationer, relationernas mönster (sociala nätverk som kan uttryckas i termer av storlek, täthet, ömsesidighet, varaktighet, intensitet mm) och dess användning (omfattningen av känslomässigt engagemang, information etc.). I denna studie är det funktionella stödet det mest relevanta perspektivet.

³⁷ Condry, J. (1976). *The Effects of Choice and Information on Effort and Linking for a Task*. Cornell University: Unpublished manuskript

³⁸ Astrid Gedin-Erixon. (1994). *Att starta på nytt*. Helsingfors: Svenska Dagbladets Förlags AB.

Socialt stöd anses bidra med direkt förbättring av en individs hälsa och välbefinnande genom att tillgodose betydelsefulla mänskliga behov av trygghet, social kontakt, gillande och tillhörighet. Dessutom anses det kunna reducera stressnivå i arbetet på ett flertal sätt, vilket indirekt kan förbättra hälsan.³⁹ Det kan exempelvis gälla stöd ifrån överordnade och arbetskamrater med att minimera interpersonella konflikter. En ytterligare effekt är den s.k. ”bufferteffekten”. En effekt som verkar vare sig direkt på stressorer eller på hälsa utan snarare modifierar relationen dem emellan. Bufferteffekten syftar på att socialt stöd är effektivt under påtaglig stress men har litet värde för människor under mindre stressfulla omständigheter.

Det sociala stödet definieras i *värderande* och *informativt* stöd.⁴⁰ Den förstnämnda formen antas skydda vid hot mot självkänslan, vilket är vanligt i stressituationer. Den sistnämnda formen syftar på tillgången av tillräcklig information för att kunna fungera effektivt.

Hur individer förmår och väljer att förebygga och hantera stress är betydelsefullt i det sociala sammanhanget. Detta kallas också för individens förmåga och strategi till coping. Strategier för coping tar sig känslomässigt, kunskapsmässigt eller instrumentellt uttryck.⁴¹ I ett resursbelastningsperspektiv är copingförmåga individens växelverkan av sociala, organisatoriska och produktionstekniska strukturer. Avgörande för strategiernas effektivitet är den omgivande miljöns struktur, t ex förekomsten av effektiva sociala system. Högstressituationer, inte sällan förknippade med ångest, något som försämrar individens förmåga att hantera information, kan leda till bortträngning. För stunden kan det vara en effektiv strategi men i ett längre perspektiv hindrar det individen från att utveckla kompetens för att bemästra liknade situationer. Situationen kan undvikas genom möjligheten till ”läromästare”, mentor, vars arbetssätt individen kan följa efter och ta lärdom av - lärande genom andras samlade erfarenheter.⁴²

Former av direkt stöd i organisationen kan vara sådant som möjligheter till avbytare, extra personal/resurser för avlastning och tillfälle att lämna arbetet för en kort tid. Empiriska erfarenheter av det sociala stödets betydelse visar att krav, kontroll och stöd dessutom integrerar i relationen till hjärt-kärlsjukdom.

³⁹ House, J.S. (1981). *Work Stress and Social Support*. London:Addison Wesley

⁴⁰ Wills, T.A. (1985). *Social Support and Health*. New York:Academic press

⁴¹ House, J.S. (1981). *Work Stress and Social Support*. London:Addison Wesley

⁴² alla: 1.2001. *Vägen ut ur KAOS*. LO: Stockholm

Särskilt drabbade är gruppen med höga krav, låg kontroll och lågt stöd.⁴³ Empirisk forskning har visat att de högsta sjuklighetstalen uppstår i situationer av höga arbetskrav och låg egenkontroll och att risken för hjärtkärlsjukdomar är högre i grupper med svagt socialt stöd.⁴⁴

Den psykosociala dimensionens betydelse finns fastslagen i flera olika studier.⁴⁵ I studiernas slutsatser visar det sig bl.a. att medarbetares frånvaro främst beror på dålig arbetstillfredsställelse och dålig kontakt med arbetskamrater och arbetsledning. Tydliga bakomliggande faktorer som identifieras i studierna är missbelåtenhet med chefer, bristfällig information, begränsade möjligheterna att påverka sitt arbete och nonchalans ifrån arbetsledare och företagsledning. Kriterierna för en god arbetsmiljö som studierna pekar på är god egenkontroll, positivt arbetsledningsklimat, stimulans från själva arbetet, bra arbetsgemenskap och en ”lagom” arbetsbelastning.

Sammanfattningsvis kan sägas att socialt stöd är en effektiv faktor för att modifiera stress och upplevd belastning. I krävande arbetssituationer har det visat sig betydelsefullt för stressprocessens långsiktiga konsekvenser.⁴⁶ I ett kortsiktigt perspektiv kan det sociala samspelet, sammanhållningen och samvaron uppväga påfrestande, monotona och slitsamma arbetsförhållanden. Man talar om dimensionens olika funktioner i termer av handgripligt, värderande och känslomässigt stöd. Som stödjande funktion räknas även kompetensutveckling - möjligheten att lära nytt i det dagliga arbetet.⁴⁷

⁴³ Johnsson, J. (1986). *The Impact of Workplace Social Support, Job Demands and Work Control upon Cardiovascular Disease in Sweden*. Stockholm: Department of Psychology

⁴⁴ Johnson, J.V. & Hall, E.M. (1988). *Job strain, workplace social support and cardiovascular disease*. American Journal of Public Health. / Cohen & Syme, L. (1985). *Social Support and Health*. New York: Academic Press.

⁴⁵ Astrid Gedin-Erixon. (1992). *Arbetets lust och leda*. Stockholm: Gidlunds Bokförlag

⁴⁶ Cohen & Syme, L. (1985). *Social Support and Health*. New York: Academic Press

⁴⁷ Alfredsson, Karasek & Thorell. (1982). *Myocardial infarction risk and psychosocial work environment*. Social Science and Medicine. / Jusektidningen Nr 3/02. *Kompetensutvecklad personal stannar kvar*. Nordic Employee Index 2001.

3. Undersökningens uppläggning och genomförande

Detta kapitel är en redogörelse och beskrivning av hur jag gått tillväga för att genomföra studien. Med förklaring och specificering av tillvägagångssättet som används skall det ge insyn i materialet och en möjlighet att värdera resultatet av det empiriska materialet. Det gör det också lättare att kritisera och diskutera studiens vetenskapliga värde. Mitt insamlade material av intervjuer har blivit omfattande. Tidsplanen för arbetet har tagit längre tid än beräknat.

3.1. Metoddiskussion

Denna studie är först och främst kvalitativ och baserar sig på hur de intervjuade upplever sin situation när det gäller krav, kontroll, stöd och förväntningar om förändringar. Frånsett de formella strukturer som omfattar samtliga anställda uttrycks högst individuella uppfattningar och erfarenheter. Valet av kvalitativ metod grundar sig på metodens kvalitéer när det gäller följsamhet, möjligheten att observera det unika, närhet, möjligheten att upptäcka sammanhang och strukturer och möjligheten till beskrivning och förståelse.

Metodens styrka är möjligheten att befinna sig i den sociala verklighet som analyseras. Det ger tillfälle att upptäcka kvalitéer som är utmärkande och karaktäristiska hos en företeelse. En avgörande aspekt är den kvalitativa metodens perspektiv med inriktning på aktörens synsätt. Metoden för insamling av data, d.v.s. individernas upplevelse av situationen, har skett genom intervjuer.

3.2. Argument till valet av teori

I det vetenskapliga arbetet är strävan att utveckla en ständigt bättre uppfattning om de företeelser man arbetar med. Studiens teoretiska underlag för min teoribildning kring frågeställningen är valt efter empirisk prövbarhet. Begreppet hälsa har redan definierats som fysiskt och psykiskt välbefinnande. Studien tar upp krav, kontroll, stöd, stress, hälsa och förändring i såväl positivt som negativt perspektiv. Med den teoretiska utgångspunkten i Gunnar Aronssons resonemang kring stress- och kvalifikation vill jag ge en nyanserad bild av de företeelser som jag undersökt.

3.3. Genomförandet av studien

När jag beslutat mig för studiens inriktning startade jag med att undersöka vilka lämpliga företag som fanns i närområdet. Valet föll på Ballingslöv, tillverkare av köks och badrum med rötter och traditioner i tillverkningsindustrin. För att kunna göra ett rimligt och relevant urval kontaktades personalansvarig som skulle kunna hjälpa mig med bakgrundsmaterial och även informera de personer som vi tillsammans valde för intervjuerna. Utvalda informerades kort om intervjuernas inriktning i samband med att de tillfrågades. Under undersökningstiden fortsatte sökandet och arbetet med relevant litteratur och teorier. Arbetets genomförande har varit en pågående och utvecklande process.

3.3.1. Valet av organisation för studien

För att kunna dra några generella slutsatser sökte jag en verksamhet på den privata marknaden, konkurrentutsatt tillverkningsindustri. I en sådan organisation finns kravet på avkastning och ett antal konkurrenter. Till skillnad från den offentliga sektorn, är resurser i form av kapital och medarbetare något som snabbt kan sättas in för att lösa extrema situationer.

Valet av företaget Ballingslöv ansåg jag som lämpligt eftersom företaget är ett exempel på en organisation med ett tillverkande företags traditioner. Idag är den bransch företaget verkar i allt mer präglad av teknik, IT, form, design och betydelsen av humankapital som konkurrensfaktor. Sammanfattningsvis kan alltså sägas om företaget Ballingslöv att; verksamt under en längre tid, är på väg bort från rollen som en typiskt producerande organisation. På väg in i en ny roll, med form och design som något centralt, karakteriseras organisationen allt mer av det som anses typiskt för kunskapsföretag.

3.3.2. Urval av intervjupersoner

Tanken med ett urval är att gruppen skall vara representativ för gruppen i sin helhet, d.v.s. hela gruppen av anställda vid det utvalda företaget. Skillnaderna mellan urvalet kan vara slumpmässigt eller icke-slumpmässigt. Väljer man att som här göra ett urval krävs ett slumpmässigt urval för att det skall vara möjligt att generalisera.⁴⁸

De intervjuade speglar därför ett tvärsnitt av organisationen och har inte valts ut p.g.a. några särskilda kriterier utöver formellt ansvarsområde.

Nio personer - varav två chefer, tre mellanchefer och fyra inom produktion och administration – avspeglar företagets grupper i en ungefärlig proportionerlig sammansättning. De intervjuade har en och samma arbetsgivare, skilda arbetsuppgifter och ansvarsområden. Flertalet av de intervjuade representerar en bred erfarenhet av olika yrken. Erfarenheten har gjort det möjligt för respektive individ att sätta miljön på Ballingslöv i ett jämförande perspektiv.

3.3.3. Intervjuerna

Som metod för datainsamling har jag använt mig av intervjun. Det är den samhällsvetenskapliga forskningens bas med syfte att få kunskap om hur någon förstår sig i sin omvärld. Här som så ofta är utgångspunkten frågan över hur en viss samhällsföreteelse tar form. Intervjuernas styrka ligger i att undersökningssituationen liknar ett vanligt samtal. Avsikten med mina intervjuer var att ge underlag för beskrivning och tolkning av anställdas uppfattningar av deras situation kring uppsatsens frågeställning. Samtalet följde intervjuguiden samtidigt som diskussionen var fri och öppen. Intervjuerna genomfördes på plats hos företaget i ett avskilt rum. Samtalen spelades in på bandspelare.

De utvalda personerna kontaktades av personalchefen som ställde frågan om man kan tänka sig att bli intervjuad angående sin arbetssituation. Den tid som krävdes för intervjuerna varierade mellan 40 minuter till 1 ½ timme. De utfrågade var avspända och gav intrycket att de inte stördes av bandupptagningen. Intervjumanualen redovisas som bilaga i slutet på arbetet.

3.3.4. Bearbetning

Intervjuerna skrivs ut i sin helhet vid ett första tillfälle för att där efter sammanställas för de tre respektive grupperna. I sammanställningen skalas det bort som jag anser irrelevant för frågeställningen. Analysen är uppdelad efter de olika kategorierna av frågor. I analysen bearbetar jag resultaten av intervjuerna utifrån likheter, skillnader eller vissa mönster i intervjuvaren, som jag sedan drar slutsatser av i relation till teorin.

⁴⁸ Stukát, S. (1993). *Statistikens grunder*. Lund:Studentlitteratur

3.3.5. Motivering till studiens omfattning

Omfattningen av studien beror på tre förutsättningar. Frågeställningens bredd kräver ett helhetsperspektiv, utan helheten är det inte heller möjligt att dra de relevanta slutsatserna. Med människors upplevelser som det centrala blir helhetsperspektivet särskilt viktigt. Metoden i sig, med intervjuer som källmaterial, gör det väsentligt att inte sätta ramar och begränsningar. Slutligen, valet av teoretisk modell med de tre dimensionerna kräver stort utrymme av empiriskt material för att ge möjlighet till tolkning och reflektion.

3.3.5. Litteraturundersökning

För att finna relevant litteratur sökte jag på Hässleholms stadsbiblioteks databas. Artiklar har jag sparat på sökmotorer som Artikelsök, Libris, Internet och Mediarkivet. Sökorden som användes utgick ifrån studiens syfte och frågeställning.

3.4. Avgränsning

Undersökningen omfattar enbart anställda vid företaget Ballingslöv. Jag har använt mig av nio medarbetare till mina intervjuer. Jag har valt att titta på faktorer som krav, kontroll och socialt stöd i ett stress- och kvalifikationsperspektiv. Faktorerna är centrala pusselbitar i kärnan för den kunskap som krävs för att vi skall förstå vår egen och andras situation i arbetslivet. Hur önskvärt det än vore med ett vidare perspektiv så ryms det inte i detta arbete.

3.5. Felkällor

Tolkning av information är en kritisk fas i forskningsprocessen.⁴⁹ Man kan aldrig skydda sig mot från fel- eller övertolkningar av ett material. Tolkning är samtidigt inte en avgränsad och isolerad fas i slutet av forskningen. Tolkning sker kontinuerligt, från början till slut; från den inledande teoriutvecklingen till det att rapporten trycks upp. Tolkningsprocessen är samtidigt inte slut med det, den fortsätter när varje individ med sin förståelse läser rapporten. Jag har försökt att vara medveten om mina egna referensramar i analysen och resultatbearbetningen. För att minska felaktiga tolkningar i mitt resultat försökte jag hela tiden vara kritisk till de tolkningar jag gjorde.

⁴⁹ Holme, I M. Solvang, B K. (1997). *Forskningsmetodik, andra upplagan*. Lund: Studentlitteratur

4. Sammanställning av intervjuer

Sammanställningen är uppdelad i de olika kategorierna Delaktighet och inflytande, Dialog och kommunikation, Värderingar, normer och attityder, Stress, Psykosocial miljö och en avslutande fråga om Önskade framtida förändringar. De intervjuade är uppdelade i de tre grupperna chefer (första gruppen), arbetsledare/mellanchefer (andra gruppen) och produktion/administration (tredje gruppen).

4.1. Delaktighet och inflytande

4.1.1. Chefer

Delaktighet och inflytande är på en hög nivå enligt cheferna. Öppenhet, en fungerande skyddsorganisation, delaktighet vid investeringar vid anställningar/upsägningar, gehör för förslag kring förändringar och tillgänglig information för alla medarbetare gör att det egentligen inte finns något som inte är möjligt att påverka. Möjligheter till inflytande för enskilda individer beror samtidigt till stor del på personens förmåga till att ta initiativ.

Verksamheten betraktas som hårt styrd av produktionsprocessen. Den verksamhet man driver är sin "egen", även om det styrs av budgetar, övergripande strategier och mål. Cheferna ser inte några hinder i att ge medarbetarna stora friheter i genomförandet av arbetsuppgifterna så länge som målen uppfylls.

4.1.2. Mellanchefer/Arbetsledare

Mellancheferna känner sig delaktiga och anser finns det goda möjligheter att påverka sin situation. Det gäller framförallt hur man vill lägga upp arbetet för att lösa sin arbetsuppgift. Man kan däremot inte påverka sådant som orderinläggning, tidpunkter för leveranser till kunder, körplaner mängden order. Olika projektgrupper ger berörda möjlighet till delaktighet och inflytande. Mer ansvar är intressant om det möts av anpassade resurser och befogenheter.

4.1.3. Produktion/administration

Inflytande är något som begränsar sig till de nära och konkreta i arbetet. Endast en av personerna är egentligen riktigt missnöjd med inflytandesituationen. De andra upplever ett positivt gensvar från framförallt respektive arbetsledare.

Missnöjet gäller att man periodvis måste arbeta med sådant som egentligen inte är ens egentligen ansvar och att man upplever en nonchalans kring gruppens synpunkter vid större investeringar och förändringar. Det finns en irritation kring det som kallas för "Förslagslådan". Gruppen anser att belöningarna och uppmuntran inte ges rätt värde och att återkopplingen när det gäller förslag och synpunkter är svag och långsam.

4.2. Dialog och kommunikation

4.2.1. Chefer

Det finns ett antal instiftade och formella tillfällen för möten, exempelvis samrådsmöten, skyddsombudsmöten, veckomöten och ledningsmöten. Vanligaste formen av möten är arbetsmöten. Personliga möten det som anses mest effektivt, ingen av cheferna ser utvecklingssamtal som en bra form för dialog. Det är en samtalsform som känns obekvämt och skapar allt för abstrakta och luddiga mål att arbeta efter. Allmänt sker möten efter behov. Den fysiska närheten i organisationen gör att det finns goda möjligheter till daglig kommunikation. Närheten underlättar möjligheten att känna av svårigheter och gnissel inom organisationen. Man anser att det mesta kan diskuteras öppet, en förutsättning för att skapa ett klimat präglat av möjligheter och intresse för utmaningar. Det missnöje som uttrycks visar sig ofta sammanfalla med tillfälliga produktionstoppar då resurserna inte räcker till. Störningar i leveranser och medarbetare med en begränsad kunskap om organisationen kan förvärra situationen. Beröm och uppmärksamhet uttrycks i princip uteslutande verbalt. Man anser sig generös med beröm och uppmärksamhet till sina egna medarbetare.

Beröm från överordnad upplevs som otydlig. Kollektivt beröm och uppmuntran sker i form av en bonus som gäller alla anställda och ges när de ekonomiska målen uppnås. Ett problem är att företagets ekonomiska belöningar uppfattas som för låga.

4.2.2. Mellanchefer/Arbetsledare

Omfattningen av formella möten skiljer sig kraftigt mellan cheferna. Desto närmare produktion man är, desto större är antalet möten. Direkta samtal och möten sker annars efter behov, vilket skapar goda förutsättningar för kommunikationen inom företaget. En av cheferna upplever situationen med mängden möten som en rad ständiga upprepningar och menar att det vore positivt med mer effektiva möten, som verkligen tar upp det som är nytt. Är man missnöjd väljer man att direkt ta itu med de personer som berörs av problemet, såvida inte upphovet till missnöjet i första hand berör personalchefens ansvarsområde.

Generellt är inte kulturen i företaget sådan att man håller inne med missnöje och problem som uppstår i organisationen, åtminstone är det uppfattningen bland denna grupp av chefer. Beröm uttrycks verbalt. Det finns en känsla av att organisationen, i alla led, har svårt för att hantera beröm.

4.2.3. Produktion/administration

Kommunikationen är direkt och rak mellan de fasta mötena. De man för dialoger med är närmare kollegor och respektive arbetsledare. Trots att flera medarbetare inte har direkt tillgång till e-post används det ofta till sådan information som berör alla anställda. Vid de större sammankomsterna är diskussionerna mer strategiska och övergripande, berör inte alltid direkt medarbetarna. Utvecklingssamtal är sällsynt och är de enda formaliserade samtalen.

Missnöje är något man tar upp med sin arbetsledare eller direkt med dem som berörs. Det gäller oftast att ta initiativet till en diskussion annars blir det inget samtal. Beröm ges öppet men blir mest en klapp på ryggen. Beröm uppifrån mindre vanligt, lättare med beröm inom den egna gruppen. Uppskattning riktar sig sällan till hela gruppen. Den psykologiska effekten av beröm anser man underskattas av de högre cheferna. Gruppen menar att avdelningar värderas olika.

4.3. Värderingar, normer och attityder

4.3.1. Chefer

God arbetsmiljö betyder att inte någon skall komma till skada, det skall finnas skydd, instruktioner hur maskiner och material skall hanteras. Ytterligare dimensioner är organisationens förmåga att hantera sina medarbetare, att ge rum för alla och att vara öppen. I ett medarbetarperspektiv nämns förmåga att samarbeta, att lösa problem och att kunna säga ifrån. En tydlig drivkraft är möjligheten att se resultat, se att individer växer och att företaget växer. Att ”smörja” organisationen så att den organisatoriskt och arbetsmässigt fungerar allt bättre är en del av tillfredsställelsen. Intressanta och utvecklande arbetsuppgifter ett måste.

Mycket jobb och förhållandevis långa arbetsdagar präglar de ledande chefernas situation. Man fokuserar på sitt uppdrag inte antalet timmar. Arbetsituationen gör det viktigt att prioritera. Kortare arbetstid anses vara en felaktig prioritering, när det på sikt kommer att bli brist på arbetskraft.

4.3.2. Mellanchefer/Arbetsledare

En situation av god arbetsmiljö är när den fysiska miljön är ergonomiskt utformad, arbetstempot håller en rimlig nivå, det skall inte vara en hälsofarlig miljö vare sig fysiskt eller psykiskt. På det mentala planet skall det kännas bra att gå till sitt jobb, lustfullt och engagerat. Även ett jämt flöde i produktionen som skapar tillfälle för diskussioner och variation i arbetet är viktigt.

Kompetensutveckling anses även det som en väsentlig del av en god arbetsmiljö. Den goda arbetsmiljön gäller också chefer och kollegor som verkligen lyssnar och inte lägger värderingar i vem man pratar med.

Arbetets drivkraft anses vara möjligheten till mening, glädje och utveckling i det man gör. Det liksom arbetskamraterna och gemenskapen tillmäts större betydelse än arbetsuppgiften i sig. Prioriteringen av de egna behoven i förhållande till arbetets krav ses inte som något problem. Samtliga mellanchefer prioriterar ledighet framför ekonomisk ersättning. Gruppen är tveksamma till en kortare arbetstid. Däremot vill man se en tydligare och bättre möjlighet att variera antalet arbetstimmar över året.

Kortare arbetstid är inte det viktiga. Betonar istället ett framtida behov av att bättre fördela de jobb som finns för att exempelvis bättre kunna anpassa arbetet till olika familjesituationer.

4.3.3. Produktion/administration

God arbetsmiljö anses vara att det skall vara roligt att gå till jobbet, social närvaro, gehör för idéer, goda relation till arbetsledaren, bra attityder från kollegor och chefer, en fysiskt tillfredsställande miljö och en allmänt bra atmosfär. Drivkraften är främst den sociala samvaron. Enstaka personer menar att möjligheterna till personlig utvecklingen är drivkraften. De andra i gruppen menar att någon sådan möjlighet inte finns i deras nuvarande roll. De egna behoven ges företräde framför företagets behov även om man menar att man ställer upp när det gäller. Övertid är inte särskilt intressant för gruppen och fritiden väger tungt.

Med ett undantag anser man sig klara av balansen och att göra prioriteringar till förmån för sig själv och inte företaget. Kortare arbetstid är viktigt för gruppen. Frigjord tid vill man använda för att utveckla sina fritidsintressen och att prioritera familjen. En generell uppfattning är att de flesta gör mer än sina åtta timmar.

4.4. Stress

4.4.1. Chefer

I företagets organisation finns inte något förebyggande arbete mer än det ansvar man är formellt skyldig att arbeta med i kommittén för arbetsmiljöskydd. Ansvaret är överlämnat till individens förmåga att prioritera. För att förbättra situationen inför framtiden kommer en utbildning att startas med hjälp av extern konsult. Diskussionen om stress upplevs som svår, mycket är en fråga om definitionen av stress. Det som bidrar till stress menar man är känslan av otillräcklighet, oförmåga att prioritera sina arbetsuppgifter, mindre väl fungerande relationer till medarbetare och chefer och brist på fysisk aktivitet.

På det mentala planet påpekas betydelsen av en medveten strategi/förhållningssätt för hur man skall hantera människor, resonemang och konflikter. Att inte ta till sig så mycket negativt och att inte se sina egna problem i andra nämns som metoder/strategier för att motverka stress.

4.4.2. Mellanchefer/Arbetsledare

Arbetsledarna uppfattar inte att det finns något särskilt förebyggande arbete kring stress. Gruppen betonar attitydskillnaden mellan olika generationer av chefer. För yngre chefer finns det inte någon prestige i att arbeta mycket i timmar räknat. Det finns en irritation över att företaget trots sin goda utveckling inte anställer nya medarbetare. Ett förändrat arbetssätt anses tillfälligt kunna minska den belastning som en ökad arbetsbörda ger, men på längre sikt är nyanställningar enda lösningen. Allmänt menar man att arbetstempot är högt. Gruppen ser sig själva som betydelsefulla för påverkan av arbetstempot. Negativ stress definieras som situationer där man inte längre har kontroll över hela situationen. Även om arbetet emellanåt kan upplevas som splittrat samtidigt som arbetstakten är mycket hög, behöver det inte vara något negativt. Graden av kontroll beskrivs som avgörande.

Problemet är främst störningar i produktionsflödet, det skapar stress. Gruppen känner viss stress kring de tekniska förändringarna när man inte hinner med att uppdatera kunskapen. Otydlighet i dialoger mellan chefer och medarbetare, både vertikalt och horisontellt, betraktas som en stressfaktor. Situationen på företaget anses vara något bättre än vad det är på andra arbetsplatser. En påtaglig förändring är att tidigare perioder av lugn numera enbart infinner sig vid storhelger. När det gäller sjukskrivningar som förekommit i företaget konstateras att det i allt mindre utsträckning relaterar till fysiska påfrestningar, orsakerna tolkas istället som sociala eller organisatoriska.

4.4.3. Produktion/administration

Det är en total överensstämmelse när det gäller uppfattningen om förebyggande stress, något sådant arbete menar man att det inte finns. Det arbete som har genomförts kring stress har inträffat först när skadan redan är uppstått, exempelvis massage mot förslitningsskador. Här finns en irritation över ”mycket ord men lite handling”. Den kulturella skillnaden mellan olika avdelningar är stor. Arbetsledaren ges ett stort ansvar för situationen. Situationer och faktorer som framkallar stress är olika störningar i arbets- och produktionsflödet. Dålig planering som ger ojämn hantering av varorna, administrativa arbetsuppgifter med krav på allt större ansvarsområden är exempel på stressmoment.

4.5. Den psykosociala miljön

4.5.1. Chefer

Den psykosociala miljön uppfattas som god. Negativa tendenser ses som mer tillfälligt och förknippas då med nytt arbetsledarskap. Innan ett nytt ledarskap har etablerat sig kan omställningen i sig leda till kritiska diskussioner och eventuella sociala problem. Samtidigt är det så att företagets medarbetare stannar under många år, vilket tyder på en socialt positiv miljö. Konfliktantering är något som man kan bli bättre på.

Konflikter kan också vara något konstruktivt för att lösa uppgifter som uppstår i ett förändringsarbete. Organisationen ger utrymme för återhämtning, det kan vara något svårare med eftertanke. Gruppen av chefer menar att dialog, pauser och återhämtning sker på ett spontant sätt i organisationen. Stimulans är individuellt. Man påpekar att om stimulans det samma som om att vara med i en rad olika styrelser, projekt och arbetsgrupper, då blir problemet att man inte hinner med det ”strategiska arbetet”.

4.5.2. Mellanchefer/Arbetsledare

Gruppbildningar är något som förekommer men upplevs inte som ett avgörande problem. Den psykologiska betydelsen av upplevelsen att trivas med arbetsuppgifter och kollegor betonas. Den mest påtagliga konflikten anses vara den mellan olika avdelningar. Gruppen drar åt samma håll, vilket inte alltid de olika avdelningarna gör. I konflikter finns det alltid de som sluter sig samman. Så länge åsikter och idéer framförs som är rimliga behöver det inte leda till någon konflikt. Det finns en otydlighet när det gäller att hantera konflikter. Prat och diskussioner om åtgärder konkretiseras inte.

En förlåtande organisation med en tendens att tränga undan problem som egentligen är allvarliga. Skilda kulturer och värderingar inom olika avdelningar ett problem när det leder till osaklighet, fördomar och skillnader i värderingar. Återhämtning och pauser anses inte vara något problem. Miljön anses flexibel och tillåtande. Samtliga arbetsledare anser sig vara i en situation med balans. Situationer där man får gehör för sina idéer anses stimulera arbetet.

4.5.3. Produktion/administration

Bilden av den psykosociala miljön är mycket delad. Omfattningen av gruppbildningar är något man upplever mycket olika. Överens är man däremot i gruppen om att stressnivån generellt är hög. Inom produktion och administration menar man att gruppen tydligare sätts i centrum. Konflikter, attitydproblem och samarbetssvårigheter mellan organisationens olika avdelningar är något som nämns av samtliga. Hur konflikter hanteras beror delvis på vilka som är inblandade och vad konflikten gäller. Uppstår konflikter är det något man försöker att lösa direkt med dem det berör, fungerar det inte tar man upp problemet med närmaste chefen och/eller facket. Vissa konflikter tycks återkomma och blir inte lösta eftersom en lösning förutsätter att man trampar på någons intressen.

Möjligheterna till paus, dialog och eftertanke varierar. Beror delvis på vilken avdelning man arbetar inom. Vissa inom gruppen efterfrågar fastare strukturer. Krav/balans bilden är splittrad i gruppen. Här finns både och men gemensamt är uppfattningen att vikten av beröm och uppmuntran är något som underskattas. Betydelsen av stödet inom gruppen betonas. Företaget upplevs emellanåt att tala med ett budskap om förändringar och förbättringar men handlar inte alltid där efter. Det finns en missbedömning som ständigt återkommer när det gäller ovana/nya medarbetares kapacitet.

4.6. Önskade förändringar

4.6.1. Chefer

Förändringar som man vill genomföra kretsar kring organisatoriska effektiviseringar som exempelvis förbättrad kundsupport, säkrare leveranser och ett bättre produktionsflöde. Ett av målen med förändringarna är att frigöra tid till det som anses vara ens ursprungliga ansvar, att arbeta med strategi och framtidsfrågor. Ekonomiska och organisatoriska mål är det som präglar chefernas förväntningar och önskemål. Engagerade och duktiga medarbetare är något som skall avspeglade sig i nöjda kunder. En tydligare organisation med klara mål och en väl definierad verksamhet är förhoppningen om framtiden.

Betydelsen av relationen till kunderna betonas. Bägge cheferna, med flera år av erfarenhet i företaget och branschen, ser mentorskap som sin framtida roll i företaget. I ett ledarskapsperspektiv betonas betydelsen av utmaningar och vikten av att öppna för nya idéer.

4.6.2. Mellanchefer/Arbetsledare

Förändringarna man vill se i arbetet är en möjlighet att arbeta mer långsiktigt och övergripande, en bättre anpassad arbetsfördelning, ge plats för ytterligare anställda och tid till att arbeta med det ursprungliga uppdraget. Samtliga mellanchefer betonar svårigheten med brist på personal, betydelsen av att bättre och effektivare använda IT och mer teknik i organisationen.

Man vill titta närmare på hur arbetet i den närmaste organisationen fördelas för att kunna göra bättre prioriteringar. Ett syfte både för egen del och för medarbetarna, är att var och en verkligen skall arbeta med rätt ansvarsområde. Så är det inte idag, vilket påverkar arbetsledarnas möjligheter att utveckla sitt ledarskap.

Önskvärda övergripande förändringar för organisationen är en bättre hantering av gamla och nya medarbetares kompetens och kunskap. Ett bättre flöde och en överföring av kunskap mellan medarbetare och företagets olika avdelningar anses som ett viktigt mål.

4.6.3. Produktion/administration

Det man vill förändra är bundenheten till arbetsplatsen, förbättra möjligheten att höja sin kompetens genom internutbildning inom företagets olika avdelningar, införande av flexitid och bättre egen styrning liksom tid för att förbättra och granska den egna organisationen. Önskemål om förändringar omfattar även arbetet med att höja den sociala kompetensen och behovet av en tydligare och bättre vertikal dialog och förståelse för att det arbete man utför är ett gemensamt mål. Mest av allt vill man förändra arbetstiden. När det gäller arbetstid förespråkar man en förkortning. Bättre möjligheter till avlastning och flexibla arbetstider hör till prioriterade förändringar. Man upplever inte att det tas ordentliga krafttag mot stress i organisationen, vilket man önskar. Man vill se en bättre och rättvisare uppdelning av arbetet för att släppa in flera i arbetslivet.

5. Resultat och Analys

5.1. Delaktighet och inflytande

Det finns ett samband mellan individens uppfattning om graden av frihet, delaktighet och inflytande i förhållande till det formella ansvaret. Desto mer formell makt, desto större frihet anser man att varje medarbetare har. Medarbetare längre ner i organisationen ser mer begränsat på delaktigheten och inflytandet än vad överordnade gör. Chefernas delegering av ansvar och frihet till underordnade mellanchefer och arbetsledare att lösa utsatta mål och uppdrag har påfallande likheter med det kontrollsystem som är av byråkratisk strukturell karaktär. Generellt kan sägas att möjligheterna till kontroll, delaktighet och inflytande är goda inom de ramar som den teknologisk-strukturella-kontrollen medger. Samtidigt begränsas friheten av det som karakteriserar byråkratisk-strukturell-kontroll. Med friheten följer också mycket riktigt krav på inflytande. Beträktat i ett stressteoretiskt perspektiv är gruppernas tillgång till och former av kontroll något åtskilda. Bägge grupperna av chefer kan påverka kontrollen inom en situation. De i produktion och administration har en kontroll som mer är av deltagande karaktär.

En frustration, i synnerhet bland de i produktion och administration, är svag och långsam återkoppling på förslag om förändringar och förbättringar. Upplevelsen av meningsfullhet när det gäller att komma med förslag, uppfattas inte alltid som tillräckligt stark. Graden av en relativt låg övergripande egenkontroll i kombination av vad man upplever som höga krav tyder på en hög stressdiagonal för gruppen längst ner i organisationen. Det som modererar situationen tycks vara ett fungerande stöd från respektive arbetsledare vilket stärker graden av arbetssocialisation. Den irritation som finns gentemot ledningen när det gäller oförmågan att lyssna på och ta tillvara på den tredje gruppens förslag är samtidigt en motverkande faktor.

Signifikant för den tredje gruppen är att man önskar införa generell flexitid. Kamratskapet, det sociala stödet är som mest betydelsefullt för de i produktion och administration, vilket överensstämmer med erfarenheter kring arbetsmiljöer präglade av teknologisk strukturell kontroll. Det visar på betydelsen av sociala behov och den möjlighet det ger till stöd. En påtaglig skillnad i arbetssituationen är skillnaden i utrymmet för möjligheterna att göra prioriteringar, extern reglering.

Situationen för arbetsledare, och i än större utsträckning för cheferna, speglar en situation med möjligheter till mental och kompetensinriktad utveckling. En klar skillnad i jämförelse med hur man upplever situationen i produktion och administration.

5.2. Dialog och kommunikation

Synen på dialog och kommunikation är relativt enhetlig. Formella möten tillmäts inte lika stor betydelse som de informella. Organisationens öppenhet och den fysiska närheten gör att de flesta personer väljer att knyta direkta kontakter när det behövs. En skillnad mellan grupperna är tätheten i antalet möten som är högst i gruppen arbetsledare. Omfattningen ifrågasätts när det gäller nyttan och effektiviteten med det stora antalet möten. Även omfattningen av rapportering ifrågasätts.

Missnöje hanteras utan svårigheter av grupperna. Beröm och uppskattning bromsas av svårigheterna att uttrycka sig. Det finns också en värderingsskillnad mellan olika avdelningar som påverkar omfattningen av uppmuntran. Synen på tillgängligheten av den information som berör alla medarbetare i organisationen skiljer sig tydligt mellan grupperna. Personerna i gruppen produktion och administration har en mer negativ uppfattning än övriga. Man menar att sådant som berör alla inte når fram. Här är det tydligt att information tillmäts en positiv betydelse och ett stöd, d.v.s. när och om den fungerar.

5.3. Värderingar, normer och attityder

Oavsett ansvarområde och formella befogenheter identifieras likartade faktorer för en god arbetsmiljö. Skillnaderna mellan grupperna är i vilken ordning man prioriterar de olika faktorerna. I ett socialpsykologiskt perspektiv kan det ses som en bekräftelse av gemensamma grundläggande behov. Generellt, desto närmare man står ledningen, prioriteras de fysiska och organisatoriska egenskaperna före den psykosociala miljön. Faktorer som lust och engagemang, social trivsel, goda relationer och bra attityder, ett jämt arbetsflöde och möjligheterna till kompetensutveckling ökar i betydelse närmare produktion och administration. Den tredje gruppens uppfattning om kompetensutveckling som en väsentlig del av god arbetsmiljö är logisk med resonemanget om kvalifikationskrav och kompetensutveckling. Utan utökade kompetens riskerar man just polarisering ifrån andra grupper i organisationen.

Arbetets drivkraft präglas av vad som uppfattas som en god arbetsmiljö. Chefer tenderar att fokusera på organisatoriska förändringar, mellanchefer menar att mening, glädje och möjligheter till utveckling är en drivkraft. För de i produktion och administration är det med få undantag den sociala samvaron som utgör den betydande drivkraften, vilket visar på betydelsen av den sociala dimensionen i den teoretiska modellen. Kopplat till det socialpsykologiska perspektivet bekräftar åsikterna om vad som är en drivkraft ett gemensamt behov, om än olika till sin karaktär, anses det nödvändigt med en psykologisk motivation för att genomföra sitt arbete. Saknas motivation och stöd, i form av exempelvis beröm, distanserar sig individen.

I balansen mellan krav och personliga behov ses inte några problem att prioritera för arbetsledare och deras underställda. Fritid kommer här alltid före möjligheten till extra inkomst. I en ledande position beskrivs det som betydligt svårare att frigöra sig ifrån sitt uppdrag. Teorin om att ett mer kognitivt krävande arbete påverkar omfattningen och valet av fritidsaktiviteter har inte bekräftats. Uppfattningen om fritidens betydelse speglas i tankarna kring kortare arbetstid. Det är inte bara det att de i produktion och administration anser kortare arbetstid som en prioriterad fråga, även ett rättvisperspektiv finns med i deras bedömning. Till viss del delas den uppfattningen även av arbetsledarna. Vinsten med förkortad arbetstid anses friheten att prioritera familj, fritid och tillfälle för personlig utveckling. Cheferna är minst positiva till förkortad arbetstid.

5.4. Stress

För de ledande cheferna är stress något primärt individrelaterat. De andra grupperna uppfattar det mer som beroende av grupp, organisation och ledarskap. Chefernas tolkning av stress visar på likheter med det psykobiologiska perspektivet, till skillnad från underordnade vars tolkning mer liknar det socialpsykologiska perspektivet. Åsikterna om stress går tydligt isär. Det gäller såväl definitionen som uppfattningen om vad som orsakar stress. För cheferna är det en fråga om att prioritera, att vara tillräckligt kompetent för sin arbetsuppgift, att hantera sina relationer till medarbetarna på ett bra sätt. Gruppen av chefer menar att en person med en medveten strategi för att hantera medmänniskor, resonemang och konflikter har goda förutsättningar att klara sin situation. För cheferna är situationen periodvis präglad av kvantitativ överstimulering, för underordnade är det snarare frågan om kvalitativ understimulering.

Gruppen av mellanchefer skiljer sig från sina chefer genom att även peka på underbemanningen, de snabba förändringarna när det gäller kunskapskrav och organisatorisk otydlighet, som stressorer. Den stress som associeras till kunskapsbrist är uttryck för en situation av kvalitativ överbelastning. Den kunskapsrelaterade stressen gäller både den kompetens som kontinuerligt måste utvecklas och fackkompetens som måste upprätthållas och utvecklas, den tysta kunskapen. Kravet på ständig tillgänglighet anses vara ett betydande stressmoment. I likhet med kontrollperspektivet ser mellancheferna ökade resurser som det mest effektiva sättet att få bort stressen. Förändringar i organisationen tillskrivs en mer marginell betydelse för att motverka stress, ökade resurser är lösningen. Det stöd arbetsledarna vill se genomfört mer direkt är av instrumentell karaktär, på lång sikt är det kognitiva stödet man vill förbättra för att stärka det sociala stödet och medarbetarnas möjligheter till coping.

Desto närmare man befinner sig produktionen, desto tydligare upplevs störningar i arbets- och produktionsprocessen som en stressande faktor. Sambandet stämmer väl överens med de erfarenheter som finns kring teknologisk-strukturell kontroll och stresseffekter vid datoriserat arbete. I produktionen finns det en viss understimulering av sensorisk och intellektuell karaktär. Ett gemensamt drag för grupperna är upplevelsen av en låg stressnivå så länge som arbetssituationen anses vara under kontroll. Respektive grupps beskrivning av sin situation när det gäller möjligheter till kontroll/inflytande och krav speglar väl var i man befinner sig längs med stress- och aktivitetsdiagonalen i Karaseks modell. Mest stressade tycks mycket riktigt också de vara som anser sig vara utsatta för höga krav i kombination med få alternativ till handling. Påfallande är hur den andra och tredje gruppen stressas av störningar i produktionsflödet. Kontroll och förutsägbarhet är det man vill uppnå för att slippa ”oväntade” stressmoment. För gruppen av mellanchefer/arbetsledare tillkommer dessutom viss förändringsstress i samband med täta tekniska förändringar.

5.5. Psykosocial miljö

Det finns en avgörande skillnad på synen av och förklaringarna till de konflikter som till och från drabbar organisationen. På ledningsnivå uppfattas sådana problem som betydligt mer tillfälliga och förknippas med ledarbyten.

För mellancheferna och de i produktion och administration är konflikterna mer latenta och av annan karaktär. För bägge grupperna är de avgörande konflikterna snarare mellan organisationens olika avdelningar och mellan skilda grupper. Konflikterna bottnar inte sällan i en värdegrundsskillnad, där man menar att vissa avdelningars arbete värderas olika.

En övergripande skillnad är att ledningen inte lyfter fram gruppen som det centrala, istället är man tydligt fokuserad på ett individperspektiv. Den sociala dimensionen ges en mindre framträdande roll i ett chefsperspektiv. Underordnade efterfrågar både ett bättre värderande och informativt stöd. Värderande socialt stöd hade varit särskilt betydelsefullt för de i tredje gruppen. Informativt stöd tycks det råda ett generellt underskott av. De med arbetsuppgifter inom produktion och administration talar om återkommer ofta till det sociala behovet i arbetets vardag, vilket kan tolkas som gemensamma grundläggande behov i ett socialpsykologiskt perspektiv. Till skillnad från ledningen påpekar de två andra grupperna en otydlighet och svårighet med att hantera vissa återkommande och bestående konflikter. En konsekvens är att problem som i grund och botten är allvarliga trängs undan och blir olösta. Möjligheterna till paus, stöd och återhämtning uppfattas som goda. Skillnaderna gäller snarare uppfattningen om formerna, om det skall vara mer eller mindre formellt styrt än vad det är idag.

Det finns en balans i arbetet mellan krav, stimulans och förmåga, åtminstone gäller det i hög utsträckning för cheferna och arbetsledarna med relativt goda möjligheter till extern reglering. Det finns ett tydligt individperspektiv hos cheferna till skillnad från gruppen produktion och administration som betonar gruppens betydelse. Ett inkonsekvent handlande från företaget stör emellanåt balansen. I ett psykobiologiskt perspektiv, när det gäller arbetskravens effekter på prestation och välbefinnande, tycks det råda en relativ balans. Det är inte någon av personerna som upplever sin situation som omöjlig att hantera. Minst möjligheter till påverkan och kontroll har samma grupp som efterfrågar störst förändringar av påverkan och kontroll. Sammanfattningsvis kan konstateras att dimensionen socialt stöd för den tredje gruppen uppfyller de empiriska erfarenheter som nämnts i teoriavsnittet. Det gäller exempelvis behoven av gemenskap, trygghet och socialt stöd som en resurs för kontroll av belastning och erfarenhet av samverkan.

Särskilt positivt tycks stödet ifrån överordnade arbetsledare vara för den tredje gruppen. En belastning är samtidigt uppfattningen om ett lågt värderande och informativt socialt stöd. En god kontakt mellan arbetskamrater och mellanchefer kan vara en förklaring till en låg frånvaro.

5.6. Önskade förändringar

Mellancheferna delar i stora drag sina chefers prioriteringar men lyfter också fram en förbättrad arbetsdelning och en strategi för överföring och hantering av kunskap som flödar i företaget med medarbetarna. Syftet är bl.a. att samla den tysta kunskapen - ”all-around kunskapen” - och den specialkompetens som finns i organisationen. Tesen om dequalificering tycks vara riktig. Arbetsledarna är också de som tydligast lyfter fram behovet och betydelsen av bättre, modernare och effektivare teknik- och IT-struktur. Risken för uttunnade sociala nätverk och avdimensionisering i samband med teknikintensifiering⁵⁰, nämns inte, varken av denna grupp eller av de två andra. Gemensamt för gruppen av chefer är också uppfattningen att man arbetar med arbetsuppgifter som egentligen ligger utanför det ursprungliga ansvarsområdet.

Den tredje gruppens önskemål om att granska den egna organisationen, höja den sociala kompetensen, ett bättre stöd ifrån organisationen, en tydligare insikt om att det arbete man utför har ett gemensamt mål etc., stämmer i delar med de kognitiva och instrumentella strategier som antas leda till ett förbättrat socialt stöd och förbättrade förutsättningar till coping.⁵¹

För gruppen som helhet vill man, om än med olika metoder, minska vissa källor till stress, som exempelvis störningar i produktionen. Ett argument för översynen av arbetsdelningen är att minska kunskapsspillet. Man inser i mellanposition betydelsen av den tysta kunskapen. Information som en stödjande funktion finns det en medvetenhet om liksom socialt stöd i form av värderande. Chefernas fokusering på kundrelationer framför relationerna till medarbetare är tydlig. Prioritering av direkt stöd vid högstressituationer är tydligast hos arbetsledarna. Att kunna lära nytt i det dagliga arbetet är i organisationen en underutnyttjad socialt stödjande funktion som den tredje gruppen tydligare vill prioritera.

⁵⁰ Kiesler, S., Siegel, J & McGuire. (1984). *Social Psychological Aspects of Computer-Mediated Communication*. American Psychologist

⁵¹ House. (1981). *Work Stress and Social Support*. London: Addison Wesley.

6. Sammanfattande diskussion

Utgångspunkten för den här undersökningen har varit att studera sambandet mellan krav, kontroll och socialt stöd i relationen till den ökande ohälsan i arbetslivet. Min nyfikenhet fångades samtidigt av intresset för vilka drivkrafter som får oss att utföra arbetets handling. Den nyfikenheten fick mig att också ställa frågan om vad vi vill skall förändras för att ge arbetet ett mänskligare innehåll. Utifrån mitt syfte har jag försökt att se sambanden mellan den teoretiska utgångspunkten och mitt empiriska resultat. Den teoretiska utgångspunkten har varit Karaseks s.k. krav-kontrollmodell med en tredje dimension, den sociala dimensionen.

Teoridelen visar på de olika krav och förhållanden som kan leda till ohälsa. Min empiriska undersökning visar att situationen idag fortfarande präglas av de problem som diskuterats de senaste åren. Det gäller bl.a. ohälsa orsakad av sociala eller organisatoriska egenskaper och omfattningen och förekomsten av stress. Ett tydligt intryck i arbetet med studien är underskattningen av det sociala ledarskapets betydelse då som nu.

De faktorer som tydligast formar och styr situationen är kraven på avkastning, effektivitet, internationaliseringen, svårigheten att delegera information och ansvar. I stora drag överensstämmer mina slutsatser och iakttagelser med liknade studier, som exempelvis Astrid Gedin-Erixons *Arbetets lust och leda* och Awiwa Keller & Gunhild Wallins *Arbetets mening och drivkrafter*. Det gäller särskilt iakttagelserna kring betydelsen av god kontakt med arbetskamrater, arbetsledning och vad som skapar arbetstillfredsställelse. Skall det bli en förändring, till en situation där krav, kontroll, balans och våra individuella drivkrafter tillåts forma ett mänskligt arbetsliv krävs att ett socialt ledarskap tillåts prägla och organisationens verksamhet.

I ett individuellt perspektiv efterfrågas bättre förutsättningar för egenstyrning av arbetets innehåll, möjlighet till kortare arbetstider och en ökad tydlighet när det gäller information och organisation. Även ledarskap med kompetens och mod att ta itu med konflikter, förebyggande åtgärder kring stress och hälsa, organisationer med team och samhörighetskänsla liksom möjligheter till kompetensutveckling för alla medarbetare efterfrågas.

Strax före detta arbete lämnas in, tisdagen den 16:e april, sänder Sveriges television Uppdrag Granskning direkt efter Aktuellt i kanal 1. Temat var ohälsa och det ökade antalet sjukskrivningar.

Av programmet framgår det bl.a. att 100 svenskar om dagen går in i väggen, att utbrändhet håller på att bli Sveriges folksjukdom och att antalet sjuka är betydligt fler än antalet arbetslösa.

Resultatet avspeglar sig i att allt fler skall göra allt mer på våra arbetsplatser och att kostnaden för samhället ökar.

Bilden som förmedlas bekräftar de intryck, den teori och empiriska forskning som jag har tagit upp i studien. Det är naturligtvis positivt att problemet uppmärksammas men samtidigt tragiskt att vi inte kommit längre med den massiva kunskap som redan finns. Slutligen skall sägas att min övertygelse om att en strukturell förändring kommer att ske först när arbetsgivaren ges ett större ekonomiskt ansvar för arbetsmiljön, har stärkts med denna uppsats.

Litteraturförteckning

Tryckta källor

- Alfredsson, Karasek & Thorell. (1982). *Myocardial infarction risk and psychosocial work environment*. Social Science and Medicine
- Astrid Gedin-Erixon. (1994). *Att starta på nytt*. Helsingfors: Svenska Dagbladets Förlags AB.
- Astrid Gedin-Erixon. (1992). *Arbetets lust och leda*. Stockholm:Gidlunds Bokförlag,.
- Awiwa Keller & Gunhild Wallin. (2000). *Arbetets mening och drivkrafter*.
Jönköping:BrainBooks.
- Aronsson, G. (1987). *Arbetspsykologi Stress- och kvalifikationsperspektiv*. Lund:Studentlitteratur
- Blauner, T. (1987). *Alienation and Freedom*. Chicago:Chicago Press
- Braverman, H. (1977). *Arbete och monopolkapital*. Stockholm:Rabén & Sjögren
- Cohen & Syme, L. (1985). *Social Support and Health*. New York: Academic Press
- Condry, J. (1976). *The Effects of Choice and Information on Effort and Linking for a Task*. Cornell University:Unpublished manuskript
- Edwards, R. (1979). *Contested Terrain*. New York:Basic Books
- Edwards, R. , R. (1979). *Contested Terrain*. New York:Basic Books
- Frese, M. (1978). *Industrielle Psychopathologie*. Bern: Verlag Hans Huber
- Hacker, W. (1980). *Allgemeine Arbeits- und Ingenieurspsychologie*. Berlin:Deutscher Verlag der Wissenschaften
- Helgesson, B. (1989). *Arbete, teknik, ekonomi. Förståelseformer inom modern industrisociologi*. Doktorsavhandling, Högskolan i Luleå, 1986:48D
- Holme, I M. Solvang, B K. (1997). *Forskningsmetodik, andra upplagan*. Lund: Studentlitteratur
- House. (1981). *Work Stress and Social Support*. London: Addison Wesley.
- Inge Ohlsson. (1998). *Den farliga tystnaden*. Stockholm:Kommentus.
- Johansson, G. Aronsson, G. (1984). *Stress Reactions in Computerized Administrative Work*. Journal of Occupational Behaviour
- Johnsson, J. (1986). *The Impact of Workplace Social Support, Job Demands and Work Control upon Cardiovascular Disease in Sweden*. Stockholm:Department of Psychology

- Johnson, J.V. & Hall, E.M. (1988). *Job strain, workplace social support and cardiovascular disease*. American Journal of Public Health.
- Karasek, R.A. (1983). *Arbetssozialisation och stress*. Stockholm: Prisma
- Kern, H. Schuman, M.(1984). *Das Ende der Arbeitsteilung? Rationalisierung in der Industrielle Produktion*. München:Verlag C.H.Beck
- Kiesler, S., Siegel, J & McGuire. (1984). *Social Psychological Aspects of Computer-Mediated Communication*. American Psychologist
- Lars Erik Karlsson & Lennart Svensson. (1995). *Tjänstemän i underläge*. Stockholm:Carlssons.
- Lars Lindblom. (1999). *Framtidens Arbetsrätt*. Stockholm:Stockholms Universitet, Statsvetenskapliga Institutionen
- Lennerlöf, L. (1986). *Kompetens eller hjälplöshet. Om lärande i arbete. En forskningsöversikt*. Stockholm: Arbetarskyddsstyrelsen
- RFV 2001:1-4.
- Salvendy, G. Smith, M J. (1981). *Machine Pacing and Occupational Stress*. London:Taylor & Francis Ltd
- Stukát, S. (1993). *Statistikens grunder*. Lund:Studentlitteratur
- Seligman, M.E.P. (1979). *Choice and perceived control*. New Jersey:Larence Erlbaum Associates
- SOU200:91.
- SOU: 121
- Wills, T.A. (1985). *Social Support and Health*. New York:Academic press
- Wood, S. (1987). *The deskilling debate, newtechnology and work organization*. Acta sociologica.
- Volpert, W. (1983). *Verfahren zur Ermittlung von Regulatioserfordernissen in der Arbeitstätighet*. Köln: TÜV

Tidskriftsartiklar

- alla: 1.2001. *Vägen ut ur KAOS*. LO: Stockholm
- DN, Dagens debattartikel. (010531) *Utslagning kostar 80 miljarder årligen*.
- Jusektidningen Nr 3/02. *Kompetensutvecklad personal stannar kvar*. Nordic Employee Index 2001.
- Kupé, nr 2 februari, 2001.

Kommunaktuellt, *Anställda alltmer stressade*, 18.05.00

Olle Lindström. (2002). *Fackets makt allt mindre i EU*. Malmö: Metro

SvD. (24.01.01). *Utbrändhet hotar civilekonomer*.

Ulrica Karlsson. (11.03.02). *Lönsamt att tala för publik*. Malmö: Metro

Internet

RFV. (2002). *RFV föreslår extra medel till administrationen för att bryta utvecklingen mot högre kostnader*. Stockholm: RFV Pressmeddelande

Bilaga Intervjumanual

Bakgrundsfaktorer

Namn, ålder, utbildning, anställningstid inom företaget, tidigare yrkeserfarenheter, ansvarsområde och arbetsuppgifter

Delaktighet och inflytande

Anser du att anställda har inflytande och kontroll i frågor som rör deras arbetsituation?

Ja; Hur? Exempel? Om Nej, Varför inte?

Känner du dig delaktig som medarbetare?

Om du fick en möjlighet att organisera ditt arbete efter eget önskemål. Vilken är den första förändringen du skulle genomföra?

Dialog och kommunikation

I vilka sammanhang förs dialogen mellan anställda, arbetsledare och chefer?

I vilket sammanhang och forum kan anställda och medarbetare framföra sina åsikter?

När du är missnöjd med något i din arbetsituation, hur hanterar du detta med ansvarig i organisationen?

Hur uttrycks uppskattning mellan medarbetare och chefer?

Värderingar, normer och attityder

Vad är enligt dig en ”god” arbetsmiljö?

Vilken är din viktigaste drivkraft i arbetet? Rangordning?

Hur prioriterar du dina egna behov i förhållande till arbetets krav?

Hur viktigt anser du det är med en kortare arbetstid?

Stress

Känner du till om det sker något förebyggande arbete (ifrån företagets sida) för att minska uppkomsten av stress på din arbetsplats?

Upplever du din arbetssituation som stressig? Ja; Orsak till stress? Dagsformen, totalstress? Teknisk kunskap? Mentalitet i företaget? Tar med arbete hem?

Den psykosociala miljön

Vilken är din uppfattning, allmänt, om det sociala arbets klimatet?

Hur hanteras eventuella konflikter?

Om du har varit sjukskriven en längre tid. Får du stöd när du kommit tillbaka? Ja; På vilket sätt?

Hur, när och vilka möjligheter finns det till återhämtning, eftertanke, dialog, pauser och möten på din arbetstid?

I vilken utsträckning anser du att krav (psykiska och fysiska) och stimulans (uppmuntran, stöd etc.) motsvarar din egen förmåga och önskemål?

Önskade förändringar

Vilka önskemål har du, i ett kortare och längre perspektiv, om förändringar?

Finns det något att tillägga?