

Mening och Sammanhang samt Relationer i Human Service Organisation.

En undersökning av Försäkringskassan i Skåne

Virpi Gullsten och Caroline Lindahl

Lunds Universitet

Institutionen för Psykologi

Höstterminen 2002

Handledare: Ingegerd Carlsson

Abstract

The Social Insurance Office (FK) is responsible for the rehabilitation among long-term sick citizens. Two studies were performed with the aim to study the relation between the employees of FK and their clients. A further aim was to describe factors that the employees can bring into the relation with the client. In the first study a questionnaire was distributed to 302 employees. The Change-, production- and employee-centered leadership questionnaire (CPE), The creative climate questionnaire (CCQ), The work related sense of coherence (WSOC) and The Coping strategies inventory (CSI) were used. A total of 158 questionnaires were returned from 126 females and 28 men. In study two 10 employees were interviewed. The results indicated that, the organizational climate was less innovative, the employee-centred leadership style was the most obvious and the human service workers experienced quite a lot of WSOC. The organizational climate ($p < .0005$) and the employee-centered leadership style ($p = .006$) have influence on the WSOC. The change-centered leadership style ($p = .012$) weakens the WSOC of the employees. Results from the study two showed that a high work-load put strains on the employees. There existed little balance between demands of work and the available resources. The conclusion was that the employees are in need of a leader that is employee-centered.

Keywords: Organizational climate, leadership style, workrelated sense of coherence, relations, human services, social insurance office.

Mening och Sammanhang samt Relationer i Human Service Organisation

Detta arbete behandlar Försäkringskassan i Skåne län och handläggarna som arbetar inom ohälsoområdet. Det är en intressant yrkeskategori eftersom de ska utreda och rehabilitera de långtidssjukskrivna i samhället. Detta arbete ska ske på ett tillfredställande sätt för de försäkrade, lagar ska följas och det ska vara kostnadseffektivt. Det fanns en nyfikenhet på vilka organisatoriska och individrelaterade faktorer som bidrar till känsla av sammanhang i arbetet (KASAM). Hur relationen och mötet blir till de försäkrade spelar en viktig roll i rehabiliteringsprocessen och handläggarnas bemötande av dem. Studien genomfördes utifrån teorier om ledarskapsstil, organisationsklimat, KASAM, coping, interpersonell teori, samt begreppet bemötande.

Ledarskapsstilar

Redan i mitten på 1960-talet diskuterade Likert (1961) kring ledares beteende. Ledarskapsstilarna i denna modell benämndes medarbetarorientering och produktorientering. I slutet av 1970-talet började forskare intressera sig för förändringsorienterat ledarskap. Burns, som citeras i Skogstad och Einarsson (1999), betonade ledarskapets betydelse i samband med innovationer och skilde mellan transaktionella (*transactional*) och transformerande (*transformativ*) ledarskapsstilar. Enligt Bass, som citeras i Skogstad och Einarsson (1999), är en transaktionell ledare någon som dirigerar sina medarbetare att utföra uppgifter som redan är framtagna, och till

att lösa problem tillsammans med andra. Ledaren talar om för medarbetarna vad de skall göra för att få belöning. En transformativ ledare är visionär, karismatisk och kreativ. Denna ledare inspirerar sina medarbetare genom att öka motivationen, vägleda och synliggöra meningsfullhet.

Ekvall och Arvonens (1994) forskning har lett fram till en modell som omfattar ledarskapsstilarna *relationsorienterad* och *strukturorienterad*, samt en tredje ledarskapsstil som benämns *förändringsorienterad* (Change-, Production- and Employee-centered leadershipstyle, CPE-model). En kombination av dessa tre inriktningar är den mest gynnsamma för chefer och ledare (Ekvall & Arvonen, 1991). Det är situationen som chefen eller ledaren befinner sig i som avgör vilken kombination som är att föredra. CPE-modellen är väl beprövad och har använts av olika forskare (Norrgren & Schaller, 1999; Skogstad & Einarsson, 1999; Arvonen & Pettersson, 2002).

En förändringsinriktad ledare är någon som tar initiativ till förändring och tillväxt, har en kreativ attityd, tar risker och har visioner. Forskarna menar att den ledaren har vissa likheter med en transformerande ledare som definieras av Bass, då medarbetarna förses med nya idéer som leder till utmaning. Relationsorienterad ledarskapsstil kännetecknas av en ledare som är vänlig, har förtroende för medarbetarna och skapar en atmosfär utan konflikter. Stilen liknar det transformerande ledarskapet genom det individuella hänsynstagandet. Uppgiftsorienterade ledare lägger tyngdpunkten på att kontrollera, planera och ge instruktioner (Arvonen & Pettersson, 2002).

CPE-modellen har använts i en studie som handlar om ledarbeteenden och hur de påverkar organisationens resultat. Det framkom att olika ledarskapsbeteenden bidrar till skilda resultat i organisationen. Kostnadseffektivitet i organisationen kräver en kombination av uppgiftsorienterad och relationsorienterad ledarstil, medan en förändringseffektivitet behöver en blandning av

förändringsorienterat och relationsorienterat ledarbeteende. Det som framträder i studien är att relationsorienterad ledarstil är bra för organisationens resultat oavsett vilken effektivitet som organisationen vill nå. Detta liknar tidigare studiers slutsatser om transformerande och karismatiskt ledarskap. Beteendet hos ledaren kännetecknas av dels kreativitet, risktagande och tillit (*förändringsorienterad*), dels förmåga att inspirera, ta hänsyn till situationer och kunna delegera (*relationsorienterad*) (Arvonen & Pettersson, 2002). Ekvall och Arvonen (1991) betonade vikten av en förändringsorienterad ledare som har ett brett beteendemönster, ledare som är förändringsinriktade har visat sig vara en verklighet i dagens organisationer.

Teknik, organisation och beteende undersöktes i en studie om projektledares beteende. Det visade sig att utvecklingsprojektet var ledarens beteende en faktor som påverkade organisationsklimatet. En ledare som är förändringsinriktad gav möjlighet till ett innovativt lärande. Organisationsklimatet upplevdes vara mer gynnsamt för medarbetarna när chefer och ledare har mycket av förändringsorienterad, relationsorienterad och strukturorienterad ledarstil i sitt beteende. Dessa är bra för organisationsklimatet, i synnerhet genom dimensionerna tillit, frihet, debatt, idéstöd, utmaning och dynamik (Norrgren & Schaller, 1999).

Ledarskap handlar om hur ledaren beter sig för att leda medarbetarna, vilka behöver motiveras så att organisationens mål kan nås. Arbetsgivaren behöver tillgodose att medarbetaren har rimliga resurser och kunskaper (Ekvall & Arvonen, 1994). Mumford och Connelly (1999) förklarade att organisationer som har mindre struktur och byråkrati ger förutsättningar för kreativitet, vilket är viktigt för ett effektivt ledarskap. Ledare behöver även kunna lösa organisatoriska problem och leda medarbetarna så att de kan utveckla sin kreativitet.

I organisationer skapas olika roller, vilka kan innebära att vägleda förändring, koordinera och dirigera medarbetarnas olika arbetsuppgifter. Ledarens förmågor delas in i tre komponenter, vilka kan interagera. *Problemfokuserad förmåga* innebär att ledaren kan se och lösa problem. Ledaren som kan ta fram nya idéer och lösa konflikter har *organisatorisk kognitionsförmåga*. *Social kognitionsförmåga* betyder att ledaren kan vara flexibel och social. För att organisationens mål ska kunna nås behöver ledaren kunna få medarbetarna att samspela (Mumford & Connelly, 1999).

Organisationsklimat

Organisationsklimat inverkar på tankar och beteenden hos organisationens medarbetare. Organisationskultur påverkar organisationsklimatet genom de värderingar och normer som existerar (Ashfort, 1985). Ekvall (1999) betonar att organisationsklimatet skiljer sig från organisationskulturen genom att det är hemmahörande i organisationskulturens översta nivå, vilken av Schein (1992) benämns artefakter. Mellannivån utgörs av normer och värderingar. Den nedersta nivån kallas grundläggande antaganden, vilken är grunden till övriga nivåer och formar organisationskulturen.

Schneider, Gunnarsson och Niles-Jolly (i Ashkanasy, Wilderon och Peterson, 2000) förklarade att organisationsklimatet skapas genom pågående processer och belöningsystem i organisationen, vilka upplevs av medarbetarna i arbetet. Denison (1996) beskrev att värderingar ligger till grund för organisationsklimatet och ingår i medarbetarnas sociala miljö.

Organisationsklimatet tillhör organisationens verklighet och beskrevs av Ekvall (1996) enligt följande, "an attribute of the organization, composed of behaviours, attitudes and feelings,

which are characteristic of life in the organization” (p. 122). Detta ligger mellan olika organisatoriska processer och påverkar organisationens resultat. Delar som kan påverkas är förmåga att lösa problem, motivation och kreativitet. Klimatet formas av medarbetarnas reaktioner som de visar genom sina beteende, attityder och känslor.

Kreativitetsbefrämjande klimat. Utifrån ovanstående beskrivning och tidigare forskning har Ekvall särskilt tio dimensioner i organisationsklimatet, vilka gör det möjligt att skilja på innovativa respektive stagnerade organisationer. Dimensionerna är *utmaning, frihet, idéstöd, tillit/öppenhet, dynamik/livlighet, lekfullhet/humor, debatt, konflikter, risktagande* och *idétid*. Utmaning innebär att medarbetarna känner motivation och meningsfullhet i arbetet. Frihet står för självständiga medarbetare som samspekar och fattar beslut. Idéstöd är då medarbetarna lyssnar på varandra och där andan är konstruktiv. Tillit/öppenhet betyder att det är tillåtet att det kan gå fel och att kommunikationen är öppen. Dynamik/livlighet är uttryck för att det förekommer växlingar mellan olika handlingar och nya situationer. Med lekfullhet/Humor menas att det skämtas och skojas i arbetet. Debatt finns då olika synpunkter ventileras och debatteras. Konflikter är när det finns personliga och känslomässiga spänningar. Risktagande innebär en tolerans för osäkerhet. Idétid betyder att medarbetarna har tid att utveckla nya idéer. En organisation där alla dimensioner bedöms som tillfredsställande, förutom dimensionen konflikt som bör ligga lägre, har ett innovativt klimat (Ekvall, 1996).

Isaksen, som citeras i Ekvall (1996;1999), har kommit fram till liknande resultat i sin forskning om psykologiskt klimat. Kreativt beteende skapas då medarbetaren upplever utmaning, frihet, stöd, tillit, humor, prestigelöshet och risktagande i arbetet. Organisationsklimatet formas av

att medarbetarna påverkas av faktorer som organisationens mål och strategier, ledarskapsstilar, organisationsstruktur, personalpolicy, olika resurser, samt arbetsmängden.

Olika nivåer av kreativt klimat och innovation jämfördes genom att särskilja innovativa organisationer från de mindre innovativa. Innovativa organisationer har genomfört fler tekniska förändringar, har mer tillväxt och har samspelat med sina externa omgivningar till skillnad från de mindre innovativa organisationerna. De har även stimulerat till kreativitet genom utbildningsprogram och har ett mer kreativt klimat än de mindre innovativa organisationerna (Mohammed & Rickards, 1996).

Enligt Ekvall (1999) var klimatdimensionerna risktagande, dynamism, frihet och debatter viktigare än andra för radikal innovation i en organisation. Studien visade att dimensionerna utmaning, frihet, tillit, lekfullhet och låg konflikt kan ha ett positivt inflytande på produktivitet, kvalitet och välbefinnande i organisationen. Störst skillnad mellan innovativa och stagnerade organisationer fanns för idéstöd, debatt, risktagande och idétid.

I en studie av högskoleanställda hade organisationsklimatet och medarbetarnas resurser betydelse för kreativiteten i organisationen. Resultatet visade att ledarskapet inverkar indirekt på kreativiteten genom organisationsklimatet. Det akademiska arbetet kännetecknas av positiv stress och detta leder till att kreativa arbetsprestationer ökar, vilket kan bero på att arbetet är självständigt. Förändringsinriktad ledarskapsstil hade starkast inflytande på klimatet, vilket ses som naturligt då kreativitet och innovation gynnas av den ledarskapsstilen (Ekvall & Ryhammar, 1999).

Isaksen & Lauer (2002) studerade organisationsklimat med fokus på team. De fann att ledarskapet behöver anpassas för att ett lämpligt organisationsklimat ska skapas så att

organisationens resultat kan nås. Studien visade att medarbetarna i kreativa team kan samarbeta utan några större personliga konflikter. Atmosfären kännetecknades av medarbetare med mycket energi och motivation, en öppenhet inför nya idéer och nya arbetssätt. Ledaren uppmuntrar, stödjer och vägleder på ett tydligt sätt. Organisationens mål är tydliga och atmosfären är tillitsfull, samt en mångfald i färdigheter och erfarenheter råder.

Känsla av Sammanhang

Den salutogena modellen av Antonovsky (1993) vill ge teoretisk förståelse om varför resurser som styrka i människors jag och socialt stöd gynnar människans hälsa. Den handlar om hur resurser kan leda till hög känsla av sammanhang (benämns hädanefter KASAM) genom livserfarenheter och hur människor väljer att hantera stressfulla situationer. Antonovsky, som citeras i Ryland och Greenfeld (1991), var intresserad av varför vissa människor mår bra. KASAM är ett begrepp som dels handlar om hur människor ser på livet och problem som de ställs inför, dels om hur detta synsätt påverkar dem i olika situationer. KASAM definieras enligt Antonovsky (1993) på följande sätt:

A global orientation that expresses the extent to which one has a pervasive, enduring though dynamic feeling of confidence that (1) the stimuli deriving from one's internal and external environments in the course of living are structured, predictable, and explicable; (2) the resources are available to one to meet the demands posed by these stimuli; and (3) these demands are challenges, worthy of investment and engagement. (p. 725)

Antonovsky (1993) menar att begreppen 1-3 i citatet bör användas som ett gemensamt mått för KASAM, eftersom de har en hög interkorrelation. Begriplighet är det första begreppet och handlar om i vilken utsträckning inträffade situationer är kognitivt logiska. Om människan förstår situationen hon hamnar i, så upplevs alltid en förståelse om vad situationen handlar om. Hanterbarhet innebär hur människan anser att materiella och individuella resurser är tillräckliga för att nå de krav som ställs på henne. Det tredje begreppet meningsfullhet har en motiverande effekt på människan och anses som viktigast. Det är upplevelsen av utmaning och engagemang i situationer (Ryland och Greenfeld, 1991).

Begreppet KASAM jämfördes av Antonovsky, som citeras i Ryland och Greenfeld (1991), med Banduras teori om självförmåga, vilket visade att meningsfullhet är relaterat till teorin genom människans upplevelse av ett givet beteende behövs för att nå ett specifikt resultat. Begriplighet innebär att människan förstår hur hon ska utföra olika uppgifter och hanterbarhet handlar om att människan tror på att hon kan genomföra uppgiften.

KASAM har använts i forskning över hela världen och stöd har getts för både validitet och reliabilitet hos begreppet (se Antonovsky, 1993). Feldt och Rasku (1998) undersökte strukturen på Antonovskys korta version av KASAM. Den korta versionen mäter begreppet med 13 frågor medan den längre har 29 frågor. Slutsatsen var att den korta versionen bör användas som ett gemensamt begrepp som består av de tre interkorrelerade faktorerna begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet. Tidigare studier styrker att en hög interkorrelation finns mellan begreppen.

Ryland och Greenfeld (1991) var intresserade av att undersöka hur KASAM, som är en personlighetsdimension, möjliggör stresshantering och bidrar till totalt välbefinnande hos människor. De undersökte förhållandet mellan KASAM, upplevd stress i arbetet och allmänt

välbefinnande och fann samband mellan variablerna. Det framkom signifikanta interkorrelationer mellan begreppen begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet, därmed stödjer studien KASAM som ett begrepp med validitet för att mäta hanteringsförmåga i organisatoriska sammanhang.

Feldt, Kinnunen och Mauno (2000) har prövat KASAM för att förklara effekterna av psykosociala faktorer i arbetet. De faktorer som ingick i deras undersökning var inflytande i arbetet, osäkerhet i arbetet, organisationsklimat och ledarskapsrelationer. Det framkom i studien att ett bra organisationsklimat ökar KASAM och välbefinnande i arbetet. Likaså var låg arbetsosäkerhet starkt relaterat till ett högt KASAM.

Coping

Kognitiva och beteendemässiga responser används av människor för att hantera stress. Psykologisk stress kan ses som relationen mellan en människas egenskaper och miljön, vilken värderas av henne. Människans resurser prövas och skulle hon överskrida dem, så riskeras hennes hälsa. Människor agerar antingen problem- eller känslfokuserat på stress (Lazarus & Folkman, 1984). Forskning om coping har även förekommit utifrån dimensionerna undvikande (*avoidance*), vilket betyder att människan är person- och uppgiftsinriktad, och närmande (*approach*) (Parker & Endler, 1996).

Coping används i teorier om stress, eftersom människans hälsa påverkas både av hur hon hanterar situationen och mängden stress. Tobin (1989) och hans kollegor tog fram Coping strukturen i en hierarkisk modell. Den består av tre olika nivåer med åtta primära, fyra sekundära och två tertiära faktorer. De sekundära faktorerna är likvärdiga med Lazarus och Folkman (1984) indelning i problem- eller känslfokusering. Den tertiära nivån stämmer överens med

konstruktionerna närmande och undvikande. Båda utgångspunkterna kan beskriva coping strukturen, men på skilda analysnivåer. Den tertiära nivån delar in människor efter hur de hanterar stress genom de antingen har engagemang (*engagement*) eller oengagemang (*disengagement*) (Tobin et al., 1989).

Interpersonell Teori

Teorin har sitt ursprung i psykoanalytiskt inspirerad socialpsykologi. Individens förståelse utifrån sin historiska bakgrund och nuvarande förhållanden med människor. En persons beteende bestäms i ömsesidigt samspel med personen, andra människor och den aktuella situationen. Detta bibehåller människans självbild och formar relationer. En komplementär relation förklarar hur en självbild bevaras och innebär att en människas handling framkallar motsvarigheten hos motparten i samspelet (Sohlberg & Ekeblad, 1995; Öhman, 1992).

Armeliuss, Lindelöfs och Mårtenssons (1983) använde en svensk version av Structural Analysis of Social Behavior (SASB). Modellen har använts till att beskriva och analysera relationer och självbild. *Agera*, *reagera* och *självbild* är tre olika fokus i modellen. Reagera anger hur en individ reagerar på en annan individs handlingar. Agera betyder hur människan agerar mot en annan människa. Självbild handlar om hur människan samspelar med sig själv. Självbildens två dimensioner dels självkontroll versus spontanitet, dels självkärlek versus självhat. Självkontroll innebär att individen tyglar och håller inne med sina känslor. Motpolen spontanitet handlar om att våga lita på sin egen förmåga. Självhat betyder att tvivla på sig själv och känna sig mindre värd. Motpolen självkärlek innebär att uppskatta sig själv (Armeliuss, Lindelöf & Mårtensson, 1983; Armeliuss & Öhman, 1990; Öhman, 1992; France & Alpher, 1995).

Bemötande

I Socialförsäkringsutredningens (SOU) rapport (1997) benämndes bemötande som en ömsesidig relation eller inställning personer har till varandra. Michailis (SOU 1998) ansåg att det inte finns så mycket forskning om bemötande. Det engelska ordet *attitude* är det som stämmer mest överens med det svenska ordet bemötande.

Möten skapas i det dagliga arbetet på Försäkringskassan. Enligt Schutz (1967) och Schutz och Luckmann (1973) handlade detta om en vardagsvärld där kommunikation och interaktion pågår mellan människor. Olika individers livsvärldar berör varandra, eftersom de är olika existerande individer. Merleau-Ponty (1995) menade att möten är beroende av alla individers uppmärksamhet då individer är unika och inte kan förstå varandra fullt ut.

Individer befinner sig på olika avstånd från varandra, i möten som sker här och nu finns en närhet. Schutz och Schutz och Luckmann, som citeras i Friberg (2001), menade att människors möte sker med en mer eller mindre anonymitet. I mötet har individer en *de-inställning* eller en *vi-relation*. De-inställning innebär en ensidig relation och att individen är en i mängden. Denna kan övergå till reciprok du-inställning, där parterna uppmärksammar varandra och skapar en social relation. Utifrån denna kan en vi-relation utvecklas, vilken handlar om att förstå, lyssna och ömsesidigt samspeja i mötet. Eriksson (1987) förklarade att för att förstå en situation är det viktigt att individen känner sig delaktig. Schutz och Schutz och Luckman, som citeras i Friberg (2001), poängterade att sättet att agera och tala, samt tidigare erfarenheter bidrar till tolkning av vad motparten menar.

SOU (1997) utredde om bemötande inom vården. Personalen var kritisk till hur vårdtagarna bemöts och den främsta anledningen var bristande tid. Arbetsledarna känner hinder att

möta vårdtagarna på grund av personaladministration och ekonomi. Majoriteten av arbetsledarna tog inte del i dagligt omsorgsarbete. Slutsatserna blev att en översyn av behovet av fortbildning och handledning bör uppmärksammas på alla nivåer i organisationen.

Larsson, Wilde & Udén, som citeras i Socialstyrelsens (SoS) rapport (1996), kom fram till att personalens bemötande och kvalitén på vården är viktig för patienter. Betydelsefullt är att personalen visar intresse, engagemang, medkänsla och egna känslor samt att relationen bygger på ömsesidig förståelse och respekt. Lewis, som citeras i SoS (1997), förklarade att vårdarens förmåga att skapa kontakt bedömdes som viktigast för hur patienter värderar vården. Möller (1996) och Engström (1996) menade att patienters missnöje väcks när de upplever att personalen har bråttom och att tid till kontakt saknas, samt att de inte kan påverka verksamheten.

Hall (2001) beskrev att det finns möten som fungerar mellan Försäkringskassans handläggare och de försäkrade. De försäkrade känner tillit till handläggarna och tror att handläggarna gör allt vad de kan för att hjälpa dem. Möten som inte fungerar kännetecknas av bristande kommunikation och att de försäkrades förväntningar inte uppfylls. De försäkrade är i de flesta fall nöjda med handläggarnas bemötande, även om den försäkrade får ett negativt besked. Ett bra bemötande är när den försäkrade känner att handläggaren står på deras sida, har en vilja att hjälpa och ett ömsesidigt förtroende. En del försäkrade blir besvikna trots att de får det de förväntar sig och då verkar mötet bli en bekräftelse av en negativ grundinställning. Vidare beskrevs handläggarna mer som några som informerade om lagar på ett distanserat vis snarare än lyssnade och förklarade vad den försäkrade skulle göra. För att skapa ett bra bemötande krävs det att handläggaren förstår innebörden av ett bra bemötande, vill ge detta och har förmågan att ge ett gott bemötande.

Försäkringskassan

Inom Försäkringskassan visade en enkätundersökning på organisationsnivå som genomfördes bland anställda som är långtidssjukskrivna att arbetsrelaterad stress och stressrelaterade besvär var vanligaste orsaken till sjukskrivning. Handläggarna hade gått till arbetet trots att de var sjuka under en längre period, eftersom arbetsuppgifterna annars hopade sig. Faktorer som bidragit till detta är hög arbetsbelastning, bristande öppenhet i verksamheten och en alltför liten delaktighet i beslutsprocesser. I rapporten gavs förslaget att ett första steg i stressförebyggande arbete är att finna former för samtal kring ovannämnda problem, exempelvis vid utvecklingssamtalen (Försäkringskassaförbundet, 2001).

I Riksförsäkringsverkets (RFV) rapport (1999) förklarades att Försäkringskassan 1992 blev den centrala myndigheten för arbetsrehabilitering. Vid en uppföljning av försäkringskassornas handläggning av sjukpennings-, rehabiliterings-, och förtids/sjukbidragsärenden framkom olika problem. Kvalitetsarbete är svårt att bedriva, trots att viljan finns, då det har skett nedskärningar i anslagen till Försäkringskassan. Det framkom att det är svårt att få den omfattande processen från sjuk- till friskänmälan eller förtidspension att fungera. Ett systematiskt och metodiskt arbetssätt i handläggningen av ärenden saknas. En riktlinje som gavs var att socialförsäkringsadministrationen bör sträva efter konsensus i samordningsuppdraget. Arbetsmarknaden har förändrats i takt med samhällsutvecklingen, vilket kräver människor med högre utbildning än tidigare. Försäkringskassan har drabbats av ekonomisk nedskärning i sin budget (RFV, 1998). I en senare rapport av RFV (1999) framhålls vikten av förhållningssättet till samordningsuppdraget. Den försäkrade bör stå i centrum, ohälsoarbetet ska vara resultat- och målstyrt, samt att

Försäkringskassan har det övergripande utrednings- och samordningsansvaret. Syftet är att de försäkrade kan återgå till arbetslivet och varje aktörs ansvarsområde görs tydliga.

Johansson (1992) beskrev statens möte med medborgaren utifrån begreppet gräsrotsbyråkraten som förklaras vara den som representerar staten i mötet. Termen gräsrotsbyråkrat definieras av Lipsky, som citeras i Johansson (1992) enligt följande, "... den offentliga byråkratins yttersta kapillärer, de byråkrater som svensken möter i alla slags offentliga situationer och de som längst ner i de offentliga hierarkierna skall verkställa det som politiker och högre myndigheter beslutat om" (p.16). Gräsrotsbyråkraten är försäkringskassans handläggare, vilka påverkas av olika handlingsalternativ i relationen med de försäkrade. Handläggaren får riktlinjer som är preciserade utifrån lagar och myndighetsbeslut, vilka ligger till grund för beslut som de gör. Edlund (2001) framhävde de krav som ställs på organisationen och menade att Försäkringskassan har motsägelsefulla uppgifter genom att de dels ska utöva tillsyn och kontroll, dels arbeta stödjande och behovsorienterat.

Relationen till dem Försäkrade

Organisationen bestämmer klientrelationens form utifrån de ramar som ges till handläggarna. De ställs inför krav från både organisationen och de försäkrade. Handläggarna får göra en avvägning mellan dels de försäkrades krav på service, dels organisationens riktlinjer och ramar för hur relationen skall hanteras (Johansson, 1992).

De försäkrade får en byråkratisk identitet, då tjänstemännen konstruerar de försäkrade utifrån administrativa kategorier, som styr handläggningen och relationen mellan dem. En administrativ kategori är exempelvis sjukdomsbegreppet, där en försäkrad bedöms som sjuk och

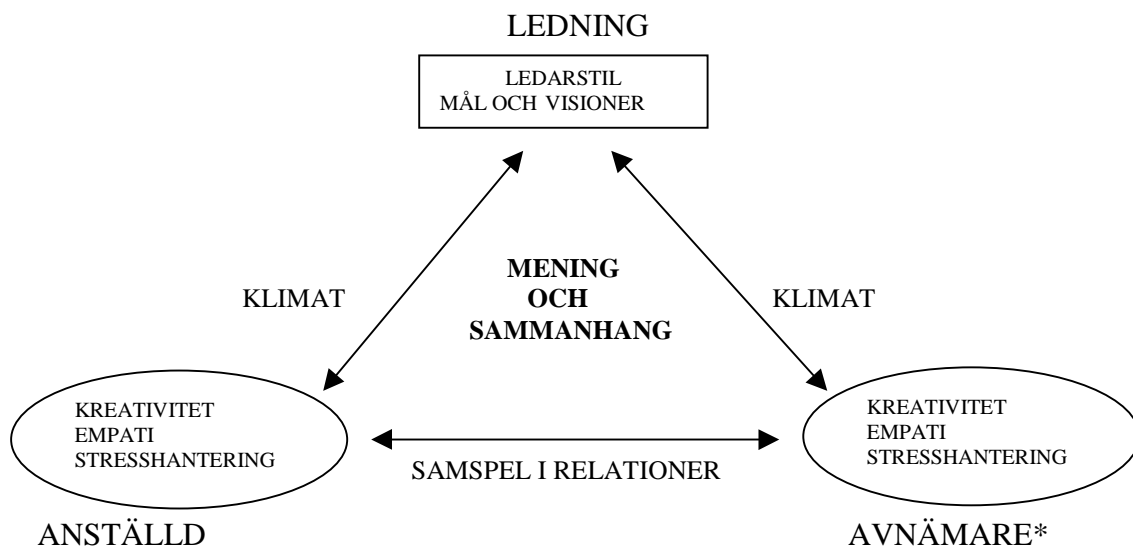
blir till ett ärende att hantera. Den försäkrade anpassas till en administrativ kategori, eftersom detta synsätt underlättar förhållandet mellan den försäkrades krav och organisationens krav för handläggaren (Johansson, 1992, i Lindqvist, 2000). Johansson (1992) förklarade att relationen till de försäkrade kan förstås utifrån ärendehanteringstiden, då denna påverkas av hur de försäkrade har kategoriserats. I detta sammanhang är det viktigt att handläggarna förstår de försäkrades egentliga problem. En relation till de försäkrade förstås utifrån en avvägning mellan service, rehabiliteringsåtgärder och kontroll från handläggarnas sida vad gäller att beakta vilken service som de försäkrade är berättigade till, samt att givna lagar och regler följs. Avståndet kan variera mellan olika relationer beroende på om mötet sker personligt ansikte-mot-ansikte, telefonkontakt eller korrespondens. Ett ökat avstånd mellan en handläggare och en försäkrad underlättar så att processen fram till besked om beslut går fortare, oavsett om beskedet är av positiv eller negativ karaktär.

Syfte

Det övergripande syftet med föreliggande studie är att undersöka hur rehabiliteringsutredare och rehabiliteringssamordnare upplever relationen till de försäkrade, samt kartlägga de faktorer som handläggarna har med sig i bagaget i relationen till de försäkrade. Uppsatsen har sin utgångspunkt i en modell av Carlsson (2001), där de organisatoriska faktorerna organisationsklimat och ledarskapsstilen antas påverka medarbetarens känsla av sammanhang. Dessutom inverkar psykologiska faktorer på hur medarbetarna kan klara av olika situationer som uppstår i arbetet och i relationen med de försäkrade. De faktorer som ingår i föreliggande arbete är

medarbetarnas upplevelse av *mening och sammanhang i arbetet* (WSOC) och den individuella copingförmågan.

Ovanstående faktorer undersöktes i två empiriska studier. I studie ett utforskades huruvida dessa organisatoriska faktorer kan ge en förklarad modell till WSOC med kvantitativ metod. Studie två är av mer explorativ art och där huvudsyftet är att nå en förståelseform för handläggarnas relation och bemötande av de försäkrade och därmed valdes en kvalitativ metod. Dessa studier integreras och beskrivs utifrån modellen (fig.1) nedan i en slutlig diskussion.



Figur 1. Modell över faktorer i human service organisationer * Med avnämare avses exempelvis elev eller vårdtagare.

Källa: Carlsson (2001)

Studie 1

Undersökningen genomfördes på Skåne läns allmänna Försäkringskassa. Försäkringskassan Skåne har ett centralkontor i Kristianstad och 38 lokalkontor. Verksamheten har cirka 1 700 medarbetare och ungefär 350 medarbetare finns verksamma inom ohälsoområdet. Rehabiliteringssamordnare och rehabiliteringsutredare är två befattningar som finns inom ohälsoområdet. Den kvantitativa delen har som syfte att undersöka medarbetarnas upplevelse av olika organisatoriska faktorer. Avsikten var att deskriptivt kartlägga faktorerna organisationsklimat, ledarskapsstil, mening och sammanhang i arbetet och coping i handläggarnas arbete på Försäkringskassan. Syftet var dessutom att pröva ifall dessa individuella och organisatoriska faktorer kan ge en förklarad modell till WSOC.

Frågeställningar i studien var, Vilken ledarskapsstil är kännetecknande för handläggarnas närmaste chefer? Vilket organisationsklimat råder på Försäkringskassans lokalkontor? Vilken nivå har handläggarna på WSOC? Finns det skillnader mellan handläggarnas upplevelser av ledarskapsstilarna, organisationsklimatet, känslan av sammanhang och coping? Vad kan påverka handläggarnas WSOC?

Metod

Undersökningsdeltagare

Urvalet i vår undersökning var samtliga rehabiliteringssamordnare och rehabiliteringsutredare i Skåne län. 33 lokalkontor deltog, 5 lokalkontor avstod från att delta på grund av att de var i färd med att införa ett nytt ärendehanteringssystem. 302 frågeformulär delades ut till lokalkontoren och 158 medarbetare returnerade enkäterna. Svarefrekvensen var förhållandevis låg, 52 %. Det interna bortfallet blev 3 % och totalt besvarade 154 personer hela enkäten, (coping undantagen). Deltagarna bestod av 126 kvinnor och 28 män. 24 % var i åldern 18-39 år och 76 % var mellan 40-65 år. Hälften av deltagarna, 51 %, har varit anställda på Försäkringskassan i mer än 25 år. Högskoleutbildning har 59 %. Det var 42 samordnare och 112 utredare som deltog. Undersökningsdeltagarna informerades om anonymitet och att materialet behandlas konfidentiellt (se Appendix B).

Material

Data samlades in med ett frågeformulär som omfattade organisationsklimat, ledarskapsstil, mening och sammanhang i arbetet och coping. De demografiska variablerna är kön, barn, ålder, civilstånd, anställningstid, utbildning, arbetstid, befattning och enhetens storlek (se Appendix B). I formuläret gavs även möjlighet att anmäla sitt intresse till att medverka i en intervju angående relationen till de försäkrade.

Ledarskapsstil. Undersökningspersonernas upplevelse av den närmaste chefens ledarskapsstil mättes med 30 frågor hämtade från CPE-modellen (Ekvall & Arvonen, 1991). Vardera 10 frågor mätte ledarskapsstilarna förändringsorientering, relationsorientering och strukturorientering. Frågorna översattes från engelska till svenska (Ekvall & Arvonen, 1991; Ekvall, Frankenhaeuser & Parr, 1996). Undersökningspersonerna fick skatta frekvensen av upplevelsen på en svarsskala från 0 (*sällan eller aldrig*) till 3 (*för det mesta*). Exempel på påståenden är, ”min chef uppmuntrar till nytänkande” (Förändringsorienterad ledarskapsstil), ”min chef är öppen och ärlig” (Relationsorienterad ledarskapsstil) och ”min chef sätter tydliga mål” (Strukturorienterad ledarskapsstil). Cronbach’s alpha för de olika ledarskapsstilarna uppmättes till, Förändringsorienterad .92, relationsorienterad .89 och strukturorienterad .87.

Organisationsklimat. För att studera undersökningspersonernas upplevelse av organisationsklimatet valdes *Göran Ekvall Frågeformulär om Organisationsklimat (CCQ)* (Ekvall, 1988). Formuläret omfattar 50 frågor som består av tio dimensioner á fem frågor. Dessa frågor mäter dimensionerna utmaning/motivation, frihet, idéstöd, tillit, livfullhet, lekfullhet/humor, debatt/mångfald, konflikter, risktagande och idétid. Nio dimensioner, förutom konflikter, slogs i enlighet med manualen samman till totalt organisationsklimat i syfte att mäta stagnerande respektive innovativt organisationsklimat. Undersökningspersonerna fick skatta frekvensen av upplevelsen på en svarsskala från 0 (*inte alls*) till 3 (*i hög grad*). Exempel på påståenden är, ”folk här känner ofta arbetsglädje” (Utmaning/Motivation), ”det skojas och skämtas en hel del” (Lekfullhet/Humor) och ”här förekommer mycket nya idéer” (Debatt/Mångfald). För att uppnå godtagbart cronbach’s alpha togs item 15 bort från dimension tillit/öppenhet. Cronbach’s alpha för dimensionerna presenteras i tabell 1.

Mening och sammanhang i arbetet. Med Antonovskys 13-frågors formulär som utgångspunkt behandlades känslan av sammanhang (se Feldt & Rasku, 1998). Den svenska översättningen till frågorna hämtades från Antonovskys 29-frågors formulär (Antonovskys, 1987). I denna uppsats förändrades dessa frågor något till att mäta undersökningspersonernas upplevelser i arbetslivet och kallas framöver för känslan av *Mening och Sammanhang i Arbetet (WSOC)*. Meningsfullhet i arbetet behandlades med fyra frågor, begriplighet i arbetet mättes med fem frågor och hanterbarhet i arbetet mättes med fyra frågor. För att mäta hög eller låg upplevelse av mening och sammanhang i arbetet hos undersökningspersonerna slogs dessa 13 frågor samman till gruppvariabeln WSOC, där lågt värde representerar låg arbetsrelaterad mening och sammanhang och högt värde representerar hög arbetsrelaterad mening och sammanhang. Undersökningspersonerna fick skatta frekvensen av upplevelsen på en svarsskala från 0 (*inte alls*) till 4 (*verkligen mycket*). Exempel på påståenden är, ”hittills har min arbetsituation genomgående haft mål och mening” (meningsfullhet), ”jag upplever att jag behärskar min arbetsituation och vet vad jag skall göra” (begriplighet) och ”jag har förmåga att hantera situationer som jag upplever som motgångar” (hanterbarhet). Den interna homogeniteten i mätinstrumentet var tillfredställande, då fråga nummer 88 i enkäten togs bort, var alpha-värdet .78.

Coping. Undersökningspersonernas upplevelse av sin hanteringsförmåga behandlades med *the Coping Strategy Inventory (CSI-formuläret)* utvecklat av Tobin, Holroyd, & Reynolds (1984). Översättning av frågeformuläret från engelska till svenska är hämtad från Lindblom (2002). Frågeformuläret mäter hanteringsförmåga med 40 frågor. 20 frågor mäter undersökningspersonernas upplevelse av engagemang och 20 frågor mäter undersökningspersonernas oengagemang. Undersökningspersonerna fick skatta frekvensen av

upplevelserna på en svarsskala från 0 (*inte alls*) till 4 (*verkligen mycket*). Exempel på påståenden är, ”jag försökte vara optimistisk och se saken från dess ljusa sida” (engagemang) och ”jag tillbringade mer tid ensam” (oengagemang). Cronbach´s alpha uppmättes till .75 för engagemang och .82 för oengagemang.

Procedur

Lokalkontorens enhetschefer fick via e-post förfrågan om enheternas intresse att delta i studien. Utvecklingsansvarig på Försäkringskassan gick ut med denna förfrågan. I samband med denna förfrågan bifogades ett brev (se Appendix A) med en presentation av undersökningsledarna och information om studiens syfte. Utvecklingsansvarig skickade över en lista till oss undersökningsledare med de lokalkontor som ville delta, där de båda befattningarnas antal fanns angivet. Frågeformuläret med bifogat informationsbrev, samt frankerade och kuvert adresserade till undersökningsledarna överlämnades till Utvecklingsansvarig under ett ledningsmöte där lokalkontorens enhetschefer deltog. Informationsbrevet innehöll presentation av undersökningsledarna, studiens syfte, samt instruktioner om hur enkäten skulle fyllas i och returneras till undersökningsledarna. Personerna fick 14 dagar på sig att returnera den besvarade enkäten. Därefter sände Utvecklingsansvarig via e-post ett påminnelsebrev från oss undersökningsledare till lokalkontorens enhetschefer. Undersökningsledarna kontaktade enhetscheferna per telefon för att försäkra sig om att utdelning av frågeformulären gått bra och för att göra en uppskattning av antalet rehabiliteringssamordnare och rehabiliteringsutredare på respektive enhet.

Databearbetning

Missing values tilldelades respektive variabels medelvärde. Det fanns fyra outliers, vilka togs bort. Organisationsklimatvariabeln var approximativt normalfördelad. Variablerna ledarskapsstil, mening och sammanhang i arbetet, engagemang och oengagemang var skeva i fördelningen.

Den statistiska behandlingen av data gjordes genom mätningar av korrelationer, skillnader och multipel regression. Icke parametriska analysmetoder har använts där så krävts och alpha nivån .05 användes för alla statistiska test.

Resultat

Variabeln enhetens storlek togs bort eftersom den kunde vara missvisande då vissa deltagare tycktes ha angivit avdelningens storlek medan andra verkade ha skrivit antalet medarbetare på hela kontoret. Skillnadsmätningar genomfördes mellan alla demografiska variabler och de organisatoriska, samt de individuella faktorerna. Nedan presenteras de mätningar som gav signifikant resultat.

Ledarskapsstilar

Den mest utmärkande ledarskapsstilen var den relationsorienterade ($M = 2.21$, $SD = 0.57$). Förändringsorienterad ($M = 1.77$, $SD = 0.69$) och uppgiftsorienterad ($M = 1.78$, $SD = 0.52$) ledarskapsstil är något mindre framträdande hos cheferna enligt handläggarna.

För att mäta skillnader mellan utbildning och den relationsorienterade ledarskapsstilen gjordes en Mann Whitney U-test. Resultatet visade på en signifikant skillnad mellan variablerna ($U = 2389.500$, $n_1 = 64$, $n_2 = 92$, $p = .046$, two-tailed). Handläggare med grundskole- och gymnasieutbildning har högre medelvärde än handläggare med högskole- och universitetsutbildning.

Organisationsklimat

Organisationsklimatet i vår studie har ett värde som visar på ett mindre innovativt organisationsklimat ($M = 1.42$, $SD = 0.34$). De framträdande dimensionerna var utmaning, frihet

och lekfullhet/humor medan konflikter, risktagande, livlighet/dynamik, debatt och idétid var mindre tydliga. En jämförelse med andra studier av alla dimensionernas medelvärde som ingår i organisationsklimatet visas i tabell 1.

Tabell 1.
Medelvärde och standardavvikelse för organisationsklimatdimensionerna och en jämförelse med tidigare undersökningar.

Organisationsklimat	Rehabiliteringsgrupp (<i>N</i> = 158)			Ekvall grupp*	
	<i>M</i>	<i>SD</i>	α	<i>M</i> Stagnerade	<i>M</i> Innovativa
Utmaning / Motivation	1.89	0.48	.72	1.63	2.38
Frihet	1.84	0.48	.70	1.53	2.10
Idéstöd	1.47	0.55	.87	1.08	1.83
Tillit / öppenhet	1.49	0.51	.69	1.28	1.78
Livfullhet / Dynamik	1.44	0.58	.82	1.40	2.20
Lekfullhet / Humor	1.66	0.58	.84	1.40	2.30
Debatt / Mångfald	1.30	0.48	.76	1.05	1.58
Konflikter	0.91	0.56	.80	1.40	0.78
Risktagande	1.19	0.46	.73	0.53	1.95
Idétid	0.96	0.42	.68	0.97	1.48

* Note. Källa Ekvall grupp hämtad från Ekvall (1988). Antal *N* saknas i manual.

Mening och Sammanhang i Arbetet

Vi fick i analysen fram att medarbetarnas värde för WSOC ($M = 2.88$, $SD = 0.49$) är högt. Vid skillnadsmätning av ålder och WSOC genomfördes en Kruskal Wallis test. En signifikant effekt framkom ($\chi^2 = 7.337$, $df = 2$, $p < .0005$). Handläggare som är 50 år eller äldre har högre medelvärde på WSOC än handläggare i ålder mellan 18-39 år.

Det gjordes en Kruskal Wallis test för att mäta skillnader mellan variablerna anställningstid och WSOC. Det fanns en signifikant effekt mellan de två variablerna anställningstid och WSOC ($\chi^2 = 5.904$, $df = 2$, $p = .05$). Handläggare med en anställningstid mer än 25 år har högre medelvärde på WSOC än handläggare med anställningstid kortare än fyra år.

För att göra en skillnadsmätning mellan befattning och WSOC gjordes ett Mann Whitney U-test. Analysen visade att en skillnad fanns mellan befattningarna i deras WSOC ($U = 1821.500$, $n_1 = 43$, $n_2 = 113$, $p = .016$, two-tailed). Samordnare uppvisar högre medelvärde på WSOC än utredare.

Coping

Handläggarna har mer engagemang ($M = 1.93$, $SD = 0.52$) medan oengagemang ($M = 0.77$, $SD = 0.53$) är mindre tydligt. Det fanns inte signifikanta samband mellan coping och variablerna organisationsklimat, ledarskapsstilar och WSOC, samt att bortfallet var stort och därmed uteslöts båda variablerna.

Faktorer som predicerar Menings och Sammanhang i Arbetet.

Vi gjorde en multipel regressionsanalys för att undersöka om organisationsklimat, ledarskapsstilarna, ålder, anställningstid, utbildning och befattning har någon effekt på handläggarnas WSOC. Regressionsanalysen med entermetoden visade att 29.9 % av variansen i WSOC förklaras av regressionsmodellen. En signifikant modell fanns ($F = 9.202$, $p < .0005$). I tabell 2 redovisas samtliga variabler. Modellen visar att organisationsklimat, relationsorienterad, förändringsorienterad ledarskapsstil och befattning har en effekt på WSOC. Den bästa prediktorn

för WSOC var organisationsklimatet, därefter den relationsorienterade ledarskapsstilen. Förändringsorienterad ledarskapsstil och befattning uppvisade negativa beta-värden. Utifrån dessa resultat minskar WSOC när förändringsorienterad ledarskapsstil ökar. De negativa beta-värdet på befattning stärker tidigare skillnadsmätning, då det framkom att skillnader finns mellan utredare och samordnare och WSOC.

Tabell 2.

Multiple regressionsanalys med organisationsklimat, förändringsorienterad, relationsorienterad och strukturorienterad ledarskapsstil, ålder, anställningstid, utbildning och befattning som oberoende variabler och WSOC som beroende variabel.

Oberoende variabel	<i>B</i>	<i>SE B</i>	β
Modell 1: Enter			
Organisationsklimat	0.15	0.03	.43 *
Relationsorienterad ledarstil	0.29	0.10	.28 *
Förändringsorienterad ledarstil	-0.22	0.09	-.26 *
Befattning	-2.64	0.92	-.20 *

(Strukturorienterad ledarskapsstil, ålder, anställningstid och utbildning var inte signifikanta prediktorer i modellen)

Note. * $p < .05$.

Diskussion

Syfte med studie ett var att kartlägga de individuella och organisatoriska faktorerna, samt pröva om dessa faktorer kan ge en förklarad modell till WSOC.

Frågeställningar som ställdes upp var, Vilken ledarskapsstil är kännetecknande för handläggarnas närmaste chefer? Vilket organisationsklimat råder på Försäkringskassans lokalkontor? Vilken nivå har handläggarna på WSOC? Finns det skillnader mellan handläggarnas upplevelser om ledarskapsstilarna, organisationsklimatet, känslan av sammanhang och coping? Vad kan påverka handläggarnas WSOC?

Ledarskapsstil

Den mest utmärkande ledarstilen hos handläggarnas närmaste chef är den relationsorienterade. De förändringsorienterade och strukturorienterade ledarstilarna framträder men är något mindre tydliga. De närmaste ledarna tycks tendera att uppvisa en kombination av alla tre ledarskapsstilarna, vilket är gynnsamt enligt Ekvall & Arvonen (1991). De har även i sin forskning betonat en förändringsinriktad ledarskapstil med ett brett beteendemönster som främjar innovationen i verksamheten. Kanske har de närmaste ledarna en förmåga att plocka fram olika stilar beroende på vad situationen kräver. Arvonen och Petterson (2002) har kommit fram till att relationsinriktad ledarskapstil har visat sig vara bra för organisationens resultat oavsett vilken effektivitet som eftersträvas. Arvonen och Petterssons (2002) forskningsresultat visar att det är effektivt vid organisationsförändringar att kombinera en förändringsorienterad och

relationsorienterad ledarskapsstil. Försäkringskassan ställer krav på att ledaren ska genomföra förändringar som en anpassning från regeringens uppdrag. Arbetsmarknaden är föränderlig, vilket frammanar den här förändringsorienterade ledarstilen hos ledaren. Resultatet visade att det finns en signifikant skillnad mellan handläggarnas utbildning och upplevelse av en relationsorienterad chef. Handläggare med lägre utbildning upplever den närmaste chefen som mer relationsorienterad än handläggarna med högre utbildning. Kan det vara möjligt att handläggare med högre utbildning inte har lika stort behov av en relationsorienterad ledare? Ekvall och Arvonen (1994) förklarade att hur ledaren beter sig för att leda är viktigt att beakta när organisationens mål ska uppnås. Finns det någon grund i att det kan vara ledaren som beter sig mer relationsorienterat gentemot handläggare som har lägre utbildning? För att kunna förklara skillnaderna behövs mer forskning och det vore intressant att använda en teoretisk utgångspunkt, samt genomföra mätningar om fenomenet.

Organisationsklimat

Det framkommer i studiens resultat att ett föga innovativt organisationsklimat råder inom Försäkringskassans olika lokalkontor. Dimensionerna med de lägsta värdena och som därmed bidrar mest till det lågt innovativa organisationsklimatet är, dynamik/livlighet, debatt, risktagande och idétid. Ekvall (1999) menar att radikalt innovativa organisationer bör ha höga värden på risktagande, dynamik, frihet och debatt. Dessutom visade resultaten att dimensionerna utmaning, frihet, tillit, lekfullhet/humor och låg konflikt kan främja välbefinnande i organisationen. I vår studie framhävs att de dimensionerna har de högre värden i förhållande till de andra dimensionerna och kanhända bidrar de till att organisationsklimatet präglas av välbefinnande för medarbetarna. Humor kan möjligtvis vara ett hjälpmedel för handläggarna att få distans i ett krävande arbete.

Inom Försäkringskassan råder det hög arbetsbelastning, vilket visades i en enkätundersökning och orsakerna till sjukskrivningar var stressrelaterade (Försäkringskassaförbundet, 2001). Kan detta vara grunden till de låga värdena för dimensionerna dynamik/livlighet, debatt och idétid? Kanske kan det vara så att handläggarna helt enkelt inte har tid till att ta fram nya idéer, debattera och skapa en dynamisk atmosfär. Det lägre värdet på dimensionen risktagande kan kanske förklaras av att handläggarnas arbete styrs av en rad olika lagar. Att ta risker i arbetet kan kanske leda till allvarliga konsekvenser för såväl handläggarna som de försäkrade om inte risktagandet leder till ett lyckat resultat.

Denison (1996) och Ekvall (1999) menar att rådande värderingar i en organisation kan bidra till att skapa organisationsklimatet. Utifrån detta kan det vara viktigt att fundera kring vilka värderingar i Försäkringskassan bidrar till detta mindre innovativa organisationsklimat. Att öka medvetenheten om vilka grundvärderingar som finns kanske kan förändra organisationsklimatet åt det innovativa hållet.

Mening och Sammanhang

Handläggarna uppvisar ett starkt mellanvärde när det gäller mening och sammanhang. Vårt resultat skiljer sig från Feldt et al. (2000) genom att deras resultat visade att bra organisationsklimat ger högre känsla av sammanhang. Vårt resultat visar att handläggarna upplever en hög mening och sammanhang även om det råder ett mindre innovativt organisationsklimat. Det kanske inte är förvånande, eftersom som handläggare i sitt arbete har kontakt med försäkrade som befinner sig i olika problematiska eller känsliga situationer. Medarbetarna har kanske erfarenhet från både arbetsliv och livet, vilket kan förklara att de har

högre nivå av WSOC även om organisationsklimatet inte är tillfredsställande. Utifrån vårt resultat tenderar handläggaren att se sitt arbete som motiverande och utmanande. De bör även inneha ett visst mått av förståelse för sitt arbete gentemot organisationen, de försäkrade och andra aktörer. Dessutom är det troligt att de är medvetna om kraven som ställs på dem och vilka resurser de har att tillgå för att nå upp till kraven. Detta är i likhet med Antonovskys, som citeras i Ryland och Greedfeld (1991), hänförelse till Banduras teori om självförmåga. I vår studie fanns en skillnad mellan handläggarnas ålder, anställningstid och WSOC. Äldre handläggare och handläggare med längre anställningstid har högre WSOC. En förklaring till detta kan finnas i att äldre handläggare med längre anställningstid har mer erfarenheter från arbetslivet och privatlivet. De har lärt sig genom erfarenheter i sitt arbete inom Försäkringskassan som innebär möte med en rad olika försäkrade och aktörer. Att kunna hantera olika situationer som uppstår, öka sin förståelse och kanhända det kan ha stärkt motivationen under åren de varit anställda. En signifikant skillnad fanns mellan handläggarnas befattning och mening och sammanhang i arbetet. Rehabiliteringssamordnare uppvisar högre mening och sammanhang i arbetslivet än rehabiliteringsutredare. Vad gör att Rehabiliteringssamordnarna upplever en högre mening och sammanhang i arbetet? Kan det kanske vara så att rehabiliteringssamordnare ofta tidigare har arbetat som rehabiliteringsutredare och därför har skapat sig en tydligare helhetsbild av rehabiliteringsprocessen. Meningsfullheten, begripligheten och hanterbarheten kan möjligtvis ha ökat i samband med deras eventuella steg i karriären. Detta resultat vill vi hänföra till att det fanns signifikanta skillnader när det gäller mening och sammanhang i arbetslivet och handläggarnas ålder och anställningstid.

Coping

Det finns inga signifikanta skillnader mellan engagemang eller oengagemang och upplevelser av organisationsklimat, ledarskapsstil och WSOC. Frågeformulärets del som omfattar coping med variablerna engagemang och oengagemang valdes att ställas utanför analys i vår studie eftersom det inte framkom några signifikanta samband. Det interna bortfallet beräknades i copingdelen till 32 %. Ytterligare diskussion kring bortfall presenteras i den integrerande diskussionen.

Faktorer som predicerar Mening och Sammanhang i Arbetet

Det fanns en effekt på WSOC. Detta framkom genom att organisationsklimat, relationsorienterad, förändringsorienterad ledarskapsstil och befattning tenderar att predicera WSOC. Resultatet visar att en handläggares värde på WSOC ökar om organisationsklimatet är bra och/eller relationsorienterade ledarskapsstilen upplevs som tydlig. Detta är i likhet med forskningsresultat som Feldt et al. (2000) har presenterat, att bra organisationsklimat främjar nivå av känslan av sammanhang. Ett förvånande resultat är att när förändringsorienterad ledarskapsstil ökar så tenderar handläggarnas känsla av WSOC att minska. Vi ser det mindre innovativa organisationsklimatet som en faktor som påverkar detta förhållandet. Förhållanden mellan förändringsorienterat ledarskap och innovativt organisationsklimat har visat sig finnas i en rad olika forskningsresultat. Det har framkommit att en kreativ ledare bidrar till att skapa ett kreativt organisationsklimat (Isaksen & Lauer, 2002). Resultatet om befattningens effekt på WSOC stärker vårt tidigare resultat att de olika befattningarna har skillnader i nivå på WSOC.

Studie 2

Fokus i denna studie är mötet mellan Försäkringskassans medarbetare inom ohälsoområdet och de försäkrade. Medarbetarna som har medverkat arbetar antingen som rehabiliteringsutredare eller rehabiliteringssamordnare. Relationen är speciell genom att handläggaren har en professionell yrkesroll och den försäkrade är i en beroendeställning. Handläggarna möter många olika människor i sitt arbete men de har inte relationer och bemötande som kärna i sitt yrke, utan fokuserar mer konkreta arbetsuppgifter. Denna kvalitativa studie syftar till att skapa en förståelseform av hur rehabiliteringssamordnarna och rehabiliteringsutredarna upplever relationen till de försäkrade, samt att försöka förstå de samspelsprocesser som kan finnas i mötet utifrån handläggarnas perspektiv. Kvalitativ metod valdes med tanke på studiens explorativa karaktär. Syftet är att få en djupare förståelse snarare än att samla in fakta och därför ansåg undersökningsledarna att personliga intervjuer skulle vara den metod som kunde ge en fördjupad information om mötet mellan Försäkringskassans handläggare och de försäkrade.

Frågeställningarna var, Hur ser handläggarnas arbetssituation ut på Försäkringskassan?
Vad kan påverka relationen mellan handläggarna och de försäkrade?

Metod

Intervjupersoner

Den valda organisationen är Försäkringskassan i Skåne län som handlägger socialförsäkringen i Sverige. Populationen består av rehabiliteringsutredare och rehabiliteringssamordnare. Totalt fem samordnare och fem utredare ($N = 10$ personer, 8 kvinnor och 2 män) deltog i intervjuer. Ett så varierat urval som möjligt skapades med utgångspunkt från kriterierna kön, ålder, barn, anställningstid, civilstånd, arbetstid, befattning och enheternas storlek (se studie 1) bland dem ($N = 20$) som anmält sitt intresse frivilligt via den enkät som samlades in i studie ett. De presumtiva intervjupersonerna kontaktades via telefon och tillfrågades om de fortfarande var intresserade av till att delta i undersökningen, vilket samtliga ville.

Material

Intervjuerna har genomförts med en semi-strukturerad intervjuguide, vilken utarbetats av undersökningsledarna. Intervjuguiden innehåller beskrivningar av upplevelser i samband med en arbetsdag, möte med försäkrade och aktörer, organisationsklimatet på intervjupersonernas avdelning, ledarskapsstilen hos den närmaste chefen, känslan av mening och sammanhang i arbetet och förmåga att hantera olika situationer i arbetet. Fem provintervjuer genomfördes för att testa frågorna, därefter gjordes justeringar och en slutlig version av intervjuguiden kunde skapas (se Appendix D).

Procedur

Sist i frågeformuläret i studie ett fick undersökningsdeltagarna en förfrågan om deltagande i en intervju. De bads notera sina namn och telefonnummer om de var intresserade av att delta. Undersökningsledarna kontaktade de utvalda deltagarna via telefon för att boka tid och plats för intervju. Intervjupersonerna blev tillfrågade om bandspelare kunde användas under intervjun. Information gavs om att en undersökningsledare skulle ha en bisittarfunktion och den andra skulle intervju. Dessutom gavs upplysningar om att intervjun beräknades pågå i en timme och intervjupersonerna lovades anonymitet i undersökningen. Intervjuerna, som spelades in på band, genomfördes efter önskemål på respektive intervjupersons arbetsplats och de varade mellan 60-75 minuter. Innan intervjun började tog intervjupersonerna del av och signerade ett samtyckesformulär (se Appendix C). Intervjuer genomfördes av undersökningsledarna och båda var närvarande vid samtliga tio intervjutillfällen. Vi turades om att inta bisittare- och intervjuarrollen. Bisittarens uppgift var att föra anteckningar under intervjun. När intervjun avslutats överlämnades en chokladkartong som tack för deltagandet. Intervjupersonerna fick även en inbjudan till ett diskussionsseminarium, där den färdiga uppsatsen kommer att presenteras, samt erbjöds varsin tryckt version av det färdiga arbetet.

Databearbetning

Intervjuerna transkriberades och skrevs ut. Av en intervju blev det totalt 15-20 sidor i utskrift. Båda undersökningsledarna genomförde analysprocessen. Som ett första steg läste undersökningsledarna samtliga tio intervjuutskrifter i en så kallad naiv genomläsning. I nästa steg lästes utskrifterna igenom med speciell uppmärksamhet på likheter i intervjupersonernas

beskrivningar. Av de informationer och åsikter som kom fram i många intervjuer skapades en lista. Denna lista utgjorde strukturen för vidare bearbetning. I det tredje skedet träffades undersökningsledarna och jämförde sina respektive listor och intryck. Genom diskussioner sammanställdes en gemensam lista över de ofta förekommande informationerna, nyanserna och olikheterna mellan intervjudeltagarna. Slutligen reviderades listan genom att informationen fördelades i huvud- och underkategorier. Informationer och åsikter vägdes samman i en tolkad enhet. Undersökningsledarna gjorde kategorisering skiljt åt och interbedömarreliabiliteten var 91 %, vilken bedömdes som bra. Informationen kvantifierades för att urskilja de centrala kategorierna. De slutliga huvudkategorierna blev, rehabiliteringsprocessen, arbetsuppgifter, helhetssyn på arbetssituationen, bemötande, självuppfattning och känslor i mötet, självbild, atmosfär, chef, känsla av sammanhang och hanteringsförmåga (se Appendix E).

Resultat

Rehabiliteringsprocessen

Intervjupersonerna berättade att rehabiliteringsprocessen innefattar att rehabiliteringsutredare genomför medicinska utredningar och att rehabiliteringssamordnare arbetar med arbetslivsinriktade åtgärder. Utredare och samordnare samarbetar i team, antalet medlemmar i teamen varierar beroende på kontorets storlek. Den medicinska utredningen handlar om att undersöka arbetsförmågan hos de försäkrade. Intervjupersonerna handlägger drygt 140 ärende per utredare. Utredarna berättade att de får ett ärende då den försäkrade har varit sjukskriven i ungefär två månader och då bör sjukpenningen vara utredd. Därefter utreds det om den försäkrade är arbetsförmögen. Svårighetsgraden mellan ärenden varierar exempelvis om det handlar om en försäkrad med benbrott eller en försäkrad där orsakerna till sjukskrivningen bottnar i brister i den försäkrades arbetsmiljö. Den sistnämnda kräver mer omfattande utredning än den förstnämnda.

... försäkringsutredning kallas det nu, där man liksom pratar lite om sociala förhållanden, som ska läggas till själva utredningen om det sen ska då bedömas på antingen om det ska bli till förtidspension, sjukbidrag eller om det är något annat. (IP 8)

En samordnare arbetar med arbetslivsinriktade insatser och rehabiliteringsåtgärder, då en försäkrad som har en arbetsförmåga skall återföras till arbetslivet. Samordnarna hade i snitt cirka 80 aktiva ärenden. Graden av arbetsförmåga kan variera. Då en försäkrad saknar arbetsförmåga pensioneras de.

... så fort det är dags att det behöver vidtas en rehabiliteringsåtgärd, en yrkesinriktad då får jag det, då blir det ett samordningsärende och sen behåller jag det, till det är slut. (IP 1)

Arbetsuppgifter

Intervjupersonerna berättade att administration, telefonsamtal och både inbokade och spontana möte är de huvudsakliga arbetsuppgifterna. Administrativa arbetsuppgifter tar mycket tid i anspråk. Försäkringskassan har infört ett nytt datorsystem, ÄHS-systemet, vilket går ut på att all administration ska hanteras via datorn. Administration omfattar elektronisk post, läkarintyg, rehabiliteringsplaner, läkarutlåtande i form av rapporter, journalanteckningar, e-post meddelande och rehabiliteringsbeslut. Handläggarna menade att en ny befattning i form av en administratör skulle kunna underlätta denna administrativa arbetsbörda.

... administration är då man skriver rehabiliteringsplan ... skriver rehabiliteringsbesluten, mycket journalanteckningar för allting skall dokumenteras ... (IP 7)

Telefonsamtalen är många och mycket kontakt med försäkrade och aktörer sker per telefon. De måste hela tiden svara i telefon, vilket innebär avbrott i arbetet och att de får kasta sig in i de olika ärenden som samtalen berör.

... sen är det ju mycket telefonkontakt, det är många som ringer om saker och undrar över nåt... (IP 6)

Handläggarna har möte med försäkrade och olika aktörer, exempelvis läkare, arbetsgivare och arbetsförmedling. Inför ett möte förbereder handläggaren sig genom att läsa igenom aktuella journaler och efter mötet journalför det. Ett möte som varar ungefär en timme beräknas därav ta

tre timmar. Det är vanligt att de försäkrade kommer på besök utan att ha avtalat tid, vilket gör det svårt för handläggarna att följa sin egen planering.

För när dem lämnar in läkarintyget och så vill dem kanske träffas och kommer till receptionen och säger till att nu är jag här och kan jag ta några ord med ... (IP 6)

Helhetssyn på Arbetsituationen

Intervjupersonerna förklarade att de upplever en orimligt hög arbetsbelastning och att detta beror på underbemanning. Många känner sig otillräckliga och anser att följderna blir att de inte gör ett lika bra arbete. De ansåg att en rimlig ärendemängd för en utredare är ungefär 75-80 ärende och för en samordnare ungefär 40. Konsekvensen blir att tidsbrist uppstår och att de försäkrade blir lidande eftersom det tar tid innan en handläggare kan påbörja ett nyinkommet ärende. Intervjupersonerna berättade att det därmed skapas längre sjukfall. De önskade att det fanns tid till att träffa alla försäkrade personligen, vilket ansågs ge en bättre chans till en lyckad rehabilitering. En handläggare hinner i nya ärenden bara betala ut sjukbidraget, vilket anses som viktigast eftersom det handlar om att den försäkrade ska överleva ekonomiskt.

Det är väldigt påfrestande, man tycker att man ger en väldigt dålig kvalitet när man nu i denna situationen får lösa rehabiliteringsplan per telefon, du kanske inte hinner träffa människan. (IP 7)

... sen är det väldigt hård arbetsbelastning just nu, eller har varit en längre tid och det gör ju naturligtvis att människor blir ju gnissel då så klart, människor går på sitt yttersta väldigt många. (IP 5)

Skapa en Relation

Deltagarna betonade att det viktiga i mötet med försäkrade är att informera, motivera och skapa förtroende. Information om lagen och tillämpningar av den är viktigt för att handläggarna

ska kunna få de försäkrade att förstå sina rättigheter och skyldigheter. Motiveringsarbete innebär att få med försäkrade i rehabiliteringen av egen fri vilja. Tiden för motivationsarbetet varierar eftersom vissa försäkrade har gett upp och förlorat tron på att de kan arbeta, medan andra ser positivt på en framtid inom arbetslivet. Handläggare behöver ofta börja med att bygga upp ett förtroende mellan den försäkrade, Försäkringskassan och sig själv. När ett förtroende har skapats är de försäkrade mer öppna och då är det lättare att finna till kärnan med problemet. En grundlig utredning är en förutsättning för en lyckad rehabilitering och en väsentlig del är att upptäcka om diagnosen ryggont kanske har att göra med att den försäkrade blir mobbad på sin arbetsplats. För att lyckas med allt detta behövs tid för att skapa en god relation och att få de försäkrade att välja bra åtgärder utifrån deras personliga situation.

... måste på något sätt ha dem med sig, för att kunna göra nåt, ... tar man inte den tiden då med motivationsarbete och få dem liksom i, ja, positiva eller i alla fall få med dem, att förstå vad det är som ska hända, då är det dömt att misslyckas ... (IP 1)

...vi kommer i mycket mycket djupa såna här samtal ibland, när det visar sig att det har hänt oegentligheter... och där man kanske har ont i ryggen bara. (IP 4)

Bemötande

Intervjupersonerna beskrev att de möter många olika försäkrade, personer med invandrarbakgrund, akademiker, kommunalt anställda inom omsorgsområdet samt industriarbetare. Sättet att hantera en försäkrad är beroende av diagnos, personlighet, sociala förhållande och tidigare arbetslivserfarenhet. Diagnoserna varierar mycket och det finns försäkrade

med stressrelaterade symptom, reumatism, cancer, utmattningsdepression, psykosomatiska sjukdomar och värk i rygg och axlar.

... mycket varierande försäkrade som jag arbetar med, från människor som inte har så mycket utbildningsbakgrund och som då jobbar i tunga, hårda arbeten, till människor som har akademisk examen, såna rena svenskar om man säger så och människor som har väldigt blandade bakgrunder ... (IP 5)

Möten som upplevs positivt är de där handläggarna lyckats hjälpa försäkrade trots flera motgångar i rehabiliteringsprocessen eller där aktörer efter motstridigheter insett att de faktiskt tjänar på ett bra samarbete med Försäkringskassan. De menade att det är dessa möten som ger dem glädje, nöjdhet och en känsla av att relation är bra.

Hon sprudlar så och äh jag är mycket lycklig för hennes skull och att detta kommer att leda till att hon har ett arbete. (IP 7)

... varit väldigt tufft och hårt och ... mycket kontroverser med arbetsgivaren, det tycker jag är ganska fantastiskt ... det finns jätte många ärende som är jätte roliga, ... (IP 5)

Intervjupersonerna berättade att en bekräftelse på bemötandet sker i form av att de försäkrade ger dem återkopplingar. Bekräftelserna på ett bra arbete får handläggarna på olika sätt genom presenter, telefonsamtal och vykort. Har försäkrade varit missnöjda händer det att de vänder sig till handläggarnas chef eller kräver att få byta till en annan handläggare.

... en dagens ros ... det är ju jätte kul, kanske en blomma ... (IP 9)

Självuppfattning och Känslor i Mötet

Handläggarna menade att de är bra på att möta och samspela med de försäkrade. Många menade att de är medvetna om sina fördomar och arbetar med att inte låta dessa påverka dem i arbetet. Detta är viktigt eftersom de försäkrade ska bemötas likvärdigt oavsett kultur, social bakgrund, yrke, ålder och kön. Empatisk förmåga är nästan en förutsättning för att kunna leva sig in i olika försäkrades situationer och att sympatisera med dem, så att relationerna blir bra för båda parter. Deltagarna ansåg att de kan bemöta olika människor på ett flexibelt sätt, samt att deras syfte är att hjälpa människor. En god problemlösningsförmåga behövs för att se möjligheter och den egentliga orsaken till sjukskrivningen. De flesta känner att de är kreativa då det handlar om att finna unika lösningar till de försäkrade och många följer sin intuition. Egenskaper som framkom i intervjuerna var att handläggarna är positiva, öppna, har en framåtanda, kan lyssna aktivt, har humor och att de gärna bjuder på sig själva.

... jag har lätt att få kontakt med dom sjukskrivna och att kunna sätta mig in i hur dom mår och hur dom har det egentligen alltså min sociala erfarenhet är rätt så stor ... (IP 9)

De intervjuade delar helhjärtat glädjande framsteg med den försäkrade och känner med dem. För att bevara sitt välbefinnande undviker de att engagera sig för mycket med personliga känslor, vilket annars kan leda till besvikelser. Deltagarna lyckas i de flesta situationer att hålla sina känslor i schack genom att anta ett professionellt förhållningssätt. De använder sig av sina känslor och intuition i möte med de försäkrade. Flera gav uttryck för att de förlitar sig på sina intuitiva känslor.

... att man får gå på känsla, intuition, var man har människor, och vad dem vill och vad tänker dem egentligen, jag litar jätte mycket på min intuition ... (IP 1)

Det svåra i mötena är när relationerna inte fungerar, vilket känns jobbigt, menade intervjuobjektet. Det kan vara kontakter med försäkrade eller olika aktörer, exempelvis arbetsgivare, där samspelet inte fungerar. Handläggarna menade att detta är obehagligt, väcker ilska och att de ibland känner sig ledsna.

... det var en sån person alltså som var rätt jobbig, försöker de putta över det till oss då för att vi ska sköta hela grejen liksom, så när hon då ja, hon snäste åt mig så blev jag jätte arg ... (IP 5)

Självbild

Flera intervjupersoner menade att de är duktiga på att tillgodose de försäkrades behov och finna kreativa lösningar. De upplevde att deras egen hälsa lätt blir åsidosatt, tiden räcker inte till att ta hand om och vårda sig själv. Organisationens struktur ger inte mycket utrymme till återhämtning, reflektion och pauser. Handläggarna berättade att de inte tillåter sig att ge uttryck för sina känslor eller låta sig påverkas av den försäkrades känslor i själva mötet, efter mötet ventilerar de sina möten med kollegorna. Några menade att de påverkas starkt känslomässigt av svåra möten med försäkrade eller aktörer. De funderar ofta över om de kunde ha gjort något annorlunda och om det var deras fel att mötet inte gick som de hade tänkt sig. Vissa intervjupersoner menade att de inte alltid känner att de kan hantera situationer som inträffar i möten.

... allting här är så jobbigt det är det ju och då klarar man inte det hela vägen man blir påverkad även om man inte ska ta åt sig så gör man ju det tyvärr det är.. jag själv som mår dåligt utav det va... (IP 2)

... att man kan bli jätte ilsken så med inombords men jag tycker ändå att...alltså det handlar ju också om, jag tycker att jag har varit med så länge nu att jag kan hantera det. (IP 5)

Atmosfär

Flera intervjupersoner berättade att det finns en atmosfär som präglats mycket av de medarbetare som varit anställda länge, cirka 30 år. De upplever att det är svårt att komma in i den gemenskapen eftersom de har ett eget språk. En samhörighetskänsla finns och relationen mellan kollegorna är bra och öppen anser de intervjuade. Stämningen är god och det skämtas en hel del. Utmaningen i arbetet är att hjälpa de försäkrade och att finna olika möjligheter i just deras specifika situation. Det som är extra utmanande är kanske de ärenden där de försäkrade tappat självförtroendet, samt hamnat utanför arbetsmarknaden och att kunna hjälpa de tillbaka till ett arbete. Några intervjupersoner förklarade att konflikter förekommer, dels i vissa team, dels mellan en del kollegor som har motsatta åsikter kring hur arbetet ska genomföras. Alla intervjupersoner menade att de upplever en stor frihet i sitt arbete. Då renodlingen av befattningarna utredare respektive samordnare skedde, ville många bli samordnare. De som inte fick dessa tjänster kände en stor besvikelse över detta och blev lite sura, denna klyfta mellan befattningarna lever kvar på vissa kontor. Det var lite konfliktartat mellan olika befattningarna eftersom en del utredare inte kunde ta kritik på ett bra sätt då en samordnare kom tillbaka med ärende i de fall då de inte är färdigutredda. De som arbetar som samordnare har vanligen arbetat som utredare tidigare, så de har en helhetsbild av hela rehabiliteringsförfarandet.

... är mycket vänskap här, mycket starka band tycker jag att äh ja det är som det är det är så, nästan för nära på en arbetsplats, kan jag tycka, som speglar sig också kanske i arbetet ... (IP 2)

... har inte så mycket tid att umgås eller att prata med varandra, för att det är liksom pressat hela tiden, man får sitta och jobba som attan och sen är man ute mycket också då missar man, man missar kafferasterna så man får inte den gemenskapen kanske som de andra har... (IP 3)

Chef

I intervjuerna framkom det att chefen upplevs som distanserad. Det är en person som de inte har någon nära kontakt med och de känner att chefen inte riktigt vet vad de egentligen arbetar med. Chefen beskrevs ändå som mycket vänlig och trevlig. Många menade att de har en bra relation till chefen. Feedback från handläggarnas chefer handlar endast om bra eller dåliga resultat utifrån styrkortet. Styrkortet är Försäkringskassans sätt att mäta resultat, genom nedskrivna mål och hur väl handläggaren lyckas anges med sura eller glada gubbar. Intervjupersonerna upplevde dessa mål som helt orealistiska och något motsägelsefulla. Så för att hantera denna hets efter glada gubbar väljer en del att manipulera statistiken i journalerna. Detta är en form av belöningsystem där chefens lön baseras på resultatet av glada gubbar. Deltagarna uttryckte att de saknar feedback från sin närmaste chef, att denne kan tillföra lite naturlig och spontan kontakt. Flera intervjupersoner förklarade, att de inte känner något större förtroende för sin chef. På somliga lokalkontor förekom starka informella ledare som försöker styra över medarbetarna. Många upplever detta som jobbigt då de inte vågar säga vad de tycker och chefen betraktas mer som en bakgrundsfigur. Några handläggare menade att proceduren med internrekryteringar till chefspositioner borde ses över, eftersom organisationsklimatet kan påverkas av att en tidigare handläggare rekryteras till chef.

... man har ju inget närmre förhållande till sin sektionschef, inte tyvärr kanske så stort förtroende heller som det ser ut idag. (IP 10)

... det funkar jätte bra, men man måste ha någon som styr vissa grejor och håller i vissa bitar som vi känner det ... (IP 3)

Mening och Sammanhang i Arbetet

Intervjupersonerna menade att det meningsfulla i arbetet är att kunna hjälpa försäkrade. Det handlar om att få dem att se positivare på tillvaron, ge stöd, vägledning och finna lösningar. Flera av de intervjuade förklarade att det är en utmaning att åter få igång försäkrade eller vända en försäkrad som har en negativ attityd. Andra utmaningar är att möta arbetsgivare med arrogant inställning till Försäkringskassan och i kontakten med läkare få dem att förtydliga sina skriftliga bedömningar. När det gäller begripligheten i arbetet och möten med försäkrade beskrev den svåra balansgången mellan att följa lagen och att försöka hålla den försäkrade i fokus. Det händer att handläggare finner kryphål i lagen för att kunna hjälpa de försäkrade. Intervjupersonerna är medvetna om detta dilemma och de flesta har funnit vägar att hantera dessa svårförenliga krav, exempelvis genom utbildningar och att använda sina kollegor som bollplank i svåra situationer. Ibland önskar de att kunde hantera situationer annorlunda. Krav som ställs på deltagarna är verbala förmågor att handlägga ärende, tolka läkarintyg, vara empatisk, våga ta kontakt, förklara lagen, svara på den försäkrades frågor och ge ett vänligt bemötande.

... är en klar morot i det här jobbet att kunna hjälpa folk och att faktiskt se ett resultat av det jobbet man själv gör... det är en jätte kick. (IP 10)

Hanteringsförmåga

Handläggarna beskrev att de känner sig mycket engagerade i arbetet med de försäkrade. Vidare berättade de att det ibland inträffat möten som de har haft svårt för att hantera. Svåra möten innebar, vilket beskrevs tidigare, att den försäkrade inte vill förstå, där handläggaren inte får kontakt, när den försäkrade är negativ eller när det handlar om allvarliga diagnoser. Detta är svåra

situationer att hantera menade en del intervjupersoner, medan andra ansåg att de med en så gedigen erfarenhet kan slå det ifrån sig.

...vissa människor är otroligt provocerande och svåra att ha att göra med, och det är, då är det jobbigt ibland och det är klart att ibland ser de säkert på en att man är förbannad på dem ... (IP 1)

... en dag så orkade inte jag och då skrek jag tillbaka ”kan du vara tyst och lyssna på vad jag har att säga” och det kommer jag aldrig glömma för det var hemskt. (IP 9)

Intervjudeltagarna menade även att stöd hos kollegorna och i teamen är en hjälp för att hantera olika svåra situationer som uppstår i möte med den försäkrade eller i telefonsamtal. Det är naturligt att hjälpa varandra i svåra situationer, vilket sker mellan medarbetare.

... man lastar av det på granne här någonstans (skratt) någon av dom här, någon man går ut och rökar med... (IP 4)

Många intervjupersoner berättade att de har tillgång till handledning och detta upplevs som viktigt i stunder då svåra situationer uppstår. Alla intervjupersoner har inte möjlighet att få handledning i sitt arbete och alla intervjuade menade att de gärna skulle vilja ha det. Handledning kan vara ett stöd, hjälpa dem att se situationer ur andra synvinklar och även leda till en utveckling av sig själva som personer.

... är det så att man har jobbiga ärende så, så har vi möjlighet att vi kan få hjälp att prata med handledare här, det har man ju ofta behov av för att bearbeta och kanske se på ett annat sätt ... (IP 3)

Diskussion

I studie två är syftet att analysera mötet mellan handläggarna, rehabiliteringssamordnare och rehabiliteringsutredare, inom Försäkringskassan och de försäkrade. Vi ville få en förståelse för mötet i relationen mellan handläggare och de försäkrade. Dessutom ville vi söka information som förklarar olika organisatoriska faktorer påverkan på relationen. Frågeställningar är, hur ser handläggarnas arbetssituation ut inom Försäkringskassan? Vad kan påverka relationen mellan handläggarna och de försäkrade?

Vi vill inleda med att framhäva och diskutera handläggarnas arbetssituation, för att förtydliga hur detta kan påverka handläggarna i möte med de försäkrade. Handläggarna upplever tillfredsställelse när de kan utföra sitt arbete med kvalitet, vilket de inte upplever att de kan göra alla gånger idag. Detta stöds av resultat i Riksförsäkringsverkets rapport (1998) som visade att viljan finns hos medarbetarna att göra ett bra arbete. Hög arbetsbelastning orsakat av underbemanning leder till att handläggarna inte kan utföra sitt arbete på ett bra sätt. Handläggarna har idag i genomsnitt dubbelt så många ärenden än vad de betraktar som rimligt. Detta stämmer med Ekvalls (1996) forskning där det framkom att organisationens resurser som finns till förfogande påverkar kvalitet, arbetsstillfredsställelse och välbefinnande. Vi anser att den höga arbetsbelastningen bör åtgärdas eftersom den tillsammans med avbrott av telefonsamtal stör handläggarnas planering av arbetet. Detta kan vara en källa som leder till stress hos handläggarna, vilket bekräftas genom en enkätundersökning inom Försäkringskassan (Försäkringskassaförbundet, 2001) där långtidssjukskrivna handläggare har diagnoser som är

relaterade till stress. Handläggarna hade arbetat trots sjukdom eftersom arbetsuppgifterna annars ökade. Ett led i denna utveckling är att organisationen borde skapa bättre förutsättningar för handläggarna så att ett tillfredställande arbete kan genomföras. Organisationen bör undvika att kollegorna får ta över ärenden som tillhör de sjukskrivna eller om någon kanske slutar sin tjänst. Ärendemängden bör begränsas och uppdelning av ärenden bör göras utifrån de försäkrades diagnos, så att det blir en balans i svårighetsgraden av ärenden.

Handläggarna upplever att organisationen ställer orimliga krav som inte stämmer överens med verkligheten för ett möte tar i själva verket hela tre arbetstimmar. De skall bemöta de försäkrade på ett bra sätt, vilket det inte ges utrymme till. Edlund (2001) tar upp att handläggarna har krav på sig både från dem försäkrade och organisationen. För att tillmötesgå dessa krav justerar handläggarna statistiken och kan därmed visa fler glada gubbar i resultatet. Den närmaste chefen ger feedback och beröm efter antalet glada gubbar de har. Resultatkraven och de uppnådda resultaten som finns i Försäkringskassans styrkort blir grunden för chefens lönesättning. Detta belöningssystem kan påverka atmosfären på kontoren, se Schneider, Gunnarsson och Niles-Jolly (i Ashkanasy, Wilderon & Peterson, 2000). Vi ställer oss tveksamma till om handläggare som ges belöning utifrån antalet glada gubbar upplever det som äkta då handläggarna själva är medvetna om den justerade statistiken. I själva verket kan det vara ett sätt för handläggarna att hantera de motstridiga kraven som ställs på handläggarnas förmågor att handlägga ärende inom organisationens tidsramar och att ge ett vänligt bemötande. Organisationen kanske bör se över sitt sätt att mäta resultat på och finna mer realistiska resultatmått. Handläggarna är en enorm resurs att rådfråga kring vad som är rimliga mål.

Arbetsklimatet utmärks av att medarbetarnas sociala relationer är bra och handläggarna är vänliga och trevliga mot varandra. Ibland uppstår konflikter och de handlar vanligen om arbetet och synpunkter på hur det skall genomföras. Några förklarade att konflikter kan uppstå när handläggarna inte är överens om när ett ärende lämnas vidare från utredarna till samordnarna. I dessa fall har inte utredningen varit gjord på ett tillfredsställande sätt enligt samordnarna. Det tenderar att finnas spänningar inom organisationen som handlar om renodlingen av rehabiliteringsbefattningarna.

Cheferna upplevdes som vänliga, men distanserade och resultatstyrda. Handläggarna kände inget förtroende och saknade vägledning i det dagliga arbetet. Kanske är det oundvikligt att ledarna på Försäkringskassan blir något förändringsinriktade då de ska implementera förändringar som sker inom organisationen. Vikten av denna ledarstil i dagens samhälle framkom i Ekvall och Arvonen (1991). Informella ledare finns och påverkar övriga arbetskollegor och atmosfären på lokalkontoren. Handläggarna saknade feedback från de närmaste cheferna, se bland annat i artikel Pousette (2001). Att få återkoppling är viktigt och kan underlätta så att handläggaren vet att de beslut de fattar är rätt beslut för de försäkrade.

I resultatet av studien framkommer det att handläggarna och de försäkrade kan påverka relationen sinsemellan. De försäkrades attityder till Försäkringskassan kan inverka på en relation. Handläggaren betraktas som en byråkratisk myndighetsperson och de är skeptiska till om handläggarna verkligen vill deras bästa. Fördomar som dessa stämmer väl överens med Johanssons (1992) förklaring av gräsrotsbyråkraten. Försäkringskassan har något motstridande uppgifter enligt Edlund (2001). Detta tyder på att personliga möten handlar om att förändra försäkrades inställning till Försäkringskassan, vilket tar tid och kan vara avgörande för om ett ärende skall lyckas. Om

sjukskrivningstalen skall kunna minskas genom rätt medicinsk utredning och rätt rehabiliteringsåtgärd anser vi att det är betydelsefullt att ge möjlighet till tid vid tillfället då relationen skall skapas, bemötande är ett sånt tillfälle. Bemötande som bygger på samspel och samförstånd med försäkrade eller andra aktörer upplevs som lyckade. Riksförsäkringsverket (1999) visade i sin rapport att rehabiliteringsprocessen underlättas för handläggarna genom samarbete och kan resultera i att ärendehanteringstiden troligtvis kortas ned. Detta samarbete fungerade inte tillfredställande fullt ut idag inom Försäkringskassan. Det är nog viktigt att olika aktörer arbetar tillsammans för att finna en bra och önskvärd lösning för de försäkrade. Att förtydliga olika aktörers ansvarsområden i rehabilitering är ett bra mål. Den extra tid som ett bra bemötande kräver kan kanske tas igen om sjukskrivningstiden blir kortare då de lyckas komma till botten med problemet.

Försäkrade är olika när det gäller diagnos, personlighet och motivation, vilket ställer krav på en handläggares flexibilitet när denne möter de försäkrade. Mindre bra möten är när de försäkrade saknar motivation att återgå till arbetet, inte tror på sin förmåga och inte har ett förtroende för att handläggaren vill hjälpa dem. Att ge handläggaren tid för att skapa en relation för att kunna nå den verkliga problematiken är viktigt, eftersom en sjukskrivning har visat sig kunna omfatta dolda problem. En handläggare som kan få möjlighet att skapa ömsesidigt förtroende och därigenom få de försäkrade att öppna sig är en optimal grund för att förhoppningsvis minimera sjukskrivningarnas längd. Relationer som inte fungerar är jobbiga för handläggarna och kan säkert försvåra ärendets längd. Handläggarna upplevde ibland att de inte kunde ägna den försäkrade den uppmärksamhet som behövdes i relationen, eftersom de hela tiden känner en tidspress att få andra arbetsuppgifter utförda. Merleau-Ponty (1995) menar att det inte

går att förstå en annan person fullt ut, men en förutsättning är att det finns ömsesidig uppmärksamhet. Denna uppmärksamhet kan vara svår att ge i handläggarnas överbelastade arbetssituation då de ofta har tankarna på det som de ska göra nu närmast. När en relation upplevs för jobbig och arbetsbelastningen för tung kan handläggarna tappa sin självkontroll och bli mer självhatiska och destruktiva mot sig själva, detta enligt Armelius och Öhmans (1990) beskrivning av en människas självbild. Armelius och Öhmans (1990) SASB modell kan beskriva handläggarnas sätt att hantera ärenden. För det mesta bevarar handläggarna sin självkontroll. De agerar genom att kontrollera och övervaka att den försäkrade håller sig till lagen och de överenskommelser som gjorts med Försäkringskassan. I situationer som upplevs svåra ger de oftast efter och underkastar sig. Gränsdragningen mellan professionellt förhållningssätt och erfarenhet betonades mer av handläggare med ökad kontroll och behärskning. Självkontrollen är viktig eftersom det kan hända att en skapad relation kan äventyras och förstöras ifall en handläggare brister i sin självkontroll. Ett sätt att åtgärda detta är att minska arbetsbelastningen hos handläggaren och därigenom ge en möjlighet att bevara och underhålla relationer som skapas på ett positivt sätt. Att radera en relation kan innebära mycket extra jobb med att bygga upp en ny fungerande relation, vilket kräver ytterligare resurser och kan resultera i längre sjukfall. Lagen är ett bra stöd i svåra situationer, men används genom noga avvägning för att inte skada en relation.

En handläggares nivå av KASAM upplevs vara mycket bra. Handläggarna är motiverade till att hjälpa försäkrade, förstår sin arbetssituation och har en balansgång mellan lagen och den försäkrade. Hanterbarheten är inte alltid lika hög som övriga begrepp. De känner krav som ställs men vet inte om de kan nå upp till dem mycket beroende på att det inte finns tillräckligt med arbetsprövningsplatser till de försäkrade. Vi ser att problemet ligger hos organisationen och vi

återkommer till krav och resurser som ställs och finns till handläggarnas förfogande i deras arbete. Försäkringskassan har ett uppdrag från regeringen och ett anslag som de förfogar över. Då budgeten inte räcker för att hjälpa medarbetarna att öka hanterbarheten i deras arbete är det svårt. Antonovsky (1993) menar att då meningsfullhet är hög så finns det goda förutsättningar för KASAM att kan öka om exempelvis hanterbarheten kan förbättras genom bättre resurser i samhället. Utifrån handläggarnas nivå på KASAM finns det stöd för att de är duktiga på att samspela i relationer med andra människor.

Antonovsky (som citeras i Ryland & Greenfeld, 1991) beskriver likheter mellan KASAM och Banduras teori om självförmåga när det gäller hanterbarhet. Detta kan bekräfta att det råder en obalans mellan krav och resurser till handläggarens förfogande. Det handlar om faktorer de inte kan påverka, exempelvis anslag från regering och arbetsprövningsplatser hos arbetsgivare.

Slutdiskussion

Det övergripande syftet med detta arbete var att undersöka hur rehabiliteringsutredare och rehabiliteringssamordnare upplever relationen till de försäkrade, samt kartlägga de faktorer som handläggarna har med sig i bagaget i sin relation till de försäkrade. Studiens slutsatser presenteras utifrån Carlssons (2001) modell (se fig.1) som involverar olika faktorer i human service organisationer.

I studien framkom att handläggarnas WSOC är viktigt för samspelet i relationerna till de försäkrade, aktörerna, arbetskollegorna och ledarna ska fungera. Rehabiliteringsutredarna och rehabiliteringssamordnarnas arbete innebär att skapa kontakt med de försäkrade och att nå orsaken till de försäkrades problem, vilket kräver rätt utredning och rehabilitering för att minimera sjukskrivningarnas längd. Detta gynnar samhället, Försäkringskassan och de försäkrade. Idag upplever handläggarna en orimlig arbetsbelastning, ett mindre innovativt organisationsklimat och ledare som mer relationsorienterade. Förändringsorienterad och uppgiftsorienterad ledarstil kännetecknar även ledarna. Förbättras det mindre innovativa organisationsklimatet så påverkar det handläggarnas WSOC på ett positivt sätt. Ökar den förändringsorienterade ledarstilen så minskar handläggarnas WSOC och detta visar att en förändringsorienterad ledarskapsstil inte är bra för Försäkringskassans handläggare idag. Slutsatsen är att handläggarna är i behov av en ledare med relationsorienterad ledarstil, en ledare som stödjer, motiverar och som handläggarna känner förtroende för.

Mening och Sammanhang i Arbetet

Handläggarna har en relativt hög WSOC enligt båda studierna. I studie två framkom att handläggarna upplever stor meningsfullhet, motivation och utmaning i sitt arbete genom att de har möjlighet att hjälpa människor. Meningsfullheten är det viktigaste enligt Antonovsky, som citeras i Ryland och Greenfeld (1991), då det har en motiverande effekt. Begripligheten är hög och de förstår att en balans mellan kraven från organisationen respektive de försäkrade bör skapas. Johansson (1992) beskrev gränsdragning som gräsrotsbyråkraten behöver göra mellan organisationen och klienterna. Hanterbarheten är inte tillfredsställande och påverkas, som vi ser det till stor del av brister i Försäkringskassans organisatoriska delar. Försäkringskassans verksamhet bygger på uppdrag och finansiellt anslag från regeringen. I dagsläget verkar Försäkringskassan inte ha tillräckliga resurser till sina medarbetare för att de skall kunna nå upp till de krav som ställs på dem i arbetet. Handläggarna skall lösa ärenden på bästa sätt och även försöka minimera tiden för ärendet. Brister i handläggarens arbete som framkommer i vår studie är att tiden många gånger inte räcker till för att skapa tillfredsställande relationer till de försäkrade. Likaså verkar det inte finnas tillräckligt med arbetsgivare som ställer upp med arbetsplatsprövningar, vilket försvårar handläggarnas arbete med de försäkrade och kraven på att nå resultat. Att handläggarna har en ganska hög WSOC är bra för relationen med de försäkrade eftersom gräsrotsbyråkraten enligt Johansson (1992) är statens kommunikatör i relationen med klienterna. Därför vill vi betona att det är betydelsefullt att organisationen strävar efter att bibehålla och utveckla handläggarnas WSOC. Vi vill hävda att en medarbetares WSOC är ett väsentligt redskap när denne skall skapa, underhålla och bevara en relation med en försäkrad och andra aktörer. För att förbättra handläggarnas WSOC bör Försäkringskassan inleda med att finna

en balans mellan de krav som ställs på handläggarna och resurser som finns att tillgå för att nå kraven.

Ledning

I studie ett framträdde att handläggarna upplever de närmaste cheferna som relationsorienterade, medan i studie två framkom att ledarna håller en viss distans och påverkar medarbetarna genom de orimliga kraven som ställs i Försäkringskassans styrkort och jakten på *glada gubbar*. Det fanns vissa tendenser till att informella ledare har en stor påverkan på lokalkontoren, vilket inverkar mindre bra på atmosfären. Ekvall och Arvonen (1994) betonar även att ledarens sätt att motivera medarbetarna är viktigt när de skall försöka uppnå organisationens uppställda mål. Ledarna bör närma sig handläggarna så att de gemensamt kan sträva efter att nå organisationens mål. Mumford och Connelly (1999) betonade ledarnas samspel med medarbetarna och Mohammed och Richards (1996) förklarade vikten av att ledarna kan samarbeta med omgivningen. Resultatet av studie ett visade att den relationsorienterade ledaren påverkar handläggarnas WSOC på ett bra sätt, medan den förändringsorienterade ledaren minskar handläggarnas WSOC. En stor del av förklaringen till förhållandet mellan förändringsorienterat ledarskap och WSOC kan ha att göra med det mindre innovativa organisationsklimatet, organisationsförändringar som genomförs och arbetsbelastningen som råder hos handläggarna. Ledarskapet är inte tillräckligt vägledande för att skapa en bra atmosfär. De relationsorienterade ledarna bör utvecklas ytterligare så att de kan stödja, motivera och skapa ett förhållande som bygger på förtroende till handläggarna. Detta är nödvändigt för att handläggarna ska kunna klara av den höga arbetsbelastningen i deras arbete. Dessa resultat skiljer sig från studier av Ekvall och

Arvonen (1994), Arvonen och Pettersson, (2002), Skogstad och Einarsson (1998), samt Norrgren och Schaller (1999) där de hävdar att en förändringsinriktad ledarstil varit gynnsammast för medarbetarna i arbetet när organisationsförändringar genomförs.

Organisationsklimat

Verksamhetens lokalkontor uppvisar ett mindre innovativt organisationsklimat. Detta kan vara påverkat av de organisationsförändringar som har genomförts på Försäkringskassan under de senare åren, vilket Ekvall (1988) menar kan påverka organisationsklimatet. Ett mindre innovativt organisationsklimat betyder att det inte råder en tillräckligt kreativ miljö för medarbetarna. Det framkom i studie två att handläggarna betonar att det är viktigt att de är kreativa i arbetet. Ekvall och Ryhammar (1999) hävdar att ledarskapet påverkar kreativiteten indirekt genom organisationsklimatet som råder i organisationen. Det är bra att dimensionerna utmaning, frihet och humor är högre än andra och att konfliktdimensionen är låg, eftersom dessa bidrar till välbefinnande hos medarbetare enligt Ekvall (1999). Det mindre innovativa organisationsklimatet som råder inom Försäkringskassan behöver förbättras, vilket visas av studie ett, där det framkommer att organisationsklimatet påverkar medarbetarnas WSOC. Organisationsklimatet är en organisatorisk faktor som påverkar medarbetares tankar och beteende enligt flera forskare (Ashfort, 1985; Ekvall, 1996) och därmed vill vi hävda att utifrån våra resultat är det viktigt att beakta vilken inverkan organisationsklimatet kan ha på handläggarna i deras relation och bemötande av de försäkrade. Flera forskare förklarar att värderingar kan påverka organisationsklimatet (Ashfort, 1985; Denison, 1996; Ekvall, 1999). Försäkringskassan kan nog

öka förståelsen för varför det mindre innovativa organisationsklimatet kan skapas genom att bli medvetna om vilka värderingar som påverkar.

Samspel i Relationer

Handläggarnas arbete präglas av relationer med försäkrade, andra aktörer, arbetskollegor och ledare. En viktig del i handläggarnas arbete är att skapa bra relationer till försäkrade och andra aktörer som ingår i deras arbete. Grunden till en bra relation läggs i ett tidigt skede i kontakten med de försäkrade. Att handläggarna har hög WSOC anser vi kan vara fördelaktigt för samspelet som sker med flera olika parter. I studie 2 framhävs handläggarnas förmågor som är viktiga i relationen med de försäkrade. Flexibilitet i bemötandet mot de försäkrade bygger på att det finns lika många olika relationer som det finns olika försäkrade. Diagnoser, personlighet, social bakgrund och erfarenheter hos de försäkrade är bitar som gör att relationerna blir olika. Den empatiska förmågan hos handläggarna och förmågan att lösa de försäkrades problem, att vara kreativt i sitt arbete, präglar relationen. Här råder som vi ser det en svårighet i skapandet av relationen till den försäkrade, för handlar det om interaktionen mellan handläggarna och de försäkrade behövs tid. Tid krävs för att se hela isberget, den försäkrades problem, inte bara toppen av det. Schutz och Luckmann (1995) menade att tid behövs för den dagliga kommunikationen och interaktionen som sker mellan människor. För att nå ett lyckat resultat, både för organisationen och för de försäkrade, är det viktigt att starta ett ärende utifrån de verkliga orsakerna till problemet. I möten mellan människor sker en interaktion enligt Schutz och Luckman (1995) som inte kan begränsas till yttre beteenden. Merleau-Ponty (1995) betonar att ömsesidig uppmärksamhet krävs av parterna i en relation och Hall (2001) beskrev att ett ömsesidigt förtroende behöver skapas. Det

har visat sig att ibland krävs det längre tid för att skapa en förtroendeingivande relation mellan handläggarna och de försäkrade. Tiden är avgörande många gånger för relationen som skapas. Handläggarna framförde att det är viktigt att ha självkontroll i relationen och de flesta har en god självkontroll. Armelius och Öhman (1990) och Öhman (1992) beskriver en människas självbild utifrån självkontroll, självkärlek, självhat och spontanitet. Utifrån vårt resultat i studie två kan vi beskriva handläggarnas självkontroll i mötet med de försäkrade som mycket tyglad. Skulle handläggarna tappa behärsningen i relationen med de försäkrade kan detta äventyra deras relation, vilket i sin tur kan leda till att det tar tid att bygga upp den igen om det ens är möjligt. Det kan leda till att de försäkrade gärna vill byta handläggare, vilket kan förlänga sjukskrivningstiden, för då måste en ny relation skapas. Det sociala stödet i arbetet är oerhört viktigt och är som vi ser det ett sätt för handläggarna att kunna bevara sin självkontroll i relationerna. Handläggarna känner att stöd finns hos arbetskolllegorna, men tyvärr inte hos cheferna. Arbetsbelastningen som handläggarna ger uttryck för och tidsbristen för personliga möten kan bidra till att relationerna inte alltid har den kvalité som handläggarna själva önskar. Vi menar att utifrån denna situation som handläggarna befinner sig i är det inte förvånande om självkontrollen emellanåt brister. Ryland och Greenfeld (1991) fann samband mellan KASAM och stress i arbetet. Konsekvenserna av handläggarnas arbetssituation skulle kunna bero på att negativ stress uppstår och som leder till att kreativiteten i relationen minskar, se Ekvall och Ryhammar (1999).

Metodkritik

Då variablerna engagemang och oengagemang, som mätte handläggarnas coping inte hade signifikanta samband med övriga av studiens variabler valde vi att utesluta den för vidare analyser.

Enligt Folkman (1992) är coping situationsbetingad och kan vara svår att predicera med ett mätinstrument. Faktorer som pekar på en brist i metoden är att påståenden i delen som mäter coping besvaras utifrån en beskrivning av en upplevd situation och dessutom kan kanske denna del upplevas svår att förstå när tidsbrist råder.

Begränsningar

Studiens begränsningar är att kreativitet, empati och stresshantering inte ingår fast att de är med i modellen (se fig. 1) som studien utgår ifrån. Det är möjligt att dessa variabler skulle kunna bidra med ytterligare förklaring av WSOC. Vi ser att det är väsentligt att sträva efter att skapa en helhetsbild av relationen och faktorer som kan påverka relationen utifrån den valda modellen. Helhetsbilden kan underlätta och bidra till att förtydliga var ett bra samarbete kan bidra till att gynna skapandet av relationer.

Generaliserbarhet

Den externa validiteten är bra och vi anser att resultatet kan förväntas upprepas i en annan situation under liknande omständigheter och med andra deltagare. Generaliserbarheten är tillfredsställande, efter det att delen som mäter coping ställts utanför studien, och stickprovet är representativt för den valda populationen. Coping togs inte med eftersom bortfallet blev för stort och uteslöts därför från fortsatta analyser. Dessutom ställde vi oss frågande till om coping är möjlig att replikera eftersom den är situationsbunden. Anledningen till bortfallet uppgavs i kontakt med utvecklingsansvarig bero på att de nyligen deltagit i undersökningar som varit lik denna studie och även infört ett nytt ärendehanteringssystem som krävt mycket av handläggarnas tid. En

del handläggare tillhör en form av personalpool, så de tillhör ju flera olika kontor och hur många dessa är har inte kunnat preciseras tydligare av organisationen.

Fortsatt Forskning

Ett helhetsperspektiv är viktigt för att förstå relationer som skapas i handläggarnas arbete och där menar vi att övriga aktörer såsom de försäkrades, läkarnas, arbetsgivarnas och arbetsförmedlingens perspektiv bör undersökas. Vi ser även att det är nödvändigt att testa mätinstrumentet WSOC som är arbetslivsinriktat och jämföra det med KASAM, för att därigenom kunna utveckla mätinstrumentet WSOC och sedan kunna testa hela modellen enligt Carlsson (2001).

Referenser

- Antonovsky, A. (1987). *Hälsans mysterium*. (M. Elfstadius, övers, 1991). Köping; Natur och Kultur.
- Antonovsky, A. (1993). The structure and properties of the sense of coherence scale. *Social Science and Medicine*, 36 (6), 725-733.
- Armeliuss, K., Lindelöf, I-S., & Mårtensson, B. (1983). *Structural analysis of social behavior (SASB): En modell för analys av interaktioner*. Umeå: Umeå Universitet, Institutionen för tillämpad Psykologi.
- Armeliuss, K., & Öhman, K. (1990). *Faktoranalys av den svenska introjektversionen av SASB*. Umeå: Umeå Universitet, Institutionen för tillämpad Psykologi.
- Arvonen, J., & Pettersson, P. (2002). Leadership behaviours as predictors of cost and change effectiveness. *Scandinavian Journal of Management*, 18, 101-112.
- Ashfort, B.E. (1985). Climate formation: Issues and extensions. *Academy of Management Review*, 10 (4), 637-647.
- Carlsson, I. (2001). *Kreativitet och medmänsklichkeit i organisationer*. Opublicerad forskningsplan. Malmö: Arbetslivsinstitutet Syd.
- Denison, D. R. (1996). What is the difference between organizational culture and organizational climate? A native's point of view on a decade of paradigm wars. *Academy of Management Review*. 21 (3), 619-654.
- Edlund, C. (2001). *Långtidssjukskrivna och deras medaktörer – en studie om sjukskrivning och rehabilitering*. Umeå: Umeå Universitet, Institutionen för Folkhälsa och Klinisk Medicin.
- Ekvall, G. (1988). *Arbetsklimatet: manual A*. Stockholm, G. E. Organisationspsykologi.

- Ekvall, G. (1996). Organizational climate for creativity and innovation. *European journal of work and organizational psychology*, 5 (1), 105-123.
- Ekvall, G. (1999). Creative climate. In M.A. Runco, & S.R. Pritzker (Eds.), *Encyclopedia of Creativity* (pp. 403-412). San Diego: Academic Press.
- Ekvall, G., & Arvonen, J. (1991). Change-centred leadership: an extension of the two-dimensional model. *Scandinavian Journal of Management*, 7 (1), 17-26.
- Ekvall, G., & Arvonen, J. (1994). Leadership profiles, situation and effectiveness. *Creativity and innovation management*, 3 (3), 139-161.
- Ekvall, G., Frankenhaeuser, M., & Parr, D. (1996). Förändringsinriktad ledarstil, stress och kreativt organisationsklimat. In G. Ekvall (Ed.), *Navigatör och inspiratör* (pp. 140-158). Lund: Studentlitteratur.
- Ekvall, G., & Ryhammar, L. (1999). The creative climate: Its determinants and effects at a Swedish University. *Creativity Research Journal*. 12 (4), 303-310.
- Engström, B. (1996). *Sparstrategier i äldre- och handikappomsorgen: En regional analys av utveckling under 90-talet*. 9. Karlshamn: FoU- enhet för socialtjänst och primärvård.
- Eriksson, K. (1987). *Vårdandets idé*. Stockholm: Almqvist & Wiksell.
- Feldt, T., & Rasku, A. (1998). The structure of Antonovsky's orientation to life questionnaire. *Personality and Individual Differences*, 25, 505-516.
- Feldt, T., Kinnunen, U., & Mauno, S. (2000). A mediational model of sense of coherence in the work context: a one-year follow-up study. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 461-476.
- Folkman, S. (1992). Making the case for coping. In B.N. Carpenter (Ed.), *Personal coping: Serie research and application* (pp. 31-46). Westport, CT; Praeger.

- France, A-C. I., & Alpher, V. S. (1995, July). Structural analysis of social behavior and perception of caregiving. *Journal of Psychology Interdisciplinary & Applied*.
- Friberg, F. (2001). *Pedagogiska möten mellan patienter och sjuksköterskor på en medicinsk vårdavdelning: Mot en vårddidaktik på livsvärldsgrund*. Göteborg: ACTA UNIVERSITATIS GOTHOBURGENSIS.
- Försäkringskassaförbundet. (2001). *Långtidssjukskrivningar inom Försäkringskassan*. Upphämtad augusti 1, 2002, från <http://www.fkf.se/arbets/miljo/projekt/langtids/rapport.pdf>
- Hall, S. (2001). *Det offentliga mötet: Om etik, tilltro och bemötande på försäkringskassan*. Lund: Bokbox Förlag.
- Isaksen, G. S., & Lauer, J.K. (2002). The climate for creativity and change in teams. *Creativity and Innovation Management*. 11 (4), 74-86.
- Johansson, R. (1992). *Vid byråkratins gränser: Om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Likert, R. (1961). *New patterns of management*. New York: McGraw-Hill.
- Lindblom, L. (2002). *To see or not to see a sexually abused child in a picture*. Lund: Lunds Universitet, Psykologiska Institutionen.
- Lindqvist, R. (2000). *Att sätta gränser: Organisationer och reformer i arbetsrehabilitering*. Umeå: Boréa.
- Merleau-Ponty, M. (1989). *Phenomenology of perception* (C. Smith, övers.) London: Routledge (Orig. Phénoménologie de la perception. Paris: Gallimand, 1945)
- Merleau-Ponty, M. (1999). *Kroppens fenomenologi* (W. Fovet, övers.). Göteborg: Daidalos.

- Mohammed, M. Z., & Richards, T. (1996). Assessing and comparing the innovativeness and creative climate of firms. *Scandinavian Journal of Management*, 12, 109-121.
- Mumford, M.D., & Connelly, M.S. (1999). In M.H. Runco, & S.R. Pritzker (Eds.), *Encyclopedia of creativity* (pp. 139-145). San Diego: Academic Press.
- Möller, T. (1996). *Brukare och klienter i välfärdsstaten. Om missnöje och påverkansmöjligheter inom barn- och äldreomsorgen*. Stockholm: Publica, Norstedts juridik.
- Norrgren, F., & Schaller, J. (1999). Leadership style: Its impact on cross-functional product Development. *Journal of Production Innovation Management*, 16, 377-384.
- Parker, J. D. A., & Endler, N. S. (1996). Coping and defence: A historical overview. In M. Zeidner, & N.S. Endler (Eds.), *Handbook of coping: Theory, research applications* (pp 3-23). New York: John Wiley & Sons. Inc.
- Pousette, A. (2001). *Feedback and stress in human service organisations*. Göteborg: Göteborgs universitet, Institutionen för Psykologi.
- Riksförsäkringsverket. (1998). *Försäkringskassornas handläggning av ohälsöförsäkringarna - tillsynsrapport om RFV:s ohälsouppföljning på samtliga försäkringskassor under åren 1996 och 1997*. 4. Stockholm: Socialdepartementet.
- Riksförsäkringsverket. (1999). *Morgondagens rehabilitering - Om försäkringskassans uppdrag och gränssnitt mot rehabiliteringsansvariga parter*. 8, Stockholm: Riksförsäkringsverket.
- Ryland, E., & Greenfeld, S. (1991). Work Stress and Wellbeing: an investigation of Antonovsky's sense of coherence model. In P.L. Perrewé (Ed.), *Handbook on job stress* (pp.39-51). *Journal of Social Behavior and Personality*, 6, 39-54.
- Schneider, B, Gunnarsson, S, & Niles-Jolly, K. (2000). Commitment and organizational climate and culture. In N.M. Ashkanasy, C.P.M. Wilderon, & M.F. Peterson (Eds.), *Handbook of organizational culture and leadership*. London: Sage Publications Inc.

Schein, E. H. (1992). *Organizational culture and leadership*. San Fransisco: Jossey-Bass.

Schutz, A. (1967). *The phenomenology of the social world*. With an introduction by Georg Walsh: translated by G. Walsh & F. Lehnert. Evanston: Northwestern University Press 1967.

Schutz, A., & Luckmann, T. (1973). *The Structures of the life-world*. Evanston: North-western University Press.

Statens offentliga utredningar (1997). *Brister i omsorg: En fråga om bemötande av äldre (No.51)*. Stockholm: Fritzes förlag.

Statens offentliga utredningar (1998). *När åsikter blir handling: En kunskapsöversikt om bemötande av personer med funktionshinder: delbetänkande av utredningen om bemötande av personer med funktionshinder (No. 16)*. Stockholm: Fritzes förlag

Skogstad, A., & Einarsson, S. (1999). The importance of a change-centred leadership style in four organizational cultures. *Scandinavian Journal of Management*, 15, 286-306.

Sohlberg, S., & Ekeblad, A. (1995). Varför går det snett i vissa terapier? *Psykologtidningen* 17/95.

SoS-rapport. (1996:21). *Patienters syn på vård: En litteratursammanfattning*. Stockholm: Socialstyrelsen.

SoS- rapport. (1997:17). *Värdigt bemötande - Går det att lära?* Stockholm: Socialstyrelsen.

Tobin, D. L., Holroyd, K. A., Reynolds, R. V., & Wigal, J. K. (1989). The hierarchical factor structure of the coping strategies inventory. *Cognitive Therapy and Research*, 13(4), 343-361.

Tobin, D. L. (1985). *Coping Strategies Inventory. Short Form*. Ohio: Ohio University, Department of Psychology.

Tobin, D. L., Holroyd, K. A., & Reynolds, R. V.C. (1984). *User's manual for the coping strategies inventory*. Ohio: Ohio University, Department of Psychology.

Öhman, K. (1992). *Self-image, interpersonal interactions and psychopathology*. Umeå: Umeå Universitet, Institutionen för Psykologi.

Appendix A

Lund 2002-09-19

Hej!

Vi är två studenter, Virpi Gullsten och Caroline Lindahl från Psykologiska institutionen vid Lunds Universitet. Under hösten 2002 skall vi genomföra vår magisteruppsats. Avsikten med uppsatsen är att studera upplevelser av relationen i mötet mellan klient och medarbetare på rehabiliteringsavdelningarna hos Försäkringskassan i Skåne. Vi undersöker en rad faktorer som påverkar relationer exempelvis organisationsklimatet.

Under oktober månad önskar vi genomföra en större enkätundersökning och dessutom ca 10 intervjuer. Vi ber därmed om Ert deltagande i uppsatsen, eftersom resultatet av undersökningen blir stärkt genom antalet deltagare. Vi garanterar Er enhet och medarbetare fullständig anonymitet. Uppsatsen genomförs under handledning av docent Ingegerd Carlsson från Arbetslivsinstitutet Syd.

När uppsatsen är examinerad kommer vi att presentera den vid diskussionsseminarium, där Ni kommer få möjlighet att delta. Vi ser fram emot ett positivt och givande samarbete. Har ni några frågor kontakta oss gärna per telefon: Virpi Gullsten 042-21 21 56 eller Caroline Lindahl 0435-310 72.

Med vänlig hälsning

Virpi Gullsten och Caroline Lindahl

Appendix B

Lund 2002-09-25

Hej!

Vi är två studenter, Virpi Gullsten och Caroline Lindahl från Psykologiska institutionen vid Lunds Universitet. Under hösten 2002 skall vi genomföra vår magisteruppsats. Undersökningen genomförs under handledning av Docent Ingegerd Carlsson från Arbetslivsinstitutet Syd. Avsikten med studien är att studera upplevelser av relationen i mötet mellan klient och medarbetare på rehabiliteringsavdelningarna hos Försäkringskassan i Skåne. För att studera klientrelationen genomförs intervjuer. Vi undersöker även några faktorer som påverkar relationen exempelvis organisationsklimat. För att mäta dessa faktorer används ett frågeformulär. När uppsatsen är examinerad kommer Du att få möjlighet att närvara vid diskussionsseminarium, där vi kommer att presentera och diskutera resultatet och slutsatserna.

Till de ca 10 intervjuerna kommer deltagare att väljas ut av oss undersökningsledare. Dessa deltagares identitet kommer att behandlas med fullständig diskretion så att det under inga omständigheter kan framgå vem som medverkat och uttalat sig i intervjuerna. De medarbetare som väljs ut kontaktas av oss med en förfrågan om deltagande. Tillsammans kan vi då bestämma var och när intervjun kan genomföras. Är Du intresserad av att medverka i en intervju, ber vi Dig att fylla i namn och telefonnummer på sista sidan i frågeformuläret.

Vi är mycket tacksamma om Du vill ta Dig tid att fylla i det bifogade frågeformuläret. Det bör ta ca 25-30 minuter och bör besvaras i lugn och ro. Frågeformuläret består av fem olika delar. Vid varje del finns klara instruktioner om hur Du ska gå till väga. Det är viktigt att *samtliga* påståenden besvaras. Vi bifogar ett adresserat och frankerat kuvert med vår adress så att Du kan returnera den besvarade enkäten direkt till oss undersökningsledare. Din medverkan är betydelsefull för undersökningen, eftersom resultatet blir stärkt om många deltar.

Du som medverkar i enkätundersökningen garanteras fullkomlig anonymitet. Detta innebär att det endast är vi som undersökningsledare som har tillgång till de ifyllda frågeformulärens och informationen som vi får genom intervjuerna.

Vi ber Dig att returnera enkäten senast den 19 oktober. Vid eventuella frågor angående undersökningen är Du välkommen att kontakta oss per telefon: Virpi Gullsten 042-21 21 56 eller Caroline Lindahl 0435-310 72.

Ett varmt tack för Din medverkan!

Virpi Gullsten och Caroline Lindahl

Del 1. Demografiska fakta

Den demografiska delen ger betydelsefulla bakgrundsfakta om undersökningsdeltagarna för att kunna återge en så rättvis bild och beskrivning av undersökningsgruppen som möjligt.

Sätt kryss i den ruta som passar in på Dig.

A. Kön:

Man

Kvinna

B. Barn:

Hemmavarande barn

Vuxna barn

C. Ålder:

18-29 år

30-39 år

40-49 år

50 år eller över

D. Civilstånd:

Gift/Sambo

Skild

Särbo

Ensamstående

E. Anställningstid:

Mindre än 1 år

Mer än 1 år

Mer än 5 år

Mer än 10 år

Mer än 15 år

Mer än 25 år

F. Utbildning:

Grundskoleutbildning

Gymnasieutbildning

Högskola eller universitet

Om annan, vilken _____

G. Arbetstid:

Heltid (100%)

Halvtid (minst 50%)

Mindre än halvtid

H. Befattning:

Rehabiliteringssamordnare

Rehabiliteringsutredare

I. Antal medarbetare

på enheten: _____

Del 3. Ledarskapsstil

Avsikten är att få reda på de uppfattningar Ni medarbetare har kring Er närmaste chef och vilken ledarskapsstil som karaktäriserar honom/henne.

Läs påståendena och sätt kryss för hur vanligt beteendet är för Din *närmaste* chef.

	Påståendet stämmer			
	sällan eller aldrig (0)	ibland (1)	ofta (2)	för det mesta (3)
Min <i>närmaste</i> chef ...				
51. är vänlig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52. skapar ordning och reda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53. litar på sina medarbetare.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54. är villig att ta risker i beslutsfattande.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55. är mycket tydlig över ansvarsområden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56. är öppen och ärlig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57. uppmuntrar till nytänkande.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58. tycker om att diskutera nya idéer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59. anser att det är viktigt att följa regler och principer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
60. inger förtroende.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61. ger tankar och planer om framtiden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62. driver på utvecklingen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63. sätter tydliga mål.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Påståendet stämmer			
	sällan eller aldrig (0)	ibland (1)	ofta (2)	för det mesta (3)
Min närmaste chef ...				
64. är omtänksam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
65. initierar nya projekt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
66. är mycket noggrann med att planer följs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
67. stödjer sina medarbetare.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
68. prövar och experimenterar med nya sätt att göra saker.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
69. är kontrollerande när han/hon övervakar arbetet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
70. skapar en atmosfär utan konflikter.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
71. ser möjligheter snarare än problem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
72. definierar och förklarar kraven på arbetet tydligt för medarbetarna.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
73. behandlar medarbetare rättvist.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
74. fattar snabba beslut vid behov.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
75. är noggrann i sin planering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
76. tillåter att medarbetare fattar beslut.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
77. ger tydliga instruktioner.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
78. visar hänsyn gentemot sina medarbetare.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
79. ger idéer om nya och olika sätt att göra saker.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
80. analyserar och begrundar innan beslut fattas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentarer _____

Del 4. Mening och Sammanhang i arbetet

Upplevelsen av meningsfullt sammanhang, hanterbarhet och begriplighet i Ditt arbete kartläggs i denna del. För varje påstående, sätt kryss i den ruta som känns mest lämplig för Dig.

		Påståendet stämmer				
		inte alls (0)	en aning (1)	till viss del (2)	ganska mycket (3)	verkligen mycket (4)
81.	Jag bryr mig om vad som händer i min arbetssituation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
82.	Det har hänt att jag i min arbetssituation blivit överraskad av beteendet hos personer som jag trodde jag kände väl.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
83.	Det har hänt att personer som jag litade på i min arbetssituation har gjort mig besviken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
84.	Hittills har min arbetssituation genomgående haft mål och mening.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
85.	Jag känner mig rättvist behandlad i min arbetssituation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
86.	Jag upplever att jag behärskar min arbetssituation och vet vad jag skall göra.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
87.	Min dagliga arbetssituation ger mig arbetstillfredsställelse och arbetsglädje.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
88.	Jag har motsägelsefulla känslor och tankar om min arbetssituation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
89.	Jag upplever behagliga känslor i min arbetssituation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
90.	Jag har förmåga att hantera situationer som jag upplever som motgångar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
91.	När något har hänt i min arbetssituation har jag vanligtvis funnit att jag sett saken i dess rätta proportion.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		Påståendet stämmer				
		inte alls	en	till	ganska	verkligen
		(0)	aning	viss del	mycket	mycket
			(1)	(2)	(3)	(4)
92.	Jag upplever att det finns en mening med de saker jag gör i min dagliga arbetssituation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
93.	Jag kan kontrollera känslor som jag upplever i min arbetssituation (kring arbetsuppgifter, organisationen, relationer till andra medarbetare eller klienter el. dyl.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentarer _____

Ja, jag vill gärna delta i en intervju. Namn: _____ Tel.nr: _____

Tack för Din medverkan!

Appendix C

Samtyckesformulär

Var vänlig fyll i följande:

*Kryssa för alternativet
som passar in på Dig*

Har Du mottagit och läst information om studien? Ja / Nej

Anser Du att Du har haft möjlighet att ställa frågor
angående undersökningen? Ja / Nej

Har Du fått tillfredsställande svar på Dina frågor? Ja / Nej

Har Du fått tillräcklig information om undersökningen? Ja / Nej

Du har full rätt att avbryta intervjun när helst Du önskar och behöver inte ange skäl till detta.

Vill Du medverka i intervjun? Ja / Nej

Underskrift..... Datum.....

Underskrift (undersökningsledarna) Datum.....

.....
.....

Appendix D

Studie 2: Intervjuguide

1. Hur ser en dag i ditt arbete ut?

Kvantitativa frågor

2. Hur ofta träffar ni försäkrade i ett ärende? Hur länge varar varje möte med en försäkrade? Under hur lång tid har ni återkommande kontakter med den försäkrade i ett ärende? Hur fördelas de försäkrade mellan er handläggare? Hur många ärenden har du?

Relationen med dem försäkrade

3. Kan du beskriva dig själv?
4. Hur ser du på dig själv i din relation med de försäkrade (svagheter och styrkor)?
5. Kan du beskriva *typiska* försäkrade?
6. Kan du berätta om något bemötande från en försäkrad som du minns väl? Hur upplever du att den försäkrade agerade i relationen? Hur upplever du att du själv reagerade? Påverkades du av den försäkrades bemötande? Vilka känslor och tankar fanns inom Dig? Upplever du att relationen till den försäkrade påverkades av dina känslor? Om ja: ... På vilket sätt då? Om nej: Hur kommer det sig?
7. Har du upplevt att negativa känslor funnits i mötet med den försäkrade? Hur bemöter du en sådan försäkrad? Hur hanterar du en sådan relation? Hur påverkas du själv?
8. Hur skulle en ideal (bra) relation med en försäkrad se ut enligt dig?

Organisationsklimat

9. Kan du beskriva atmosfären/stämningen på din avdelning?
10. Kan du berätta hur du upplever relationen mellan er medarbetare?
11. Upplever du att atmosfären/stämningen på ditt kontor påverkar din relation till den försäkrade?

Ledarskapsstil

12. Kan du beskriva vilka egenskaper din närmaste chef har?
13. Kan du beskriva hur du upplever relationen mellan dig och din chef?
14. Finns det någon egenskap du önskar din chef skulle ha?
15. Kan du beskriva din chefs attityd/inställning till de försäkrade?
16. Upplever du att din ledare påverkar dig i din relation till dina försäkrade? Om ja: ... På vilket sätt?

Mening och sammanhang

17. Kan du beskriva vad du upplever är viktigt i en relation med en försäkrad?
18. Kan du beskriva på vilket sätt ditt arbete känns meningsfullt för Dig själv?
19. Kan du beskriva vad som är utmanande i ditt arbete med de försäkrade?
20. Vilka krav ställs på dig i ditt arbete med den försäkrade? Vilka resurser har du att tillgå för att uppnå de kraven? Har ni fått någon utbildning? Om ja... vilken/vilka utbildning/ar? Finns det någon utbildning som du upplever att du behöver?

Coping

21. Kan du beskriva något som du upplever som problematiskt i ett möte med en försäkrad?
22. Kan du beskriva hur du går tillväga för att lösa problemet?
23. Kan du beskriva din inställning till problemet?
24. Vilka känslor kommer upp?
25. Ventilerar du dina känslor med någon?
26. Hur reagerar du på problemet?

Appendix E

Huvud- och underkategoriers förekomst, variation mellan 0 - 10

Huvudkategori	Underkategori	Förekomst	Huvudkategori	Underkategori	Förekomst
Rehabiliteringsprocessen	Medicinsk utredning	5	Självbild	Självkärlek	5
	Arbetsinr. åtgärder	5		Självkontroll	7
Arbetsuppgifter	Administration	10	Atmosfär	Självhat	2
	Möte	10		Gammal atmosfär	4
	Antal ärende	10		Utmaning	9
	Ärendefördelning	3		Konflikter	4
Helhetssyn på arbetssituation				Debatt/mångfald	2
				Öppenhet	5
				Humor	5
				Frihet	7
				Idétid	4
Bemötande	Arbetsbelastning		Chef	Distans	4
	Datorn	5		Feedback	5
	Tidsbrist	9		Förtroende	6
	Ärendemängden	8		Vänlig	5
	Långa sjukfall	2			
Självuppfattning och känslor	Tid skapa relation		Känsla av sammanhang	Meningsfullhet	6
	Kontaktsätt	8		Begriplighet	6
	Fördomar FK	4		Hanterbarhet	6
	Förtroende	6			
	Motivationsarbete	6			
Bemötande	Olika försäkrade	10	Hanteringsförmåga	Engagerade	7
	Gränsdragning	3		Socialt stöd	6
	Feedback	9		Problemlösare	5
Självuppfattning och känslor	Social förmåga	3			
	Problemlösningsförmåga	7			