



LUNDS
UNIVERSITET

Pedagogiska institutionen
Box 199, 221 00 Lund

Kurs: PED 440
Kandidatuppsats, 10 poäng
41-60 poäng
Datum: 2004-03-10

Stress inom Hemvården Väster

- en studie i hur man ur det mellanmännsliga perspektivet
kan förebygga stress och förbättra den psykosociala
arbetsmiljön

Carolina Eneström & Marie Nilsson

Handledare:
Margareta Johansson

ABSTRACT

Arbetets art:	Kandidatuppsats
Sidantal:	38
Titel:	Stress inom Hemvården Väster - en studie i hur man ur det mellanmänniska perspektivet kan förebygga stress och förbättra den psykosociala arbetsmiljön.
Författare:	Carolina Eneström och Marie Nilsson
Handledare:	Margareta Johansson
Datum:	2004-03-10
Sammanfattning:	<p>I dagens alltmer effektiviserade samhälle är stress i arbetslivet ett aktuellt och allvarligt problem, detta speciellt inom vårdsektorn. Vi fann det intressant och relevant att belysa arbetsförhållandena inom hemvården, då denna genom bl.a. media beskrivits som särskilt stressfylld. Syftet med vår uppsats har varit att analysera hur stress upplevs för de anställda inom Hemvården Väster. Vidare har vi velat diskutera hur stress kan förebyggas samt finna möjligheter på hur man kan förbättra den psykosociala arbetsmiljön. En empirisk studie har genomförts på Hemvården Väster i Lund med hjälp av kvalitativa intervjuer och med en till största delen tolkande men även kritisk-teoretisk forskningsansats som grund. Vi har fokuserat på fem kvinnliga vårdbiträdens relationer och upplevelser av sin arbetsmiljö och stress. Detta genomfördes genom intervjuer där vi även använde oss av två enhetschefer, i och med att vi ville få ett bredare perspektiv på hur man kan förbättra arbetsmiljön och förebygga stress för de anställda.</p> <p>Våra slutsatser av studien i sin helhet blir att det är viktigt att man utifrån den psykosociala arbetsmiljöproblematiken i en organisation ser till individen och hans/hennes behov av delaktighet och inflytande i sin arbetssituation samt att ledningen lyckas motivera och uppmuntra sina anställda, så att de trivs i sin arbetsmiljö. Här i kan empowerment-begreppet bli av betydelse då hälsan på arbetsplatser alltmer har kommit i fokus. Att främja hälsa i arbetsorganisationer har blivit en viktig prioritering dels för individen själv men även för hela organisationens produktionsprestation.</p>
Nyckelord:	Stress, Hemvård, Arbetsmiljö, Empowerment, Individ, Socialisation, Organisation, Motivation, Inflytande, Ledarskap, Psykosocial arbetsmiljö

Innehållsförteckning

ABSTRACT.....	i
Förord	i
1 Inledning.....	2
1.1 Syfte och problembeskrivning	3
1.2 Avgränsningar.....	4
1.3 Pedagogisk relevans & perspektiv.....	4
1.4 Uppsatsens disposition.....	5
2 Litteraturgenomgång.....	6
2.1 Urval av litteratur	6
2.2 Det mellanmännsliga perspektivet	7
2.2.1 Det individuella perspektivet	7
2.2.2 Det sociala perspektivet	8
2.2.3 Det organisatoriska perspektivet.....	9
2.3 Psykosocial arbetsmiljö	9
2.4 Stress - vad är stress?	11
2.4.1 Stress - ett svenskt fenomen?	12
2.4.2 Stress i hemvårdens Sverige	12
2.4.3 Stress - ett regionalt problem inom hemvården?.....	13
2.4.4 Stresshantering på arbetsplatsen	13
2.5 Empowerment	14
2.5.1 En kritisk värdering av empowerment-begreppet	16
2.5.2 Hur Empowerment kan appliceras på vår studie.....	17
3 Metod.....	17
3.1 Vår teoretiska ansats	18
3.1.1 Det tolkande men även kritisk-teoretiska synsättet	18
3.2 Val av kvalitativ metod.....	19
3.2.1 Beskrivning av den kvalitativa metoden	19
3.2.2 Vad finns det för möjligheter med den kvalitativa metoden?	20
3.2.3 Vad finns det för begränsningar med den kvalitativa metoden?	20
3.2.4 Metodvalets inverkan på vår studie.....	21
3.3 Hur har vi praktiskt gått tillväga?	21
3.3.1 Varför intervjuer?.....	22
3.4 Urval.....	22
4 Empiriskt resultat	23
4.1 Hemvårdens och intervjupersonernas bakgrund	23
4.2 Intervju med enhetscheferna	24
4.2.1 Stressen på arbetsplatsen.....	24
4.2.2 Motivation på arbetsplatsen	25
4.2.3 Delaktighet och uppsatta mål på arbetsplatsen	25

4.2.4	Möjligheter att ordna arbetsmiljön i förmån för psykiskt och fysiskt välbefinnande.....	25
4.2.5	Chefens betydelse	26
4.3	Intervju med de anställda	26
4.3.1	Stressen på arbetsplatsen.....	26
4.3.2	Motivationen på arbetsplatsen	27
4.3.3	Delaktighet och uppsatta mål på arbetsplatsen	27
4.3.4	Möjligheter att ordna arbetsmiljön för psykisk och fysisk välbefinnande på arbetsplatsen.....	28
4.3.5	Chefens betydelse	28
5	Diskussion.....	28
5.1	Metoddiskussion.....	29
5.2	Resultatdiskussion	29
5.2.1	Arbetsstyngden och stress	29
5.2.2	Ledarskap och stress	30
5.2.3	Uppsatta mål och stress.....	31
5.2.4	Arbetskamrater och stress	31
5.2.5	Motivation och stress	32
5.2.6	Delaktighet, inflytande och stress	33
5.3	Slutdiskussion.....	34
6	Avslutande reflektioner	36
	Referenser	39
	Bilag/a/or	a

Förord

I och med att vi båda erfarit stressens negativa verkningar inom arbetslivet uppkom ett intresse för stressproblematiken. Sjukskrivningar, arbetsskador, utbrändhet m.m. är begrepp som blivit aktualiserade i och med den negativa stressens följder inom arbetslivet. Hemvården är en organisation som länge sammanbundits med stress, då tidigare forskning visar på hemvårdens utsatthet i form av ökat antal vårdkrävande personer, minskade resurser och snabba förändringar. Detta bidrog till att vi just valde att studera denna sektor. Vi har velat se hur stressproblematiken ser ut inom hemvården och om den är så utbredd och allvarlig som media ofta beskrivit det. Genom att ta avstamp ur det mellanmännsliga perspektivet, vilket i sin tur indelas i det individuella, det sociala, och det organisatoriska perspektivet, har vi velat försöka tydliggöra problematiken kring stress med hemvården i fokus. Detta för att få en ökad förståelse av problemet och för att kunna synliggöra medel för att förebygga negativ stress. Genom empowerment-begreppet, vilken utgår från både individens och organisationens välbefinnande, vill vi försöka finna lösningar på hur man kan förbättra arbetsmiljön och minska stressen inom hemvården.

Dels har detta varit ett arbete baserat på våra egna intressen, men även utifrån ett önskemål från Hemvården Väster att synliggöra eventuella problem i arbetsmiljön.

Vi vill tacka Hemvården Väster som gav oss möjlighet att fullgöra vår undersökning. Tack till ledningen och vårdbiträdena som öppet och samarbetsvilligt ville ta sig an och avsätta dyrbar tid för våra intervjuer.

Vidare vill vi tacka vår handledare Margareta Johansson som under arbetets gång givit oss stöd, hjälp och bidragit med motivation. En alltjämt ovillkorlig stöttepelare som gjort undersökningen intressantare, sporrande och framför allt roligare att genomföra.

1 Inledning

Effektiviseringen av dagens samhälle har inneburit psykiska effekter på hälsan inom arbetslivet. I och med detta har stress blivit en problemfaktor i dagens samhälle. Detta visar sina stressfulla påföljder på individerna. Stress har framför allt blivit ett stort problem i Europa. Ett tecken på organisationernas förlust på grund av negativ stress inom arbetet är de antal sjukdagar som tas ut på grund av dessa problem. Undersökningar visar att den genomsnittlige arbetaren tar ut fyra sjukdagar per år. Detta blir inom EU 600 miljoner arbetsdagar som går till spillo. Det visar sig att hälften av alla de sjukdagar som tas ut handlar om negativ stress i arbetslivet och detta har blivit ett stort och viktigt ämne att lösa, inte minst på grund av de stora kostnader som negativ stress medför (Cox, 2000).

Organisationsperspektivet är något som vi anser viktigt då det utgör en betydande del för all arbetslivsproblematik. Detta då den fokuserar på de förändringar och andra pågående processer som existerar inom organisationen, vilka kan leda till ohälsa. En organisation kan beskrivas som en organism, som från det den uppstår tills dess upphörande genomgår ständiga förändringar. Hur utveckling och tillväxt sker beror på den kraft som organisationen omsätter och producerar. Exempel på detta kan vara medarbetarnas potential, deras förutsättningar och den personalomsättning som ständigt pågår. Denna kraft kommer inifrån organisationen likväl som utifrån. Huvudfokus är att nå ett visst mål. Detta genom en struktur bestående av hierarki, information, arbetsfördelning och regler. Arbetsledaren har ett stort ansvar genom att förändring endast kan ske utifrån dennes direktiv. Man kan vidare se en organisation som en institution där ekonomiska, administrativa, tekniska och sociala faktorer samverkar för att få en tillfredställande balans i förmån för både individen och organisationen som helhet. Då organisationen ständigt förändras är det viktigt att man lägger tyngden vid speciella strategier. Exempelvis är det av stor vikt att medarbetaren blir delaktig i de förändringar som rör organisationen och även de omständigheter vilka berör den enskilde individens arbete. Under förändringsarbetet är det även betydelsefullt att det ges utrymme för utveckling, vilket ger de anställda en ökad kompetens vilket positivt kommer att avspeglats inom organisationen (Helling, 1980).

Vi har lagt vikt vid den psykosociala arbetsmiljöns betydelse som grund för den problematik vi vill synliggöra. Som Agervold tar upp är psykosociala arbetsmiljöfaktorer som inflytande, medbestämmande, kontroll, samarbete, social kontakt och ledningsförhållanden viktiga delar inom arbetslivet, vilka kan avgöra en individs psykiska och fysiska hälsa (Agervold, 2001).

Vi har valt att utföra vår undersökning inom hemvården, då detta är ett aktuellt organisationsområde vad gäller stressproblematiken. Denna sektor blir ofta svartmålad gällande de anställdas arbetsvillkor, och vi har därför av intresse att utforska stressens verkningar i arbetsmiljön. Detta område har alltså valts eftersom det ligger nära våra egna intressen men också på uppdrag av Hemvården Väster i Lund, arbetsplatsen vi undersökt. Önskemål fanns från deras sida att skönja faktorer i arbetsmiljön som kan bidra till stressfulla situationer för de anställda. Vi vill med arbetet alltså fokusera på hemvården och arbetsmiljöproblem som kan uppstå inom denna och framförallt lyfta fram på vilka sätt man kan förebygga negativ stress i de anställdas arbetssituation. Vi har antagit, där detta är möjligt, ett mellanmänniskt perspektiv. Detta innebär, enligt Moxnes, att man tar avstamp ur ett individuellt, organisatoriskt och socialt perspektiv (Moxnes, 1981).

Under arbetets gång har vi funnit att empowerment är en möjlig metod när det gäller förebyggande av negativ stress i arbetsmiljön. Genom användandet av empowerment vill vi framhålla dess styrka

att kunna främja en god arbetsmiljö både för individ och organisation.

Vi har i uppsatsen skiljt på hemtjänst och hemvård. Genom en snabb omorganisation har Hemvården Väster istället för att som tidigare vara hemtjänst, nu blivit en omvårdande sektor som tar ansvar för människors personliga behov. Den stora massan av arbetstagare som tidigare arbetade med service inom hemtjänsten, vilket bl.a. innebär att man hänger sig till serviceuppgifter så som att tvätta och städa, har nu fått inrikta sig på omvårdnad och även vidareutbilda sig inom detta område för att kunna följa med. Det kan då uppkomma stress när de personer som jobbat från den tid då arbetsplatsen betecknades som hemtjänst numer inte har samma arbetsuppgifter. Här avses skillnaden mellan hemtjänst och hemvård.

Vad är stress egentligen? Hur upplever vi som individer negativ stress i arbetsmiljön? Hur kan detta förebyggas? Detta är frågor som vi bland annat har velat söka svar på genom vår undersökning.

1.1 Syfte och problembeskrivning

Med stöd av vad som står skrivet i del 1 av kompendierna ”Paradigm och strategier i pedagogisk forskning” menar vi att vi har haft ett bestämt mål med vårt arbete:

”En forskningsstrategi har alltså att göra inte bara med att följa regler, hitta sin position i ett forskarsamhälle, utan även med att följa ett arbetssätt som förutsätter att man har bestämt sig för ett visst mål med arbetet.” (Szybek (Red.), s. 2).

Syftet med vår uppsats har varit att analysera hur stress upplevs för de anställda inom Hemvården Väster. Vi vill vidare diskutera hur stress kan förebyggas samt finna möjligheter på hur man kan förbättra den psykosociala arbetsmiljön.

Genom att ta del av Eppler & Nelanders utsago kring psykosocial arbetsmiljö vill vi ta fasta på sambandet: **Orsak** → **Upplevelse** → **Verkan**

Dessa faktorer blir centrala för den psykosociala arbetsmiljön, då orsaker som arbetsinnehåll, arbetsorganisation och samarbetsformer visar på vikten av att upprätta och bibehålla en bra arbetsmiljö. De upplevelser av trötthet och olust man känner t.ex. vid enformigt arbete samt den verkan, vilken syftar till den reaktion som blivit en följd av den orsak och den upplevelse man fått, bidrar också till den psykosociala arbetsmiljöns sammansättning (Eppler & Nelander, 1992). I vår undersökning tar vi fram för allt fasta på och lägger vikten på orsakerna, i och med den pedagogiska relevansen. Genom studien har vi fokuserat på orsaker som arbetstyngd, ledarskap, uppsatta mål, arbetskamrater, motivation, delaktighet och inflytande. Alltså är Eppler och Nelanders modell i sin helhet relevant för studien men orsakerna blir det centrala.

Genom den kvalitativa metoden har vi velat ange vilka relationer intervjupersonerna säger sig ha till stress, och vad de anser kan göras för att förebygga negativ stress. Alltså har vi inte velat mäta i hur hög grad människor känner av stress på arbetsplatsen som de kvantitativa metoderna avser att göra. Vi har velat få en ökad förståelse av problemen kring negativ stress. Samtidigt har vi velat kunna synliggöra ifall vår förförståelse¹ av problemet kan bekräftas eller inte. Vår primära förförståelse av stressproblematiken har varit att stress inom vården är ett mycket vanligt och förekommande problem. Vi har sett på speciellt hemvården som ett mycket belastat arbetsområde då det gäller stress. Efter att sedan ha läst litteratur och tidigare forskning inom ämnet har denna primära förförståelse bekräftats. Svensson & Skanse skriver att arbetssituationen i hemvårdens Sverige bl.a. har inneburit ökande krav, beroende på att det blir allt fler äldre och vårdkrävande personer. Andra faktorer är minskade resurser, snabba förändringar och personalens allt större utsatthet (Svensson & Skanse, 1994). Cox menar att det generellt sett blivit alltmer aktuellt och vanligt med stress inom arbetslivet och att det för med sig mycket negativa konsekvenser. Detta gäller både för individen som drabbas samt organisationen som denne arbetar inom (Cox, 2000).

Detta har alltså blivit vår förförståelse innan vi givit oss ut och genomfört våra intervjuer med personalen inom Hemvården Väster i Lund. Vi har vidare önskat utföra en relevant tolkning av våra intervjupersoners livssituation angående stress i deras arbetsmiljö. Genom att sedan ha jämfört våra svar med vad som skrivits inom litteratur och i tidskrifter och annan forskning i ämnet, hoppas vi därmed ha uppnått syftet med uppsatsen.

1.2 Avgränsningar

Stress i vården kan innefatta många olika typer av situationer, och beröra olika kontexter så därför bestämde vi oss först för att skriva om arbetssituationen inom hemvården, eftersom denna enligt vår förförståelse, tillhör ett av de mest stressfyllda arbetsområdena. Hemvården är ett mycket belastat och stressigt arbetsområde, där sjukfrånvaron är hög, skriver bl.a. Svensson & Skanse (Svensson & Skanse, 1994). Således har vi valt att koncentrera oss på arbetsförhållandena inom Hemvården Väster i Lund.

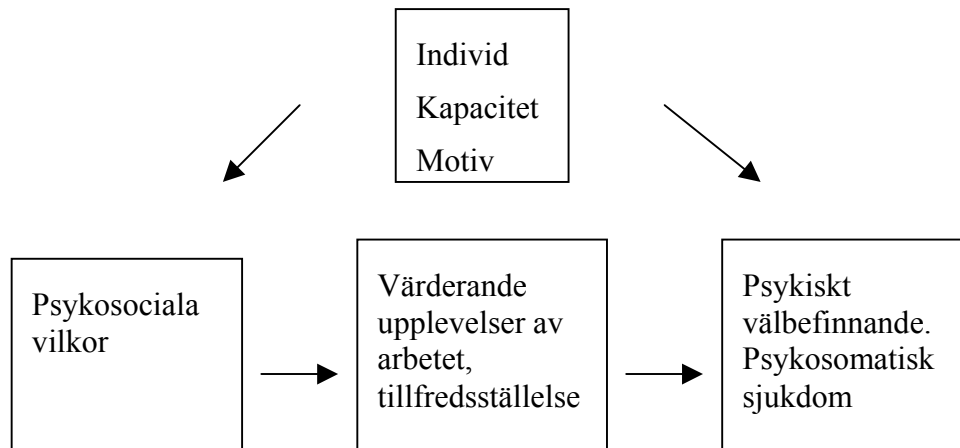
1.3 Pedagogisk relevans & perspektiv

Stress kan ofta anknytas till psykologin framför pedagogiken och därför har det behövts en precisering huruvida vi knyter an stressproblematiken till pedagogik. Som kommer att beskrivas vidare under avsnittet som behandlar definiering av stress visar ofta bristen på motivation, delaktighet, möjlighet till uppsatta mål osv. på arbetsplatsen en risk för att negativ stress skall uppkomma. Vidare anger avsnittet om det mellanmännsliga perspektivet pedagogiska uttryck för

¹ Förförståelse är ett centralt begrepp i hermeneutiken och ett begrepp som infördes främst av Hans-Georg Gadamer. Gadamer menar att det inte är möjligt att lära sig någonting av och om tillvaron om man inte börjar i någon slags förförståelse. Han talar också om detta fenomen som fördomar. Människan har alltid en förförståelse av något, en förväntan. Denna förförståelse förvandlas och bekräftas till en förståelse eller öförståelse. Man måste förstå saken på ett annat sätt och samtidigt få en förklaring (Ödman, 1979, 1988).

hur arbetsmiljön på arbetsplatsen bör vara, för att motverka otillfredsställdhet och ohälsa. Detta med vikt på organisationens, gruppens och individens betydelse.

Organisationsperspektivet är vidare av vikt för vår undersökning, då detta är utgångspunkt för eventuell arbetslivsproblematik. Här står ständiga förändringar och processer i fokus, vilka kan leda till ohälsa. Organisation centrerar ledarens betydelse då det är denne som delger de direktiv som skapar förändring. Ekonomiska, administrativa, tekniska och sociala faktorer samverkar i organisationen och skapar en harmonisk jämvikt för både individen och organisationen som helhet. Utifrån denna problematik vill vi försöka skönja eventuella förändrings- och utvecklingsmöjligheter med avstamp i organisationen för att kunna förbättra den psykosociala arbetsmiljön. Vi har i vår undersökning lagt vikt vid den psykosociala arbetsmiljön, vilken beskriver hur de psykosociala arbetsvillkoren (hur arbetet är organiserat), påverkar individen. I de fall som påverkan är större än resurserna kan följden bli en känsla av otillfredsställdhet och stress. Se figur nedan. Som Agervold tar upp är psykosociala arbetsmiljöfaktorer som inflytande, medbestämmande, kontroll, samarbete, social kontakt och ledningsförhållanden viktiga delar inom arbetslivet, vilka kan avgöra en individs psykiska och fysiska hälsa (Agervold, 2001).



Figur. Agervold, 2001, sid. 40.

Ovanstående modell är av betydelse vid beskrivning av den psykosociala arbetsmiljön. Emellertid vill vi än en gång trycka på att vår utgångspunkt är att se arbetslivsproblematiken ur ett pedagogiskt perspektiv. I och med detta blir Eppler och Nelanders modell avseende framförallt orsaker mer relevant och av större intresse. Vårt huvudfokus är att studera påverkningsfaktorerna arbetstyngd, ledarskap, uppsatta mål, arbetskamrater, motivation, delaktighet och inflytande utifrån det mellanmänniska perspektivet. Dock tycker vi ändå att Agervolds modell är intressant när man talar om psykosocial arbetsmiljö i och med att det är en typisk traditionell och enkel arbetsmiljömodell.

1.4 Uppsatsens disposition

I litteraturgenomgången presenteras först hur vi gått tillväga vid urvalet av litteratur. Därefter kommer ett avsnitt om det mellanmänniska perspektivet, som vi utgår ifrån. Detta består av ett organisatoriskt, socialt och individuellt perspektiv. Vidare presenteras definitioner psykosocial arbetsmiljö, stress och empowerment-begreppet. I metodavsnittet presenteras först vår teoretiska

ansats, vilken är tolkande men även kritisk teoretisk. Därefter motiveras varför vi valt den kvalitativa metoden för vår undersökning och hur vi genomfört denna. Härefter redovisas resultaten vi kommit fram till genom intervjuer som gjorts med anställda och enhetschefer inom Hemvården Väster i Lund. Till sist kommer en diskussion där vi för samman de empiriska resultat vi fått med litteraturen, och slutsatserna vi drar av vår studie. Detta genom uppdelningen: resultatdiskussion, slutdiskussion och avslutande reflektioner.

2 Litteraturgenomgång

Inledningsvis diskuteras det mellanmännsliga perspektivet som delas in i det organisatoriska, sociala perspektivet individuella. Definieringar av psykosocial arbetsmiljö, stress och empowerment, som vi tycker det är viktigt att analysera närmare, tas sedan upp.

2.1 Urval av litteratur

När vi började vår litteratursökning hade vi precis fått biblioteksinformation, så vi började med att söka igenom bibliotekskataloger som LOVISA och LIBRIS för att hitta relevanta källor. Vi sökte främst på begrepp som *stress*, *motivation*, *arbetsliv*, *kompetens* och *lärande*. Genom detta fick vi många träffar på källor som kunde vara användbara. Sedan försökte vi att söka på olika ordkombinationer och fick då ännu fler resultat. Genom databaserna ERIC och ELIN fann vi en användbar litteratur med hänseende till vårt intresse av empowerment. Genom att titta i litteraturförteckningen från tidigare publicerade C-uppsatser med liknande ämne som det vi skriver om, fann vi en del intressanta böcker. Vi fick även tips på litteratur från andra böckers litteraturförteckningar och av handledare, lärare och kurskamrater på seminarier. Allt eftersom vi blivit medvetna om vilket preciserat fokus vi ville ha med uppsatsen hittade vi fler sökvägar. Vi använde oss även till stor del av litteratur vi redan kände till, som kändes relevant. Som Patel & Davidsson anger ska man, för att kunna precisera problemet med uppsatsen, ha en bra uppfattning om vilket problemområde man vill undersöka. Detta genom att ta sig an delar av litteraturen. Litteratursökningen är också något som inte endast hör till en förberedande del till arbetet. Detta är något som fortgår under hela uppsatsen i och med att man får fler infallsvinklar, skapar detta större förståelse och man blir mer och mer införstådd på vad man skall fokusera på (Patel & Davidsson, 2003).

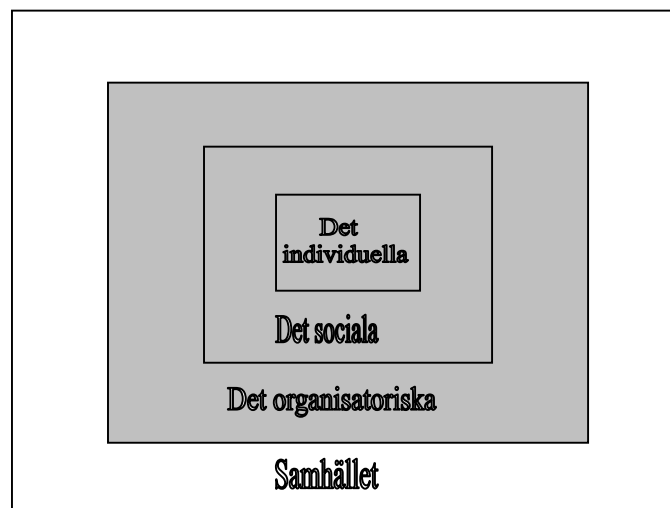
Av en del lärare fick vi också råd att i så stor utsträckning som möjligt använda oss av primärlitteratur och att en del litteratur är mer relevant än annan. Vi har försökt ta hänsyn till detta men har ändå använt oss av mestadels sekundärlitteratur. I dessa fall har vi sökt efter litteratur där författarna inte tolkat primärlitteraturen utifrån dem själva utan har endast återgett primärförfattarnas utsagor. Dock skall framföras att vi har använt oss av Moxnes, vilken lägger stor grund för vår tolkning av den psykosociala arbetsmiljön, inte alltid klassas som relevant litteratur för en c-uppsats. Emellertid har vi valt att tolka Moxnes syn på arbetsmiljön genom att ta fasta på tre av de fyra delar som han anser kan beskriva arbetsmiljön och dess möjligheter till utveckling och lärande. Utifrån detta har vi valt att benämna de tre delar vi tar upp organisation, det sociala och det individ, som det mellanmännsliga perspektivet då Moxnes lägger störst vikt vid dessa delar. Detta blir alltså vår tolkning och benämning på de tre faktorer vi centrerar oss vid. Vidare har vi igenom uppsatsen valt att inte alltid använda oss av typisk pedagogisk eller högre akademisk litteratur då vi

funnit intressanta och relevanta aspekter som kan behandla vårt perspektiv och undersökningsfokus på ett bra sätt.

Som Patel & Davidsson skriver är det av stor vikt att se till vilken litteratur man använder. Exempelvis kan man se till bokens utgivningsdatum för att se hur aktuell den är. Andra förslag är att se om författaren hänvisar till andra verk som kan vara av betydelse för uppsatsen eller om boken är ett ”klassiskt” verk. Är det en artikel man vill använda kan det vara intressant att se var den är publicerad, för att kunna fastställa dess tillförlitlighet (a.a.).

2.2 Det mellanmännsliga perspektivet

Vi har valt att i vår undersökning utgå från Moxnes bok *Att lära och utvecklas i arbetsmiljön*. Utifrån Moxnes fyra perspektiv som hindrar och underlättar lärande (individ, det sociala, det organisatoriska och samhället) har vi valt tre perspektiv: individuellt, socialt och organisatoriskt perspektiv, som vi anser relevanta och viktiga för vår undersökning av den psykosociala arbetsmiljön. Moxnes benämner även dessa delar som de mest centrala. Dock finns det alltså en fjärde faktor, samhället, som även spelar in. Samhället ett perspektiv som ligger runt om de övriga delarna där dessa utgår ifrån och i vilket dessa befinner sig i. Detta har vi valt att kalla det mellanmännsliga perspektivet då detta är vår tolkning av begreppet. I modellen som vi visar nedan finnes dessa fyra perspektiv vi ovan nämnt. Dessa växelverkar och är beroende av varandra. Ju närmare delarna ligger varandra desto mer beroende är de av varandra. Samhället inverkar på de tre övriga områdena, alltså det individuella, sociala och organisatoriska som vi kallar ”det mellanmännsliga perspektivet”, men mest på det organisatoriska och minst på det individuella. Se figur nedan.



Figur. Faktorer som hindrar och underlättar lärande (Fritt efter Moxnes, 1981, s. 177)

2.2.1 Det individuella perspektivet

Det individuella perspektivet indelas i självbild, ångest, två grundläggande behov: stabilitet och självförverkligande, ålder, motivation och status (Moxnes, 1981).

Som vuxen anger vår *självbild* oftast hur vi anser oss vara inom hem, familj, vänskrets och som arbetstagare. Som vuxen kan det vara svårt att ta en roll som en lärande individ. När individen inom en viss situation måste ändra sina handlingar till den grad att dessa nya rutiner ersätter de gamla kan detta vara svårt att hantera. Som en följd av att självbilden hotas uppstår ofta *ångest*. Genom olika slags utvecklingsprocesser kan vi möta ångest som vi antingen kan hantera eller inte. När vi känner oss trygga i vår arbetssituation kan vi hantera denna, vilket leder till att inga obehagliga tendenser uppkommer. Här talar man om hur *motivationen* kan sammanslutas med ångesten då ångest kan motivera till utvecklande. Däremot kan så mycket ångest uppkomma att utveckling och motivation stoppas och att man istället tar till ett defensivt handlande i och med att självbilden blivit angripen. I rädslan av förändring i vår tillvaro söker vi stabilitet och trygghet. Genom en ökad självkänedom kan vi bjuda in lärandet trots förändring och bibehålla en hanterlig dos av ångest, vilket ger oss ett bättre liv. Samtidigt som vi har denna rädsla inför det nya har vi ändå en önskan att söka utmaningar och nya uppgifter. Detta behov av dels *stabilitet* och dels *självförverkligande* leder oss till Maslows behovsteori och det individuella perspektivets två grundläggande behov. Enligt denna teori utesluter de båda behoven varandra. Önskan efter det ena blir på bekostnad av det andra och tvärt om. Undersökningar visar att de arbetstagare som är vana vid välstrukturerade och väldefinierade arbeten hade svårt att hantera oklarheter i kontrast till de som har osäkra arbetsuppgifter som kunde hantera oklarheter och nya uppgifter mycket lättare. Just den första typen av arbetstagare är en sådan egenskap som ofta tillskrivs en vuxen *ålder*. Unga människor tillskrivs i större grad än äldre att ha en önskan att utvecklas och anta utmaningar. Detta behöver dock inte betyda att äldre inte kan eller har önskan att växa och lära sig. Tvärtom har många äldre en inre önskan att kunna lära sig mer och utvecklas. Det personliga behovet att lära sig må ej vara lika starkt som en ung persons men viljan att lära sig kan ändå vara lika stark. Just viljan att lära sig är en stark motivationsfaktor. *Motivation* är något som måste komma från individen själv då ett lärande inte kan påtvingas en person. En ledare kan inte påtvinga detta men ska vara där som en hjälp i sökandet efter kunskap och utveckling. Den enskilda människan skall ha ett syfte med det han/hon gör, ska anse att det som görs är viktigt, ska ha en vilja att göra det man gör, känna tillfredsställelse i arbetet osv. Genom detta blir man motiverad. Enligt Maslows behovshierarki visar det sig att beroende på vilken socioekonomisk bakgrund man har innehar man olika motiv. De som har hög *status* lägger vikt vid självständighet, lärande och självförverkligande medan de i lägre statusgrupper lägger vikt vid säkra jobb och regelbunden lön (a.a.).

2.2.2 Det sociala perspektivet

Det sociala perspektivet omfattar gruppen, feedback, normer och arbetsledaren. Arbetsgruppen har en stor inverkan på den enskilde individen. I *gruppen* kan det finnas stora motsättningar mot förändringar, vilket kan försvåra situationen för de enskilda medlemmarna. De överordnade i gruppen kan t.ex. ha svårt att ta till sig åsikter från övriga medlemmar och dels kan ytterligare problematik uppstå vid motsättningar att förändra de sociala etablerade positionerna som finns i gruppen. Här ter det sig ofta så att man blir kvar i en social position även om man mår dåligt i den på grund av rädslan inför förändring. Till följd av detta kan detta bli ett problem i motivationssyfte. Detta då gruppmedlemmen inte känner att han/hon kan vara den hon är, då detta inte accepteras. Vidare inom gruppen är *feedback* en mycket viktig faktor. Gruppmedlemmar som inte får positiv feedback blir otillfredsställda och mindre effektiva i sin arbetssituation. Det mest föredömliga är när gruppen som helhet får positiv feedback, vilket leder till en gemensam tillfredsställdhet. Emellertid kan feedback vara dålig om den endast visar de negativa delarna. Detta gör gruppmedlemmarna defensiva och förhindrar utveckling och viljan att lära. Vidare finns det ofta inom gruppen uppsatta *normer* som medlemmarna förutsätts följa. Dessa kan vara hindrande på de sätt att de anses vara regler som motsätter sig förändring och att vi inte får arbeta utifrån våra egna förutsättningar, utan

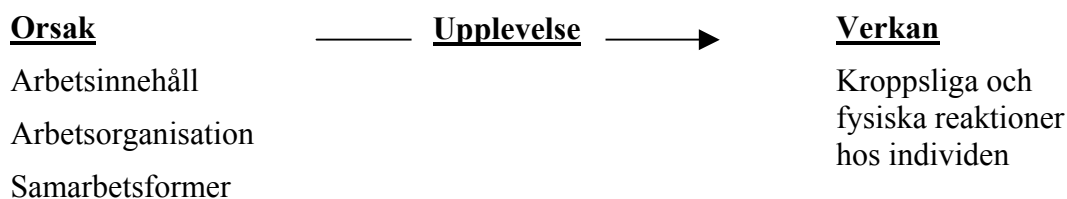
ifrån redan uppsatta normer. Däremot kan normer vara positiva då de anger avstånd från att frysa ut medlemmar och betonar det positiva med nytänkande och kreativitet. Mycket av detta kommer från *arbetsledaren* som i sitt agerande emot övriga medlemmar kan tillföra missnöje eller ej. En arbetsledare som uppmuntrar och belönar gruppens medlemmar erbjuder en känsla hos medlemmarna att de räcker till och motiverar dem till att utvecklas och vilja lära. Samtidigt kan en mycket kritisk arbetsledare som ständigt tillför en negativ kritik till medlemmarna eller är totalt likgiltig bidra till icke tillfredsställda, omotiverade medlemmar. Något som också är av stor vikt är att arbetsledaren sätter upp *mål* för de anställda/gruppen. Om en uppgift har ett klart preciserat mål blir inläringen avsevärt lättare och effektivare. En klar målsättning har som positiv effekt att uppgiften redogörs på ett lättillgängligt och tydligt vis. Denna klara definition av målet skapar ordning i något som tidigare känts oklart (a.a.).

2.2.3 Det organisatoriska perspektivet

Det organisatoriska perspektivet erbjuder en inblick i de positiva och negativa aspekterna av struktur, belöningsystem, företagsledningens beteende, organisationsformen, atmosfären på arbetsplatsen, filosofi, inflytande och kommunikation. Genom att ha en *struktur* som erbjuder flexibilitet känner sig de anställda och ledningen friare och mer tillfredsställda i sina positioner, då det finns utrymme för nytänkande och personlig fantasi. Ett stelt system motsätter sig istället detta och inriktar sig på fasta normer och regler, med litet utrymme för förändring. Detta har en negativ inverkan på de anställda som inte kan jobba utifrån sig själva utan ifrån det stela systemets förutfattade regler. Den *organisatoriska filosofin* bör ge en känsla av frigörelse för arbetstagarna, vilket blir en mer individualiserad fokusering. Med detta menas att en personlig prägel tillåts framför en stark organisatorisk kontroll där individerna känner sig övervakade och hotade. Vidare vad gäller *belöningsystemet* erbjuder en fast lön och beföringsmöjligheter en positiv känsla hos arbetstagarna, då detta motverkar negativ stress och en känsla av att kunna utvecklas om man så vill. Att jobba på ackord med få möjligheter till beföring skapar ett stort missnöje och negativ stress över den osäkra inkomsten. Vidare bör *företagsledningen* och hela *organisationsformen* ha ett öppet sinne i förhållande till förändring och vara ständigt kunskapsökande för att förbättra arbetsmiljön, då detta leder till effektivitet och tillfredsställdhet. Organisationsformen bör vara fokuserad på individen, så att arbetstagarna ska få arbeta utifrån sina individuella förutsättningar, då detta leder till ökad motivation. En organisation och arbetsledning som inte vill ta in ny kunskap, omotiverat vill bevara konservativa mönster och som sätter sig emot ett analyserande och insikt i organisationen leder till dåliga föråldrade arbetsmetoder, dålig motivation och i sin tur dåliga arbetsprestationer. *Atmosfären* skall vara inbjudande, personlig och öppen då detta ökar trevnaden hos arbetstagarna i stället för att de dagligen utsätts för konkurrens, rivalitet och en allmän känsla av opersonlighet. *Kommunikationen* bör vara öppen och tillåta individualitet och personlig prägel. Vidare ska det finnas stora möjligheter till *inflytande* oavsett formell status. Här ska den enskilde arbetstagaren utifrån dennes egen kompetens kunna ha ett inflytande i en viss fråga och bli accepterad utifrån detta (a.a.).

2.3 Psykosocial arbetsmiljö

Genom att utgå från den psykosociala arbetsmiljön centrerar man sig vid faktorer som arbetsorganisation, arbetsinnehåll, samarbetsformer och psykiska och sociala konsekvenser av den fysiska arbetsmiljön. I den psykosociala arbetsmiljön lägger man fokus på orsak och verkan. Med detta menas de orsaker som finns vilka bidrar till den psykosociala arbetsmiljön. Se figur nedan.



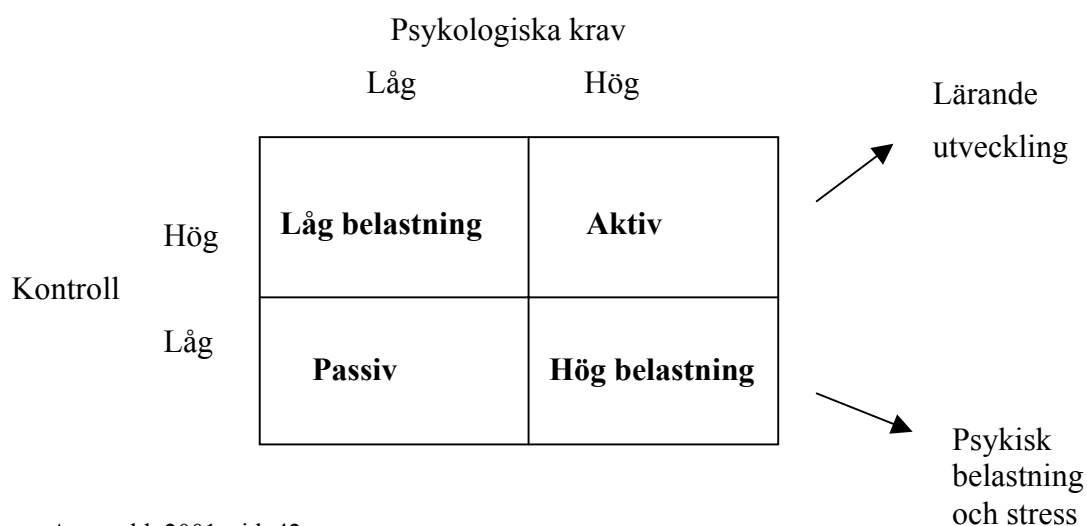
Figur. Eppler & Nelander, 1992, sid. 9

Orsakerna arbetsinnehåll, arbetsorganisation och samarbetsformer kan definieras så till vida att arbetsinnehållet hänvisar till planering, uppläggning, upplevd mening av arbetet, känsla av socialt värde och möjligheter till individuell utveckling och självförverkligande. Arbetsorganisationen innefattar arbetsplatsens formella och informella struktur, övergripande planering, lönesystem, formandet av ledarstilar, medbestämmande, relationsprocesser, formandet av arbetsuppgifter etc. Med samarbetsformer menas de relationer som finns inom arbetsorganisationen, mellan individ och grupp, mellan grupp och organisation och mellan olika organisationer. Utifrån Moxnes fokusering på det organisatoriska, det sociala och det individuella har vi framhållit arbetstyngd, ledarskap, uppsatta mål, arbetskamrater, motivation, delaktighet och inflytande som viktiga påverkansfaktorer för den psykosociala arbetsmiljön.

Med upplevelse menas den känsla av olust och trötthet man upplever när ett arbete är enformigt, om man har samarbetsvårigheter etc. Verkan syftar till den reaktion som blivit en följd av den orsak och den upplevelse man fått. Denna verkan kan t.ex. vara (i de fall upplevelsen är negativ) magsår, högt blodtryck och stress. Upplevelse och verkan kan ses som mer psykologiska faktorer och därför lägger vi den huvudsakliga vikten vid orsakerna, i och med deras pedagogiska karaktär.

Enligt Eppler & Nelander uppkommer negativ stress när en person upplever stora skillnader mellan vad denne behöver och förmår relaterat till vad miljön kräver och erbjuder honom/henne. Stress kan också uppkomma när personen i fråga upplever stor skillnad mellan vad han/hon förväntar sig relaterat till den verklighet denne upplever (Eppler & Nelander, 1992).

Vidare tar Agervold, genom att referera till en modell som Karasek utvecklat, upp vikten av arbetets krav relaterat till den möjlighet till kontroll den anställde har över sin arbetssituation inom den psykosociala arbetsmiljön. Se figur nedan.



Figur. Agervold, 2001, sid. 42.

Ovanstående modell visar på den samverkan som finns mellan arbetets krav och den kontroll individen har över sitt arbete. Här kan man se hur stora krav i samverkan med liten kontroll leder till hög belastning och risk för stress. Detta medan höga krav i samverkan med stor kontroll ger en aktiv situation där individen möjliggörs utveckling och lärande (Agervold, 2001).

Som Agervold tar upp är psykosociala arbetsmiljöfaktorer som inflytande, medbestämmande, kontroll, samarbete och social kontakt viktiga delar som skall finnas möjliga för varje individ i sin arbetssituation, för att denna skall känna tillfredsställelse. Likaså är ledningsförhållandena, vilka står i nära relation till medbestämmande och kontroll, viktiga för hur arbetstagaren skall känna sig på arbetsplatsen. När man talar om ledningsförhållandena tar man ofta upp två perspektiv. Dels den auktoritära ledaren vilken har den totala kontrollen, utesluter medbestämmande och inflytande från övriga arbetstagare och dels den deltagande ledaren som är lyhörd för övriga arbetstagares synpunkter och som tillåter inflytande och medbestämmande från övriga anställda (a.a.).

2.4 Stress - vad är stress?

I och med vårt val att undersöka den negativa stressen är det viktigt att klargöra att det både finns positiv och negativ stress. *Positiv stress* kan beskrivas som en stimulerande dragkraft när man sätts i en viss situation. Liksom den negativa stressen kan uppkomma om en anställd t.ex. förlorar sitt jobb kan positiv stress uppkomma vid exempelvis befordringar eller om man ställs inför en svår uppgift som man ser fram emot att göra. Stressen blir här ett tillfredsställande stimuli som ger individen en kick. En del personer föredrar att känna av stress inför t.ex. en deadline i sitt arbete, då de presterar ett bättre resultat och mår bra av denna känsla. Det vi fokuserar på är den slags stress som blir till ett hot mot individens fysiska och psykiska välbefinnande: *negativ stress* (Smithers, 1998). Det har mer och mer aktualiserats att stress blir allt vanligare inom arbetslivet och att det för med sig mycket negativa konsekvenser. Detta gäller både för individen som drabbas samt organisationen som denne arbetar inom (Cox, 2000). Stress kopplas ibland ihop med god hälsa och god prestation. Det handlar om att klara av de krav som ställs på arbetsplatsen, att vara effektiv och ha kontroll över situationen. Men för många bidrar stress med minskad tillfredsställelse, både psykiskt och fysiskt, vilket kan komma att påverka hälsan avsevärt. Undersökningar bevisar att stress bidrar med förändrat beteende hos de arbetande och även förändringar i deras fysiska funktioner. Negativ stress inträffar när en individ överpresterar och jobbar mycket hårt utan att få någon positiv feedback. Detta kan vara i form av t.ex. lön, beröm osv. Negativ stress uppkommer när en individ känner att han/hon inte kan tillmötesgå de krav som ställs, när han/hon har stort behov att klara av en uppgift för att känna sig tillfredsställd och när hans/hennes arbetssituation gör honom/henne deprimerad och ångestfylld. En upplevelse av negativ stress kan beskrivas som att man först inte känner att man klarar av en arbetsuppgift samtidigt som man förstår vikten av att klara av uppgiften, vilket leder till att man måste hantera t.ex. depressioner som uppkommer. Individuella skillnader kan också vara en faktor som bidrar till hur en viss person kan bemöta de krav som ställs inom arbetslivet. En person som har starka band till sitt arbete, vilken alltid känner av konkurrens och alltid pressar sig för att klara tidspressen, löper stor risk att bli offer för stressrelaterade sjukdomar och framför allt hjärtsjukdomar. Det är svårt att säkerställa hur utbredd stressrelaterade problem är. Många länder gör rutinkontroller av antalet sjukdagar, arbetsskador osv., men dessa resultat är inte helt tillförlitliga. Det är svårt att fastställa reliabilitet och validitet från de olika länderna. För att bättre kunna säkerställa både reliabilitet och validitet behöver man komplettera sina bevisfaktorer med mer än att bara se till individernas värderingar och emotionella upplevelser av stress. Därtill behövs objektiva

och subjektiva beskrivningar av en persons tidigare upplevelser av stress och även undersökningar som kontrollerar individens beteendeförändringar och psykiska hälsa (a.a.).

2.4.1 Stress - ett svenskt fenomen?

Det är svårt att säga om stress är ett typiskt svenskt fenomen, men man vet att graden av stress har ökat i Sverige under 1990-talet och framåt (Marklund (Red.), 2000). Under den djupa ekonomiska kris som Sverige hade i början av 1990-talet upplevde svenskt arbetsliv stora förändringar, både i den privata och offentliga sektorn. Många av dessa förändringar har ökat pressen på de anställda, främst i form av stress, ökade krav och minskad grad av frihet i arbetet (a.a.). Wikman skriver att några av ”det nya arbetslivets” konsekvenser i Sverige gäller just den psykosociala arbetsmiljön (Wikman, 2000). För olika grupper av människor tycks inflytande och kontroll över den egna situationen, två av kärnfaktorerna inom stressforskningen, gå i sär. Under 1990-talet har inflytandet för vissa blivit större medan det för andra har minskat. Detta innebär att vissa människogrupper i arbetslivet får en försvagad position och sämre möjligheter att påverka sin arbetssituation. Samtidigt innebär detta att riskerna för ohälsa skiljer sig åt mellan olika grupper. Vidare, menar Wikman, satsar inte företagen i lika stor utsträckning som tidigare på att utveckla möjligheterna för anställda som från början har begränsade förutsättningar. Det tycks alltmer ha blivit den enskildes ensak att ta ansvar för vidareutbildning och kompetensutveckling (a.a.). Bäckman och Edling anser att den fysiska arbetsmiljön i Sverige generellt blir bättre, medan den psykosociala arbetsmiljön tycks försämrats för så gott som samtliga grupper förvärvsarbetande (Bäckman och Edling, 2000).

2.4.2 Stress i hemvårdens Sverige

Arbetsmiljöproblemen i hemvården har varit aktuella under en lång tid. Problemen har blivit alltmer akuta på grund av att antalet äldre och vårdkrävande personer i samhället ökar samtidigt med minskade resurser, snabba förändringar och personalens allt större utsatthet. I och med detta ökas också stressen och påfrestningen för personalen. I boken *Hemtjänsten – utveckling och 6-timmarsdag* behandlas olika försök till att förbättra arbetsmiljön för personal inom hemvården. Man genomförde ett utvecklingsprojekt i sex olika kommuner i Sverige. Gemensamt för de olika kommunerna var att man hade en helhetssyn där arbetstiden, organisationen, arbetsledningen och verksamhetskraven sågs som något som samverkade och som starkt beroende faktorer för att förbättra arbetsmiljön. När man genomförde projekten satte man vårdbiträdena att spela en central roll. I undersökningen framkom att det framför allt var tiden och organisering som ökade risken för stresssymptom och svårigheter att återhämta sig från arbetet. Tidsmässigt var det t.ex. svårt att kombinera hem- och yrkesarbetet för vårdbiträdena. I stresstudien framkom dessutom att stresssymptomen hängde samman med mängden fysiska besvär, möjlighet till återhämtning, relationer till arbetsledningen, hög ålder och relationer till vårdtagarna. Sammanfattningsvis medförde projekten, trots svårigheter att förbättra den fysiska och psykosociala arbetsmiljön, en utveckling av hemvården i de allra flesta av de deltagande kommunerna. Detta framförallt när det gällde grupparbetet, kontakter ”utåt”, aktiviteter med vårdtagarna och relationer till chefer och politiker. Den viktigaste upptäckten var en ökad kunskap om utvecklingsarbete hos de anställda deltagande. Författarna analyserar också projektresultaten på olika nivåer. Vi tycker det kan vara intressant att ta upp detta pga. det mellanmänniska perspektiv som vi har antagit i uppsatsen. På *individnivån* ledde projekten till att vårdbiträdena enskilt fick ett större inflytande och ett eget ökat ansvar, bl.a. över den dagliga planeringen, kontakter med anhöriga, sköterskor och läkare. På *gruppnivån* gav projekten upphov till att vårdbiträdesgrupperna blev mer självständiga, bl.a. när det gällde schemaläggning, arbetsfördelning och administration. På *organisationsnivån* var

förändringar däremot mer sällsynta. I en del kommuner bildades dock ledningsgrupper vilket bidrog till ökade kontakter mellan chefer, politiker och underordnad personal (Svensson & Skanse, 1994).

2.4.3 Stress - ett regionalt problem inom hemvården?

Genom forskning av hemvården i region Malmö har det visat sig att vårdbiträdena inom hemvården saknar adekvat utbildning, vilken är en betydande faktor i arbetet med att förbättra arbetsmiljön, då hemvården är av stort behov av en kvalificerad arbetskraft. Hemvården har även svårt med att behålla sin personal på grund av den dåliga arbetsmiljön och yrkets låga status. Detta tvingar organisationen att anställa okvalificerad arbetskraft. Vidare visar det sig att de som blir nyanställda inte har för avsikt att stanna inom yrket på grund av de dåliga arbetsförhållandena. Den låga lönen samt anställningsformer som ofta inte kan erbjuda mer än vikariat gör att yrket skapar otillfredsställdhet. Då en stor del av vårdpersonalen är utbildad skulle det krävas utbildning, för att dessa skall vara så kvalificerade så att de kan klara av det krävande arbetsklimatet. Då vikarierande personal tyvärr inte kan erbjudas denna utbildning hamnar hemvården i en ond cirkel. Ohälsan på arbetsplatsen har också till stor del att göra med arbetsförhållandena som kräver många timmar och oregelbundna tider för de arbetande. Det visar sig att denna vårdtyngd som går hand i hand med dålig arbetsmiljö ökar i snabbare takt än befolkningsutvecklingen, vilket skapar större problem. I och med att arbetstiderna är olika och mycket oregelbundna kan inte arbetstagarna planera sitt arbete. Detta ger en känsla av att arbetsförhållandena är mycket dåliga, vilket i sin tur kan skapa ohälsa och negativ stress (Ström, 1989).

Ett annat betydande problem som upptäcktes i Malmö-regionens hemvård var att då arbetsorganisationen är centralstyrd kan den inte erbjuda något inflytande från arbetstagarna, varken när det gäller långsiktiga frågor eller de problemfaktorer som finns i det vardagliga arbetet. Denna brist på inflytande skapar missbelåtenhet och brist på motivation. De som arbetar lever ofta i ett konstant missnöje då deras problem inte tas upp. Detta leder till att den grupp individer som vill ha inflytande, fatta egna beslut osv. inte vill arbeta inom hemvården (a.a.).

2.4.4 Stresshantering på arbetsplatsen

Utifrån den enskildes liv utanför arbetet har man genom forskning kring stress föreslagit att företagen skall uppmuntra de anställda till ett sunt leverne. Exempel på detta är sunda matvanor, träning, meditation, mental träning och avslappning. I och med detta blir den anställde mer fysiskt och psykiskt förberedd att hantera de konflikter som kan uppstå på arbetsplatsen. Men det finns även förändringsfaktorer man kan lägga stor vikt vid inom företaget. Exempelvis borde man ta hänsyn till om de anställda har kontroll över sitt arbete och har ett inflytande. Detta är en förutsättning för välbefinnande på arbetsplatsen. Genom att kartlägga arbetssituationen för de anställda genom intervjuer och frågeformulär kan de anställda berätta om sin situation och ange de orsaker som leder till otillfredsställdhet och negativ stress. En annan tanke är att engagera de anställda i frågor om arbetsmiljön genom att de får delta i företagskonferenser, där de får tillgång till att föra fram både bra och dåliga sidor av arbetsmiljön. Dessa förslag tar sedan en projektgrupp hand om, som utifrån de anställdas önskemål kan komma med konkreta förslag på vad man kan göra (Agervold, 2001).

Genom undersökningar har det visat sig att anställdas möjlighet till inflytande är en mycket betydande faktor för att motverka negativ stress. Genom att självständigheten ökar genom egen kontroll och planering över sitt arbete blir de anställda mer motiverade. Genom att lägga vikten vid att reducera antalet ledningsnivåer och istället lägga vikten vid självstyrande grupper, fortbildning,

teamutveckling, självständigt arbete osv. förändras förutsättningarna för de anställda och minskar till följd av detta ohälsan på arbetsplatsen (a.a.).

Vidare måste ledarskapet bli av ett mer deltagande slag, där beslut fattas med hjälp av de anställda. På detta sätt blir de anställda mer tillfredsställda, arbetsmiljön blir mer trivsamt samt att kvaliteten på arbetet blir bättre. Då västvärlden har ett stort problem med stressjukdomar är det viktigt att de anställda också får vara med i olika beslut. Det är också av stor vikt att arbetsledaren förstår situationen han/hon befinner sig i och agerar utifrån denna. Vad är bra i en viss situation och vad motiverar de anställda bäst? Detta leder till vikten av social interaktion, då relationen mellan ledare och följeslagare är mycket viktig. De anställda influerar ledaren och tvärtom. De skapar ett gott ledarskap tillsammans (Smither, 1998).

2.5 Empowerment

Det är svårt att på ett lättfattligt vis definiera *vad* empowerment egentligen är, men exempel på vad det *inte* är, alltså dess motsatser kan vara: alienation, hjälplöshet, maktlöshet eller hopplöshet. Starrin menar att man bäst kan associera empowerment till egenskaper som t.ex. självtillit, delaktighet, makt, egenkontroll eller kompetens. Det är av vikt att människor betraktas som subjekt och då även i princip kan ges rätten att styra över sina egna liv. Starrin m.fl. menar att det är viktigt att man ifrågasätter professionella gruppers ensamrätt på kunskap och kompetens inom olika områden och vill betona s.k. "vanligt folks" förmåga att ta hand om frågor som är av betydelse för dem själva och den egna gruppen. Om man ser på empowerment som något som avgränsas till att gälla strävanden mot att öka människors kontroll över sina liv kan dessa ansträngningar innefatta två saker: dels en utveckling mot ett speciellt tankesätt om sig själv (t.ex. att man tror på sig själv och känner sig värdefull) dels att man blir medveten om att strukturerna i samhället har en möjlighet att förändras och modifieras. Alltså hänvisar empowerment både till subjektiv erfarenhet och en objektiv verklighet, till människans inre och yttre förhållanden, insikt och utsikt och till känsla och kunskap. Detta betyder att empowerment både är en process och ett mål (Starrin m.fl., 1997).

Starrin menar vidare att empowerment betonar horisontella relationer mellan människor. Mobilisering, påtryckning och informella lösningar är komponenter av vikt inom ramen för denna. En grundtanke är att människor har kompetenser och förmågor som kan utvecklas men som bl.a. auktoriteter, förmyndarskap och professionalisering sätter stopp för. Starrin talar också om preventionstänkande i jämförelse med empowerment. Empowerment initierar eller sätter igång något och siktar mot framtiden. Prevention hindrar något från att hända, eller hejdar något som redan är i rörelse. Men empowerment strategier kan också vara tydligt preventiva och ha som syfte att förebygga uppkomsten av sociala och hälsomässiga problem. När ingripanden bygger på samarbete, handlar om att hjälpa till att öka självkontrollen och förmågan för de hjälpsökande, hjälpen sker i ett sammanhang som undviker hierarkiskt tänkande etc., är det förebyggande arbetet att förena med ett empowerment-tänkande. Exempelvis hälsobefrämjande aktiviteter som vill öka kompetens, socialt stöd och handlingsutrymme för att därigenom reducera stress har på samma gång inslag av empowerment och preventiva aktiviteter (a.a.).

Harley menar att när man i organisationer velat göra förbättringar har man lagt stor vikt vid operationella frågor som olika system och planer, policies och processer och en relativt liten vikt vid att frigöra människors förmågor och kraft som ett led i en förbättringsstrategi. Organisationer måste därför balansera de operationella och mänskliga faktorerna i en förändringsprocess för att kunna genomgå en lyckad förbättring (Harley, 1995). Denna balans börjar uppstå när ledarna internaliserar

åtta avgörande faktorer som är nödvändiga för empowerment. Den första handlar om att skydda de anställdas dignitet. Att skada någons dignitet kan innefatta allt ifrån att göra narr av människor, förneka deras roller, ignorera deras behov eller vilka andra former av förnedring som helst som görs på en annan människas bekostnad. Harley menar att när ledarna och organisationen skapar eller tolererar en arbetsmiljö där de anställdas dignitet inte är vaksamt och till fullo skyddad, håller människan inne med sina mest grundläggande energier och därigenom blir också organisationens potential lidande (a.a.).

Den andra faktorn är att hantera och synliggöra uppfattningar, inte bara ”fakta som syns”. En traditionell uppfattning är att ledarens roll är att identifiera fakta och sedan fatta beslut som gör att organisationen fungerar effektivt. Detta handlande är karaktäristiskt för en ledare som ser företagsamheten ur endast en operationell synvinkel. Men, menar Harley, problemet med detta begränsade perspektiv är att människor i vilken social situation som helst är mer styrda och influerade av sina uppfattningar än av rena fakta. De anställdas uppfattning om ledningens motiv, attityd, värderingar och beteende bestämmer i sin tur till stor del de anställdas motivation, produktivitet och beteende. Det är därför personen med den formella auktoritetens ansvar att skapa en arbetsmiljö där den anställdes uppfattningar utgör de fakta som man utgår från. Nästa steg av de åtta faktorerna är att använda organisationens auktoritet för att, istället för att hindra mänsklig potential, släppa den fri. Det finns både negativa och positiva tillvägagångssätt. En ledare med auktoritet ska inte utnyttja och missbruka sin position på de anställdas bekostnad och hävda att de vet bättre. Ett sådant uppträdande, även i obetydlig utsträckning, leder till att de anställda upplever en känsla av motstånd och orättvisa, vilket resulterar i disempowerment² och ett passivt-aggressivt beteende. I motsats kan ett positivt sätt att utöva auktoritet vara hälsosamt i organisationer när ledaren ser sig själv som att ha blivit anförtrodd auktoritet och har som mål att frigöra mänsklig potential för att uppnå organisationens mål. Den fjärde faktorn består i att använda sig av ett beslutsfattande med samtycke. Detta kan ske i form av en problemlösningsmetod där beslut tas när alla enas kring den bästa möjliga lösningen för gruppen vid en viss tid (Harley, 1995). I många organisationer fungerar det tyvärr så att man endast delar med sig av information till de anställda om beslut som redan tagits av ledningen. Faktor nummer fem innebär att klargöra visioner, uppdrag, objektiva mål och arbetsbeskrivning. Harley tar här upp Herzberg’s motivationsfaktorer. Känslan av att uppnå någonting tillhör en av de starkaste motivationsfaktorerna och detta gör att man förstår människors behov av att vilja förverkliga saker och ting. Genom att organisationen har klara beskrivningar av arbetet, mål, objektiva och uppdrag, gör detta att man kan knyta an det till Herzberg’s motivationsfaktor att människan vill uppnå och förverkliga saker i sitt arbete. Det blir en del av empowerment eftersom det relaterar till en grundläggande källa av mänsklig motivation. Harley’s sjätte faktor handlar om att förändra människans önskan att stå till tjänst för andra. Enligt Harley är de fem ovan nämnda faktorerna till stor hjälp för att göra detta men de är ändå inte tillräckliga. Ledningen måste använda sig av ytterligare två steg. Dessa innebär att de anställda förstår *hur* de kan vara till hjälp för andra, genom att förstå vilka produkter eller tjänster de skapar, samt för *vem*. Genom att de anställda får insikt om detta frigörs både motivation och en meningsfullhet i arbetet. Den sjunde faktorn består i att identifiera värderingar. Idag finns en ökande trend som innebär att det är vanligt för organisationer att identifiera vilka värderingar man har, men man gör det utan att tänka på varför. Det främsta syftet med detta blir enligt Harley att ledsaga människor när man vill finna lösningar på problem. Det blir alltså av vikt för en ledare med en anförtrodd auktoritet inom en organisation att hjälpa de anställda att klart och tydligt uttrycka värderingarna och principerna de vill leva efter och sedan driva igenom dessa värderingar i

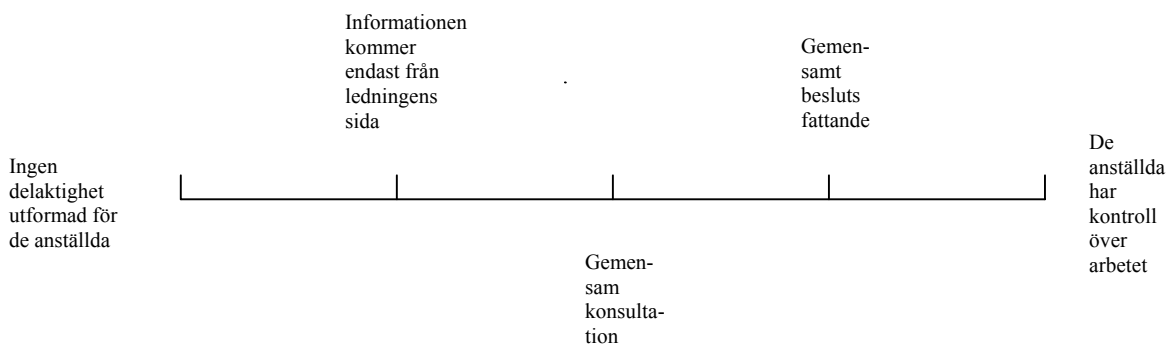
² Det är svårt att direkt översätta ordet disempowerment men begreppet står för motsatsen till empowerment

praktiken. Den åttonde och sista faktorn behandlar hur man kan erbjuda feedback som de anställda behöver och önskar. När man förstår målet med sitt arbete, och arbetsmiljön erbjuder feedback av hur man sköter arbetet samt att man har skickligheten och självförtroendet till att göra självjusteringar, bildas grunden för en kontinuerlig förbättrad arbetsmiljö. Men det är, menar Harley, av vikt att feedback finns i ett klimat som tillåter den anställde att känna sig trygg, att medarbetarna vill se att man lyckas och att ledningen stödjer ens ansträngningar. Tyvärr erbjuder många organisationer idag de anställda otillräckligt med feedback, antingen genom vilken mängd eller slaget av den. Ofta har ledningen bestämt vilken sorts feedback de anställda ska få och genom att man inte involverar den anställde i vilken feedback han/hon bäst behöver eller vill ha, ger man också de anställda ett tydligt budskap. Detta budskap består i att organisationen inte erkänner värdet av sina anställda och inte anser dem vara likvärdiga parter i förbättringsprocessen. I ett sådant arbetsklimat är de anställda inte trygga eller stöttade av ledningen att ta de personliga risker som en förändring innebär (a.a.).

När ledningen inom en organisation låter sig guidas av dessa åtta steg kommer således operationella och mänskliga frågor i balans när organisationen fullföljer förändringsprocesser. Detta har som följd att förbättringen blir förenande, nyskapande, kontinuerlig och bestående (a.a.).

2.5.1 En kritisk värdering av empowerment-begreppet

Collins menar att empowerment inte alltid behöver innebära positiva effekter. Det krävs också att man kan se på den ur ett kritiskt perspektiv och göra en legitim kritisk värdering av empowerment-begreppet i organisationsmiljöer (Collins, 1994). Det är lätt att man glömmer bort ledningens, istället för de anställdas, intresse av empowerment och risk att man bortser från faktorer som gör det svårt att uppnå empowerment. Collins menar att det nuvarande fokus som finns på empowerment understöds av en logik som finns med disempowerment (se fotnot nr 2). Som en följd av detta gör han en analys av begreppen delaktighet och medverkan. Det finns en tvetydighet med begreppet delaktighet och det är häri problemet ligger (a.a.).



Figur. En logisk följd av de anställdas delaktighet och medverkan (Collins, 1994, s. 17)

Problemet som gör att det blir svårt att definiera vad delaktighet för de anställda egentligen innebär är att det finns en s.k. flytande gräns mellan begrepp som delaktighet, medverkan och konsultation. Alla dessa begrepp innehåller olika idéer och potential, och detta gör det svårt att bestämma vilken utgångspunkten för de anställdas delaktighet verkligen blir. (Figuren ovan beskriver delaktighetsbegreppets variationer från där de anställda inte alls är delaktiga till där allt beslutsfattande görs

gemensamt och de anställda har kontroll över arbetet. Bägge poler är dock extremiteter). Tyvärr ligger kontroll ofta ledningen närmast till hands och delaktighet har i många fall kommit att innebära en slags begränsad form av informationsutbyte genom vilken ledningen kommunicerar direkt med de anställda för att på ett enkelt sätt uppnå förändringar eller utveckling inom organisationen. Detta utgör således endast delaktighet i den mån att de delaktiga får ta del av informationen men inte är med och påverkar besluten. Collins hävdar att ett sådant slag av delaktighet istället leder till disempowerment och inte utgör empowerment i dess verkliga mening. När man analyserar empowerment-begreppet på ett kritiskt sätt är det således av vikt att ha i åtanke att empowerment lättast uppkommer där organisationen är strukturerad för en representativ delaktighet av de anställda och inte genom att den endast blir ett utbyte av information till följd av ledningens behov av kontroll (a.a.).

2.5.2 Hur empowerment kan appliceras på vår studie

Genom vår studie tar vi fasta på empowerment-processen som en möjlig lösning för att förbättra den psykosociala arbetsmiljön. Som Starrin anger fokuserar empowerment på individens möjligheter till delaktighet och medverkan och känslan att man uppnår något med sitt arbete, vilket kan ge upphov till motivation. Genom den positiva verkan på arbetsmiljön som uppkommer känner sig individen tillfredsställd. I och med att psykosociala arbetsmiljöproblem förebyggs och elimineras blir empowerment en bra strategi för att bibehålla en god arbetsmiljö. Exempel på sådana preventiva åtgärder är hälsobefrämjande aktiviteter som vill öka kompetens, socialt stöd och handlingsutrymme för att därigenom reducera stress (Starrin m.fl., 1997).

Av Harley's åtta steg centrerar vi oss på att organisationen bör utgå från de anställdas uppfattningar och värderingar av sin arbetssituation, möjlighet för de anställda att använda sin potential, att en organisation bör använda sig av ett beslutsfattande med samtycke, att man ska ha klara mål och direktiv för de anställda och att ge de anställda feedback.

Som Harley förespråkar måste en organisation för att kunna genomföra empowerment i praktiken, balansera de operationella och mänskliga faktorerna i en förändringsprocess för att kunna genomgå en lyckad förbättring (Harley, 1995). När man använder sig av empowerment ska organisationen fokusera på samarbete, att öka självkontrollen, delaktigheten och inflytandet för de anställda samt genom detta undvika ett hierarkiskt tänkande (Starrin m.fl., 1997).

3 Metod

Vad är metod? Som Alvesson & Deetz tar upp handlar metod inte bara längre om att med reliabilitets- och validitetskontroller³ påvisa forskningsresultat. Detta visar den kvalitativa metoden, som vi har valt att använda oss av. Metod är grundpelaren för forskarens handlande av empiri. Av största vikt är hur forskaren tar sig an ämnet ifråga och ställer relevanta frågor som ger relevanta svar, insikter som uppkommer osv. Metoden sammanbinder teorin med empirin (Alvesson & Deetz, 2000).

³ Reliabilitet hänvisar till pålitligheten hos data medan validitet visar på giltighet eller hållbarhet, att man t.ex. i ett test mäter vad som är avsett att mätas.

”Metod är hur man utvecklar forskningsfrågor, hur man ger akt på den sociala verkligheten, vilka vokabulärer som används för att klargöra och tolka det som kommer fram i berättelserna från undersökningsspersonerna. Metod är också hur man uppnår en viss nivå av systematik och logik i behandlingen av ett empiriskt material, till exempel principer för hur man ska handskas med tvetydigheter och motsägelser i intervjuuttalanden, observationer och annat empiriskt material.”
(Alvesson & Deetz, s. 10, 2000).

3.1 Vår teoretiska ansats

I och med våra djupintervjuer anser vi att ett kritiskt - tolkande ställningstagande och utgångspunkt har varit det mest föredömliga för vår undersökning. Här nedan följer en presentation av vår forskningsansats som blivit en del av den metod vi använt oss utav.

3.1.1 Det tolkande men även kritisk-teoretiska synsättet

Som Alvesson & Deetz skriver är all forskning kritisk på något sätt. Det som gäller för den kritiska forskningen är att man just ställer sig kritisk till påståenden genom att kontrollera dessa utifrån de uttalanden som stödjer dem. Genom att studera brister och utvärdera samhället intar den kritiska granskningen en viktig del av dagens forskning (Alvesson & Deetz, 2000). Den kritiska forskningsansatsen vi har valt i vårt arbete ska hjälpa oss att utreda det problem som dominerar stressens betydelse inom hemvården. Så som Alvesson & Deetz anger, kan den kritiska forskningen hjälpa oss att ifrågasätta handlingar som är djupt rotade i samhället, kulturens och den sociala tillvarons makt över vår förståelse och handlande. Den kritiska forskningen har tre uppgifter: Insikt, kritik och transformativ omvärdering. Insikten visar på det intresse vi ger ett fenomen för att uppnå förståelse. Med den kritiska delen menas att de analytiska delarna sätts i centrum för den kritiska forskningen. Slutligen innebär transformativ omvärdering att kritiskt tänkande kan utgöra möjligheter för förändringar utifrån praktisk förståelse av fenomenet (a.a.).

Den forskningsansats vi har valt tycks vara en till största delen tolkande forskning men har även en grund i den kritisk-teoretiska forskningsansatsen. Som Alvesson & Deetz anger, kan vi genom den tolkande forskningsansatsen centrera oss vid de faktorer som är av stor tyngd för vår tillvaro. Genom att använda oss av undersökningsspersoner kan dessa, genom att framföra de viktigaste delarna av sin värld, ge upphov till intressanta insikter för forskningen. Som tolkande forskare lägger man stor vikt vid djupintervjuer. Detta kan vara en intressant ansats att använda på arbetsplatsen, där man kan synliggöra faktorer som man inte vanligtvis lägger märke till. Här kan olika fenomen bevaras med hjälp av olika traditioner i vår sociala samvaro och tillvaro. Man försöker synliggöra de problem som kan uppkomma som följd av modernisering och effektivisering, vilket dagens samhällen kan medföra. I och med detta studerar man olika spänningar och konflikter som kan uppstå inom olika situationer. Alvesson & Deetz menar att det kan löna sig att sammanföra den tolkande ansatsen med den kritiska, då dessa kan komplettera varandra. Kritiska forskare fokuserar på etiska och moraliska frågor och gärna vid det faktum att sociala institutioner är produkter av en maktkamp, där dominansen från en viss part undertrycker konflikter hos en annan. Medan det finns en positiv bild av sociala institutioner som producenter av personlig utveckling, avgörande i konflikter, inkomstfördelning så finns det en negativ sida där makt lett till snedvridna beslut och skador på det sociala planet. Genom att använda sig av den kritiska forskningen synliggör man dessa problem och kan i och med detta finna lösningar, vilket leder till rättvisare fördelningar och samförstånd (a.a.).

Genom språket erhålls, genom inlevelse, förståelse för oss själva och vår omgivnings subjektiva verklighet. Människor lever i en kontext bestående av en sammanslutning av nutid och historia, där deras olika begrepp och symboler, leder till motiv som blir till handlingar. Det är språket som ger upphov till våra handlingar och tankar, som ger oss vår verklighetsuppfattning, förståelse, social gemenskap osv. Med språket förstår vi alltså oss själva och andra. Själva tolkandet står för ett möte mellan t.ex. en text och den som tolkar texten. Den livssyn och de värderingar man besitter ligger till grund för hur man tolkar en text. Detta blir forskarens *förförståelse*. Tolkningen äger rum i ett sammanhang, i ett historiskt perspektiv utifrån tolkarens förförståelse. De olika delarna som bildar en text är i beroende av varandra. Textens helhet fastställer delarnas innebörd och vice versa. Forskaren är en del av detta då dennes tolkningar är en produkt av förförståelsen, samtidigt som denna kan komma att ändras under tolkningens gång (Patel & Tebelius, 1987).

3.2 Val av kvalitativ metod

Eftersom kvalitativ forskning ofta förknippas med beskrivningar och koncentrerar sig på att studera ett fåtal enheter med ett litet antal människor eller situationer involverade, har vi funnit den passande för vår undersökning (Denscombe, 2000). Målet med studien har nämligen varit att försöka beskriva stress och dess verkningar i arbetsmiljön inom hemvården, samt hur den negativa stressen kan förebyggas. Vi har intervjuat ett begränsat antal anställda och enhetschefer inom Hemvården Väster i Lund för att få svar på våra frågor. Kvalitativ forskning associeras vidare med ett holistiskt perspektiv, dvs. den betraktar saker i dess kontext och visar på hur de hänger ihop och är beroende av varandra (a.a.).

Vi har som sagt velat studera stress i hemvårdens kontext och se hur människors relationer till stress påverkas av varandra eller är sammanbundna.

3.2.1 Beskrivning av den kvalitativa metoden.

Vi har valt att anta den kvalitativa metoden för vårt arbete i och med vår forskningsansats som är både tolkande och kritisk-teoretisk. Kvalitativ metod handlar om hur man karaktäriserar eller gestaltar något. Den är alltså systematiserad kunskap om hur man går tillväga för att gestalta beskaffenheten hos något (Larsson, 1994). När det gäller kvalitativa studier handlar resultaten ofta om att gestalta något så att nya innebörder uppstår, ett centralt värde för den kvalitativa forskningen och en avgörande kvalitet är därför just innebördsrikedom. Det är också viktigt hur man kan förmedla sina resultat till praktiker och tala om vad resultaten har för betydelse i verkligheten (a.a.).

Starrin menar att det är forskningsfrågorna som avgränsar och ger ett forskningsprojekt en inriktning (Starrin, 1994). Frågor som behandlar vad något innebär eller vad något handlar om leder in analysen i en kvalitativ riktning (a.a.).

Syftet med vår uppsats är att få en förståelse av vad stress i arbetsmiljön inom hemvården kan vara, och hur negativ stress kan förebyggas, främst med inriktning på empowerment. Vi har alltså försökt att tolka och förstå människors syn på och upplevelser av stress. Därmed anser vi att den kvalitativa metoden, med inriktning på kvalitativa intervjuer har passat bäst för vår studie.

Kvale skriver att kvalitativa metoder inte bara är en ny mjukteknologi⁴ som sammanvävs med samhällsvetenskapernas hårda kvantitativa metoder. Han menar att den kvalitativa forskningens förståelseform snarare är förenad med en alternativ syn på social kunskap, mening, verklighet och sanning inom samhällsvetenskaplig forskning. Det rör sig inte längre om att kvantifiera objektiva data utan om att tolka meningsfulla relationer (Kvale, 1997). Vi har i uppsatsen just velat eftersträva att tolka människors relationer till stress och inte mäta dessa, när vi försökt uppnå syftet med vår uppsats. Kvale menar vidare att den kvalitativa forskningen kommit att betraktas som progressiv och kvantitativ forskning som repressiv. Med detta menas att den kvalitativa forskningen är känslig för människans situation, den förutsätter empatisk dialog med undersökningspersonerna och den kan bidra till deras frigörelse. När det gäller den kvalitativa forskningsintervjun bygger den upp kunskap, det rör sig om ett samspel eller utbyte av synpunkter mellan två personer som samtalar om ett ämne av gemensamt intresse, enligt Kvale. Han kallar intervjusamtalet för *inter views* - det som sker mellan två seenden. Genom samtal lär man känna andra människor, man får veta något om deras erfarenheter, känslor och förhoppningar och om den värld de lever i (a.a.).

Genom våra kvalitativa intervjuer har vi också hoppats kunna lärt känna våra intervjupersoner bättre, främst tänker vi då på deras känslor och tankar kring stress i arbetsituationen, och deras förhoppningar om vad som kan göras för att förebygga den negativa stressen.

3.2.2 Vad finns det för möjligheter med den kvalitativa metoden?

Vid valet mellan den kvalitativa forskningen och den kvantitativa har vi, som sagt, valt att anta den kvalitativa metoden. Detta då vi, som Alvesson & Deetz tar upp, har funnit att denna metod ger en mer utförlig och djupare beskrivning av individers uppfattningar kring sin livssituation och de problem som finns där. Utifrån detta kan man sedan skapa strategier från individernas önskemål för att förbättra livssituationen. En kvantitativ metod kan ses som något distanserat och ytligt, vilket inte kan knytas till den individuella personens livssituation och uppfattningar (Alvesson & Deetz, 2000). Populariteten hos den kvalitativa forskningen har blivit större i och med den kvantitativa metodens känsla av irrelevans gällande resultat och att man inte utgår från individen. Den kvalitativa metoden söker genom en tolkning kunna beskriva de fenomen som finns i vår sociala tillvaro och som kan behöva synliggöras och förändras. Observationer och intervjuer är framför allt aktuellt inom den kvalitativa forskningen. Vi har valt att använda oss av intervjuer, då vi anser det vara ytterst komplicerat och tidsödande att observera stress på ett föredömligt vis. Att använda sig av intervjuer är föredömligt i och med att man på ett bredare och djupare vis kan studera individers uppfattningar och erfarenheter. Genom att intervjupersonen har direkt kontakt med intervjuaren kan utrymme för förhandlingar, djupare förståelse, idéer osv. komma att berika det som skall dokumenteras (a.a.). Som Widerberg anger gör detta den kvalitativa forskningen intressant, då man använder sig av analyser. Här använder man sin egen kreativitet och kan genom detta få kunskap om sig själv och andra (Widerberg, 2002).

3.2.3 Vad finns det för begränsningar med den kvalitativa metoden?

Eftersom vi koncentrerat oss på kvalitativa intervjuer har vi ansett att det även kan vara intressant att ta upp några av de begränsningar som finns inom dessa. Som Alvesson & Deetz skriver finns det

⁴ Begreppet kvalitativ står för arten eller beskaffenheten av något, och inom forskning menas att förstå världen ur den enskildes synvinkel. Inom forskning menas med begreppet kvantitativ tvärtom att man söker en vetenskaplig förklaring. Därav Kvales ordval att den kvalitativa metoden är mer "mjuk" och den kvantitativa metoden "hård".

även problem med denna metod, som man måste ta i beaktande. Detta på grund av att det kan vara svårt att se vad som är intervjupersonens subjektiva bild av verkligheten under intervjun jämfört med vad de verkliga erfarenheterna är. Svaren är i sammanslutning med intervjun och blir därför situationsbaserade, då intervjupersonen svarar på ett visst sätt som passar enligt dennes kulturella föreställningar på hur man bör svara. Då intervjun är ett samtal kan det bli svårt att fånga fenomenets verklighet när svaren blir relaterade till den kontext som intervjupersonen och intervjuaren befinner sig i just då. Intervjupersonen kan komma att svara på ett sätt som ”passar” för den specifika situationen framför den verklighet som erfarenheterna har visat. Också genom att intervjuaren riktar sig mot intervjupersonen, i en för situationen speciell position, kan intervjupersonen svara på ett sätt som passar för just denna position. Detta kan exempelvis vara att sätta intervjupersonen i en roll som man, kvinna eller chef (Alvesson & Deetz, 2000).

3.2.4 Metodvalets inverkan på vår studie

Genom den kvalitativa metoden har vi lagt vikt vid att försöka tolka och analysera vår sociala tillvaro och försöka skönja faktorer som kan behöva synliggöras och förändras. Vi har undersökt våra intervjupersoners upplevelser och erfarenheter på ett djupgående vis i och med att de haft direkt kontakt med oss vilket har möjliggjort utrymme för djupare förståelse, idéer etc. I och med detta har valet av den kvalitativa metoden kunnat bidra med insikt, ny kunskap och andra liknande faktorer som kunde berika utfallet. Man kan utifrån detta utforma metoder att förbättra arbetsmiljön, utifrån individens önsknings. Det känns dessutom positivt att vi genom den kvalitativa metoden har kunnat använda vår egen kreativitet för att kunna lära oss om oss själva och andra. Dock är vi införstådda med att vårt val av metod kan ha medfört negativa konsekvenser. Svaren från intervjupersonerna kan ha varit situationsbaserade, då de uttryckt sig utifrån deras kulturella och sociala föreställningar. Vidare har metoden med att använda kvalitativa intervjuer i vissa avseenden begränsat oss. Eftersom vi varken kunde eller hann intervju ett så stort antal personer som vi kanske skulle velat har det därmed blivit svårt att se t.ex. spridning av åsikter eller att göra generaliseringar. Vidare kan det ha legat en fara i att innebörden i data gått förlorad eller förändrats när texten kodats eller kategoriserats. Detta har naturligtvis varit något vi tänkt på när vi behandlat våra insamlade data. I kvalitativa analyser kan det dessutom ofta te sig så att förklaringen blir alltför förenklad. Det kan ha funnits en risk, vid bearbetning av slutsatser, att vi känt oss tvingade att vara återhållsamma eller att förbise data som inte ”passar in”. Detta har vi i största möjliga mån försökt ta avstånd i från. Dock är vi medvetna om att risken finns att detta kan ha uppkommit.

3.3 Hur har vi praktiskt gått tillväga?

Genom att vi använt oss av kvalitativa intervjuer, har vårt mål varit att få en förståelse av de anställda vid Hemvården Västers arbetssituation. Detta genom intervjuer med anställda och ledning. Vi valde att använda oss av bandspelare vid intervjuerna, då ljudupptagningar ger en permanent och fullständig dokumentation när det gäller det som sägs under intervjun. Dessa skrevs ned i exakt form direkt efter intervjuerna och raderades senare. Vi har dessutom försökt att komplettera med stödanteckningar för att på så sätt ge vårt intryck av situationen (Denscombe, 2000). Vår intervjuguide har bestått av en färdig lista med frågor som skulle besvaras, den har alltså varit semistrukturerad. Kriterierna för skapandet av de frågor vi använt oss utav var baserade på vår förförståelse av stress och de centrala begrepp som Moxnes centrerar sig i gällande arbetsmiljö. Detta var t.ex. motivation, delaktighet, ledarskap, organisation osv. Vidare har vi velat inrikta oss på att vara så flexibla som möjligt och låta den intervjuade utveckla sina tankar och idéer och tala utförligt om ämnena som tagits upp. Man kan kanske säga att vår intervjuguide också gränsat till den ostrukturerade intervjun. Ostrukturerade intervjuer betonar ännu mer den intervjuades tankar

och här är forskarens roll att ingripa i så liten utsträckning som möjligt. Semistrukturerade och ostrukturerade intervjuer har gemensamt att de tillåter den intervjuade att använda sina egna ord och utveckla egna tankar, och om man vill upptäcka saker i komplexa frågor är det ett bättre sätt att ge den intervjuade en chans att säga sin mening. Semistrukturerade och ostrukturerade intervjuer eftersträvar dessutom oftast ”upptäckt” istället för ”kontroll” och erbjuder typer av undersökningar som utforskar personliga erfarenheter och känslor (a.a.). Vi valde att endast använda oss av ett fåtal frågor i intervjuguiden, detta just för att ge våra intervjupersoner möjlighet att utveckla sina svar och tankar kring hur de ser på stress. Vi har inte heller varit ute efter att kontrollera svaren intervjupersonerna givit utan låta dessa tala för sig själva.

Genom analys av våra svar, och jämförelse med vad som skrivits inom litteratur och i tidskrifter och annan forskning i ämnet, har vi därmed hoppats uppnå syftet med uppsatsen; nämligen att förstå vad stress i arbetsmiljön inom hemvården kan vara, detta med fokus på de anställda vid Hemvården Väster. Vidare med sikte på att kunna förebygga negativ stress vill vi genom empowerment visa på möjligheter till positiv förändring för både individ och organisation.

När det gäller resultat inom kvalitativ analys bör man börja med att presentera helheten för att sedan övergå till delarna som ingår i helheten (Starrin, 1994). Den kvalitativa analysens syfte är att upptäcka interna relationer mellan delarna medan delarna endast kan förstås i ljuset av helheten (a.a.). Vi tror att detta sätt att redovisa våra resultat passar in med vårt hermeneutiska och tolkande synsätt.

3.3.1 Varför intervjuer?

Som Widerberg tar upp är det viktigt att man vid kvalitativ forskning använder sig av den metod som kan besvara de frågor man ställer sig. I och med detta valde vi att använda oss av intervjuer för att belysa problematiken kring stress inom hemvården, då det kan vara svårt att observera stress i den mening att stress inte alltid syns utantill och att det är ett mycket tidsödande arbete att observera. Dessutom anser vi det mycket viktigt att se hur individer uppfattar sin livssituation i arbetsmiljön utifrån stressperspektivet. Genom att personerna får reflektera och tolka sin situation hoppas vi få en förståelse över problematiken kring stress (Widerberg, 2002). Intervjuer kommer oftast till användning som informationskälla och tillför djup och detaljer (Denscombe, 2000). Det är också den mest flexibla metoden för insamling av data genom att man kan göra justeringar av undersökningsinriktning under själva intervjun. När det gäller validitet innebär direktkontakten under intervjun att man kan kontrollera data beträffande relevans och riktighet under tiden som de samlas in (a.a.).

3.4 Urval

I studien har vi intervjuat sammanlagt sju personer. Två av dessa är enhetschefer och används endast som informanter om de anställdas arbetssituation. Övriga fem består av kvinnliga anställda, vilka arbetar som vårdbiträden. Intervjupersonerna antogs via intresseanmälan, där det visade sig att endast kvinnor var villiga att delta. Dessutom, förutom de två enhetscheferna, var det bara dessa fem kvinnliga vårdbiträden som anmälde sig och deltog. I och med detta kan utfallet av intervjuerna vara begränsat och bristfälligt i och med att vi inte kunde sätta upp några kriterier för vilka som kunde delta. Utifrån detta kan det vara svårt att generalisera de svar vi fått in bl.a. på grund av antalet intervjupersoner och deras kön. Emellertid har vi ändå försökt göra en sammanställning som kan visa på olika tendenser i arbetsmiljöproblematiken inom Hemvården Väster. Av de tillfrågade

inom hemtjänstsektorn hade endast Hemvården Väster en önskan att ställa upp på våra intervjuer, vilket kan ha lett till möjliga brister gällande urval och tillförlitlighet i resultaten.

Urval vid kvalitativa undersökningar baseras ofta på icke-sannolikhetsval och kvalitativa forskare ägnar sig ofta åt ett litet antal enheter i undersökningen (Denscombe, 2000). En motivering för att använda icke-sannolikhetsurval bygger på idén om att forskningsprocessen snarare är en "upptäcktsprocess" än ett prövande av hypoteser (a.a.).

När det gäller frågan om hur stort urvalet ska vara skriver Trost att vid alla studier, såväl kvalitativa som kvantitativa, är det viktigaste att kvaliteten kommer i första hand. Det är bättre att ha ett fåtal väl genomförda intervjuer än flera dåligt genomförda intervjuer (Trost, 1997).

4 Empiriskt resultat

Här presenteras vårt resultat av den empiriska undersökningen. Detta genom att redovisa utfallet vi fick från intervjuerna med anställda och ledning, intervjupersonernas arbetsbakgrund samt hemvårdens bakgrund. Vi kallar enhetscheferna för A och B.

4.1 Hemvårdens och intervjupersonernas bakgrund

Hemvården Väster är indelad i fyra grupper för att kunna minska arbetsbördan för enhetscheferna. Det finns två enhetschefer vilka har två sektorer var. Detta också för att de skall kunna ägna tid till varje grupp så mycket som möjligt. Grupperna utgör tillsammans ca 100 personer. Genom denna verksamhet får vårdtagarna hjälp i sitt eget hem. Det finns inga ramar för hur många vårdtagare man kan ta emot, det är inga ramar som visar detta. I och med det kan vårdtyngden periodvis bli väldigt stor. Varje vårdtagare har en s.k. gul kontakt pärm där det står vem deras kontaktperson är, vilka speciella behov de har, vilka mediciner de tar osv. Det blir på så sätt enklare om de t.ex. måste tas in på sjukhus, då man direkt kan se vårdtagarens särskilda ”profil”.

Först fanns s.k. hemtjänst, sjukvård, kväll - nattverksamhet. Numera har Hemvården Väster inte samma arbetsuppgifter. Den stora massan av arbetstagare arbetar med service inom hemtjänsten, men på Väster har man gått över till att jobba med omvårdnad. Man skiljer här på hemtjänst och hemvård. Detta gör att man inom Hemvården Väster fokuserar på att lära sig mer om just omvårdnad och att de som jobbar där vill arbeta med just detta. Detta leder till att de äldre arbetstagarna kan tycka det känns svårt att förändra sina arbetsuppgifter så radikalt och att dels behöva vidareutbilda sig. Emellertid finns det fortfarande en liten del av Hemvården Väster som ägnar sig åt tvätt och städ då de inte är intresserade av omvårdnadsdelen, utan trivs bra med det de alltid hållit på med.

På Hemvården Väster arbetar förutom vårdbiträdena, som för det mesta har en undersköterskeutbildning eller liknande i botten, också en arbetsterapeut, en sjukgymnast och två distriktssköterskor. Över hela området finns dessutom en enhetschef. Många av vårdbiträdena har arbetat över tio år inom hemvården. En är för tillfället sjukskriven. Den som arbetat längst tid har varit här i femton år, och den som jobbat kortast tid har varit anställd i tre månader. Vårdbiträdena har traditionella uppgifter. Allihop planerar vad som ska göras under dagen, vem som helst kan gå in och planera. Ett av vårdbiträdena sköter dessutom tidrapportering syftande flexitid, rapporterar frånvaro, och har ansvar för den ekonomiska delen. I arbetet är det hela tiden saker som förändras. Vårdbiträden kan vara frånvarande och vårdtagare kan plötsligt behöva hjälp. Allihop trivs mycket

bra med sitt arbete och har det gemensamt att de tycker om att hjälpa människor och vill göra en insats. De två enhetscheferna arbetsuppgifter är bl.a. budgetansvar, planering av vårdbiträdenas insatser och scheman, rekrytering, lönesamtal och medarbetarsamtal och att skapa en bra arbetsmiljö. Enhetschef A tycker arbetet är intensivt och trivs med det, men ser arbetet just som ett ”arbete”. A anser att det lämnas bakom en när man går hem. Enhetschef B ser arbetet som något stimulerande, och att det är en utmaning, ingen dag är den andra lik.

Det politiska styret gör det svårt för enhetscheferna att själva påverka arbetssituationen i Lund. Man måste vara flexibel, kunna tänka om och vara redo för förändringar.

4.2 Intervju med enhetscheferna

Intervjupersonerna består av två enhetschefer. Vi har här försökt se skillnader i vad de anser om stress, motivation, delaktighet och uppsatta mål, för de anställda på arbetsplatsen. Vidare har vi också frågat om deras möjligheter att vilja ordna arbetsmiljön på arbetsplatsen, med bästa möjliga resultat för individens fysiska och psykiska hälsa. Till sist har vi velat se vad de anser krävs av en bra arbetsledare.

4.2.1 Stressen på arbetsplatsen

I perioder är arbetsbördan stor. Det är inte den egna planeringen som brister utan att det dyker upp saker uppifrån som man inte är beredd på och som det inte alltid finns tid för. Det är lätt att man fastnar i den administrativa delen, och lätt att man fokuserar på fel frågor. Enhetschef A tar inte med sig stressen eller arbetet hem. A försöker att ha struktur på arbetet.

När det gäller stressen bland de anställda anser A att den absolut finns. Detta går dock i perioder. Det finns risk att ramarna fallerar, detta kan ske när man får in en ökad vårdtyngd eller hög frånvaro. Jobbigast är det tidigt på morgonen när alla vårdbiträden kommer till arbetsplatsen och man upptäcker en del frånvaro som gör att man måste omplanera dagen. Vissa har då lättare att hantera detta medan andra upplever det som stressigt. De anställda jagar lätt upp varandra vilket skapar missnöje. Det finns ingen gräns för hur mycket arbete man kan ta, därför att man inte kan neka någon hjälp. På t.ex. ett äldreboende har man ett begränsat antal platser, detta har ej hemvården. En arbetsmiljögrupp arbetar med dessa frågor, t.ex. vad man skall göra vid ett stort antal vårdtagare och ett för litet antal vårdbiträden. Denna grupp har lämnat ut en enkät till de anställda för att se hur de upplever arbetsmiljön. Vissa arbetslag hanterar olika faktorer sämre än andra. Detta visar sig i dålig framförhållning och dålig struktur. Dålig struktur leder till oordning och blir likt en negativ spiral. Det visar sig också att de personer som jobbat från den tid då arbetsplatsen betecknades som hemtjänst kunde uppleva stress. Detta innebär att man hänger sig till serviceuppgifter som att tvätta, städa osv. Genom en snabb omorganisation har man istället blivit en omvårdande sektor som tar ansvar för människors personliga behov, som att tvätta sig, ta på sig osv. Detta kan vara stressigt för vissa då man inte hänger med i utvecklingen. Det innebär att man måste inrikta sig på omvårdnad och även utbilda sig inom detta område mer för att kunna följa med. Detta leder till att en del anställda inte vet om det är detta de vill jobba med. Enhetscheferna försöker uppmuntra de anställda genom olika svåra uppgifter och förändringar. Just att uppmuntra och öka flexibiliteten mellan arbetslagen är av betydelse, då det ibland är en hård belastning på något arbetslag som då behöver hjälp. Enhetschef A menar också att det råder en brist i den närhet och samverkan som skulle kunna behövas för att förbättra arbetssituationen. Man försöker förebygga stress genom att prata om det på veckomöten.

Enhetschef B resonerar i likhet med sin kollega att en stor del av stressen för de anställda uppkommer när de vid ankomst på arbetsplatsen måste vara beredda på plötsliga förändringar t.ex.

på grund av personalbrist. Detta stör deras planering vilket kan leda till stress. Olika arbetssituationer kan dra ut mer på tiden än vad det finns tid för, vilket gör vårdbiträdena stressade. När det rör sig om stressen i B:s egen situation känner B att det är svårt med rekrytering i och med att det inte alltid finns tillräckligt med personal och att man inte hinner tänka över budgeten, arbetsmiljö och utveckling tillräckligt. B har stora krav på sig själv att kunna hinna med och behöver även vara ifred för att kunna fokusera på sina arbetsuppgifter vilket inte alltid låter sig göras då B avbryts hela tiden. Man försöker motverka mycket av stressen genom att skapa ett större lugn genom att kunna slappna av på morgonen när man kommer innan arbetet börjar. Märker man att det finns många vårdtagare försöker man avhjälpa detta genom att söka upp tillgänglig personal så tidigt som möjligt. Vidare lägger man stor vikt vid att personalen har tid att ta lunch där de åter igen skall kunna varva ned och slappna av. Dessutom skulle det behövas ytterligare hjälp med planering och rekrytering för att minska arbetsbördan. Enhetschef B understryker att det är viktigt att man kan få utlopp för sina känslor när man är ledsen eller arg för att kunna avlasta sig själv. Vidare anser B att man inom Hemvården Väster är bra på att hjälpa och avlasta varandra när arbetstyngden blir för stor vilket skapar en bättre balans.

4.2.2 Motivation på arbetsplatsen

När det gäller motivationen för de anställda gillar de att arbeta med människor, menar enhetschef A. Man uppmuntrar och ger personalen belöningar för att de ska känna sig uppskattade. Men detta kan också vara svårt då man inte alltid kan ge belöning vid rätt tillfälle. Enhetschef B tar också upp vikten av uppmuntran och belöning. B nämner även att man försöker avsätta tid för personalen att slappna av. Vidare ordnar man utbildning och fortbildningar för långtidsvikarier och fast anställda som ett viktigt led i försöken att motivera personalen. Här verkar inte kollegorna skilja sig något nämnvärt i uppfattningar.

4.2.3 Delaktighet och uppsatta mål på arbetsplatsen

Det finns många forum man kan vara delaktig i säger enhetschef A. Det finns fyra arbetsgrupper som hanterar arbetsmiljö, bemanning, schema och kvalitet. I dessa grupper ska det finnas representativa från olika arbetslag och arbetskategorier. Här pratar man om idéer och lösningar kring eventuella problem. A anser att det är viktigt med lyhördhet från ledningen, så att man är överens. Enhetschef B nämner också arbetsmiljögrupperna som möjlighet för de anställda att få inflytande på arbetsplatsen. Enhetscheferna berättar att alla vårdtagare ska ha en arbetsplan och en gul pärm och likaså en kontaktperson. Man försöker bryta ned målen då de ofta sätts för högt, så att man inte kan tolka dem. De säger också att man har olika mål i förhållande till arbetskategori.

4.2.4 Möjligheter att ordna arbetsmiljön i förmån för psykiskt och fysiskt välbefinnande

I denna fråga är viktigt att man får känna sig behövd och får jobba utifrån sin kompetens, säger enhetschef A. Rätt person ska vara på rätt plats. Där kan det vara bristfälligt på arbetsplatsen. Det gäller att motivera de anställda att vara flexibla och trygga i hela organisationen, inte bara i arbetslaget.

Enhetschef B säger att man kan minska sjukskrivningar genom rehabilitering så att personalen kan komma tillbaka tidigare. Man kan också införa en del lättare arbetsuppgifter så att fler kan arbeta kvar. Detta är t.ex. administrativa uppgifter. Blir man sjukskriven kommer man bort från verksamheten och får svårt att komma tillbaka. Vidare skulle det behövas mer fysisk träning och då

det krävs både psykisk och fysisk uthållighet och styrka för att klara arbetsuppgifterna. Det visar sig att vårdpersonal är de som är sämst på att träna men vilka som kanske skulle behöva det mest säger enhetschef B. Mer tid borde avsättas för detta. Vidare skulle det finnas ett rum för avslappning för att få lugn och ro, utan dator, telefon m.m. Tekniska hjälpmedel kunde även underlätta arbetet genom att hjälpa till vid tunga lyft osv.

Enhetschef A nämner först och främst arbetsorganisation som skäl till att ordna arbetsmiljön på bästa möjliga sätt för individen. Enhetschef B tycks se mer till individens speciella behov, som t.ex. träning och avslappning.

4.2.5 Chefens betydelse

Enhetschef A anser att en god chef bör vara en bra lyssnare, han/hon ska vara lyhörd, tydlig och drivande. Enhetschef B menar att man som chef bör vara tydlig, rättvis och tillgänglig. Man ska kunna leda rent praktiskt, känna av vad gränserna går och ha förmåga att läsa av personalen. Vidare ska man uppmuntra personalen och ta hänsyn till individen, då alla är olika. Man ska dock vara konsekvent i sina uttalanden. Det är viktigt att man som chef kan slappna av på fritiden genom att syssla med något stimulerande och avslappnande så att man kan ta nya tag nästa dag.

4.3 Intervju med de anställda

Fem av intervjupersonerna är vårdbiträden. Vi har frågat de anställda om stress i deras arbetssituation, motivationen på arbetsplatsen, om de känner delaktighet i sitt arbete samt vad de anser om uppsatta mål på arbetsplatsen. Vidare har vi velat se vilka möjligheter de anser finns för att ordna arbetsmiljön för individens bästa möjliga psykiska och fysiska hälsa. Slutligen har vi velat ta reda på deras uppfattning om chefens betydelse.

4.3.1 Stressen på arbetsplatsen

Många på arbetsplatsen upplever stress men en del menar att det även finns de som inte upplever den i lika hög grad. Stressen yttrar sig framför allt i förhållande till hur man är som person och det är individuellt hur man klarar av den. För en del handlar det inte så mycket om hur enhetscheferna är utan hur man själv är. Arbetsbördan är även mycket olika. Ibland finns det ”arbetstoppar” då mängden arbete är mycket stort. Vid de situationer där arbetsbördan blir för stor för någon av de arbetande, kan en av enhetscheferna hoppa in för att avhjälpa situationen. Den intervjuperson som arbetar natt anser dock att nätterna inte är lika stressiga. Det är viktigt att skilja mellan positiv och negativ stress, alltså stimulerande eller nedbrytande stress. En del upplever nästan bara stimulerande stress genom att man ständigt måste förändras då alla dagar ser olika ut. Dessa personer mår alltså bra av stress och vill känna av den, då trivs de bäst. En intervjuperson menar att hon kan stressa själv utan att må dåligt av det, då hon kan hantera situationen och har lång erfarenhet. Ju längre tid hon arbetat inom yrket ju säkrare kände hon sig och ju bättre kunde hon hantera stressfulla situationer. Många andra på arbetsplatsen upplever dock en nedbrytande stress i och med alltför stora förändringar. Framför allt är det bristen på inflytande, delaktighet och omorganisationer som kan skapa stress. Andra orsaker som kan ge upphov till negativ stress är t.ex. om det finns många nya vårdtagare i förhållande till hur många vårdbiträden som finns tillgängliga. Brist på personal blir i längden inte hållbart. Det är som värst när sjukfrånvaron är hög och man ”pressar in” mycket på sitt eget schema. Då finns det också risk att man gör fler misstag. Om man har med sig någon person som jagar på mycket och själv är stressad kan detta också ha en negativ inverkan. Ett annat stressmoment är när personal behövs men går iväg för att delta i någon av de olika arbetsmiljögrupperna. Denna personal skulle behövas ute på fältet i stället. Ytterligare ett

stressmoment är också den låga lönen. Enligt en intervjuperson är det stressande att veta att hur mycket man än utför och presterar ger det bara en viss summa pengar. Hon anser därför att hon inte vill pressa sig själv och stressa sönder sig, hon får ju trots allt inte mer betalt för det.

När det gäller stressen och hur den yttrar sig ser det lite olika ut. En intervjuperson menar att man är någon annanstans i tankarna, man ligger hela tiden ”ett steg före”. Hon är i tankarna redan hos nästa vårdtagare och säger att det också märks på humöret i den mening att man blir lite dämpad. Andra menar att migrän är det faktum som ständigt återkommer när arbetsbördan blir för stor. Här gäller det att man faktiskt stoppar när arbetssituationen blir för jobbig och att man tillåter sig själv att vila. Om man ser till hela arbetsplatsen är det generellt så att stress hos arbetskamraterna brukar yttra sig i humörsvängningar.

4.3.2 Motivationen på arbetsplatsen

Variation visar sig vara viktigt när man diskuterar hur en idealisk arbetsplats ska vara. Någon tycker att hon har det idealiskt på arbetsplatsen då hon inte bara är ute på fältet utan även spenderar tid med tidsplanering och annat kontorsgöra. I och med denna variation anser hon sig ha en idealisk situation. Hon har inflytande på arbetsplatsen genom att hjälpa till med att tillsätta personal, medverka i olika möten och liknande. På detta sätt blir det möjligt att varva ned innan hon beger sig ut till vårdtagarna. Men då inte alla har denna möjlighet utan måste arbeta som vårdbiträde ute på fältet hela dagarna kan stress uppkomma. Vidare anser man att en arbetsplats ska erbjuda de anställda ett stort inflytande där de är delaktiga i alla beslut som ska tas. För att uppnå en idealisk arbetsplats tror en del att de skulle vara mer motiverade om lönen var högre. Ytterligare ett önskemål är att det vore möjligt att ha samma vårdtagare varje dag, både för vårdbiträdenas och vårdtagarnas egen skull. Eftersom hemvården har mycket med dementa personer att göra kan det uppstå förvirring när många olika människor kommer och går. Det hade varit lättare att se till en enskild människa och dennes behov och rutiner. Man får då även en större helhetsbild. Intervjupersonen som arbetar natt tycker att man mer än vad man gör idag kunde samarbeta mellan olika områden och hjälpas åt i större utsträckning. Dock sköter man sig själv mer på natten än vad man gör på dagen, detta är bra och något hon inte vill ändra på.

4.3.3 Delaktighet och uppsatta mål på arbetsplatsen

Vårdbiträdena anser att de är delaktiga i arbetet i och med att detta betyder jättemycket för dem. De har ett stort socialt nätverk då det finns hundra personer att tillgå. Arbetet är även ett sätt att tjäna pengar på men framför allt tycker de anställda att det är roligt att arbeta med människor, det känns bra att hjälpa andra. Detta gör att arbetet känns betydelsefullt och personalen känner att de gör en insats. Vårdbiträdena anser att arbetskamraterna innebär mycket för dem och dessa är även personer de kan umgås med på fritiden. De flesta känner att alla är på ”samma nivå”, ingen är annorlunda än någon annan och det är lätt att umgås med alla. Det är inte bara vissa arbetslag utan hela ”huset” som har en bra stämning menar en intervjuperson. Detta är väldigt viktigt, fungerar det ej i arbetsgruppen kan det kännas tungt, man måste vara solidarisk mot varandra och förstå varandra. När det gäller uppsatta mål är de flesta överens om att det är viktigt att de anställda ska känna sig delaktiga i beslut som fattas, utöver detta nämner man inga speciellt uppsatta mål.

4.3.4 Möjligheter att ordna arbetsmiljön för psykisk och fysisk välbefinnande på arbetsplatsen

I frågan om hur man kan förebygga stress på arbetsplatsen är man överens om att det är av vikt att utgå från individen då vi alla har olika förutsättningar och behov. De arbetande arbetar olika effektivt och därför ska man ta hänsyn till individuella förhållanden framför den stora massan. Inom Hemvården Väster försöker man utgå ifrån detta synsätt genom att låta en del individer ha längre tid på sig för att utföra något visst göromål för att denne inte ska må dåligt. Så länge man hjälps åt med arbetsuppgifterna anser de flesta också att stressen kan förebyggas. Vidare är det viktigt att de anställda måste ha inflytande. Alla i gruppen ska tillsammans diskutera problem och andra faktorer som måste göras eller förändras. Det går ej att ha en utomstående person som ska ta alla beslut då han/hon inte kan utgå från gruppens bästa, dessutom kommer individens önskemål inte heller fram, vilket skapar missnöje på arbetsplatsen. Inom ett par år kommer dock detta slag av förändring att ske genom att en utomstående person, en s.k. samordnare, kommer att ta alla beslut. Många av intervjupersonerna tror inte att detta kommer vara ett bra sätt när det gäller att förebygga psykisk och fysisk ohälsa. En intervjuperson anser att enhetscheferna borde ta mer ansvar för att sköta fler konflikter för att förhindra att stress uppstår. Enhetscheferna borde även se till att individuella scheman inte blir för fullspäckade. Ett ytterligare sätt att motverka stress kan vara genom att man skulle kunna anställa en person till när det är som stressigast. Det hade räckt med en halvtidstjänst som arbetar förmiddagar, då det är som mest stressigt.

4.3.5 Chefens betydelse

När det gäller intervjupersonernas syn på enhetscheferna har de flesta av vårdbiträdena bra kontakt med chefen. Enhetscheferna leder inte arbetet så konkret, då man som vårdbiträde arbetar självständigt. Dock skapar enhetscheferna ramarna, ser till att det finns personal och sätter in vikarier. Det är viktigt för klimatet att man kan diskutera problem med ledningen. Det kan t.ex. uppstå kommunikationsproblem mellan vårdbiträde – vårdtagare och deras anhöriga. Dock skulle en av intervjupersonerna vilja att enhetscheferna ”fanns där” lite mer. Ibland kan man ställa sig frågan om de tar saker på allvar. Enhetscheferna borde också sköta fler konflikter.

5 Diskussion

I vår diskussion presenteras först en metoddiskussion där vi reflekterar kring vår metod relaterat till vår undersökning. Detta följes av en resultatdiskussion där vi sorterar orsakerna/påverkansfaktorerna, vilka har varit centrala för vår studie, utefter vår tolkning av det mellanmänniska perspektivets organisatoriska, sociala och individuella perspektiv. Till sist har vi en slutdiskussion där vi sammanbinder resultaten med vad vi kommit fram till genom uppsatsen som helhet. Detta för att uppnå syftet med vår uppsats, nämligen att analysera hur stress upplevs för de anställda inom Hemvården Väster, för att visa på möjligheter på hur den psykosociala arbetsmiljön kan förbättras och hur stress kan förebyggas.

5.1 Metoddiskussion

Genom att ha tagit del av relevant litteratur och de intervjuer som varit till vårt förfogande har vi kunnat studera eventuella brister och utvärdera arbetssituationen inom hemvården i samhället, i och med det kritiska ställningstagande vi haft. Så som Alvesson & Deetz skriver har den kritiska forskningen kunnat hjälpa oss att ifrågasätta handlingar som är djupt rotade i samhället, kulturen och den sociala tillvaron. Vidare då vi kombinerat vår kritiska forskningsansats med en till största delen tolkande forskning har vi kunnat synliggöra faktorer som man inte vanligtvis lägger märke till. Problem som kan uppkomma som följd av modernisering och effektivisering, vilket dagens samhällen kan medföra, har vi försökt blottlägga genom våra djupintervjuer med hänsyn till det mellanmännsliga perspektivet. Då man i den kritiska forskningen försöker finna lösningar på de problem som synliggjorts, kan detta leda till rättvisare fördelningar och större samförstånd inom arbetslivet (Alvesson & Deetz, 2000). Vi är medvetna om att resultatet blivit påverkat av den teori vi valt, vår metod och intervjuguidens utformning. Genom att använda en kvalitativ metod har vi försökt tolka de fenomen som finns i vår sociala tillvaro och som kan behöva synliggöras och förändras. Genom våra intervjuer har vi kunnat undersöka individers uppfattningar och erfarenheter på ett bredare och djupare vis. Våra intervjupersoner har haft direkt kontakt med oss vilket har kunnat skapa utrymme för förhandlingar, djupare förståelse, idéer. Detta kan ha kommit att berika det som skall dokumenteras. Emellertid är vi medvetna om att vårt val av metod kan ha påverkat resultatet negativt. Intervjun i kombination med de svar vi fått kan ha situationsbaserade, då intervjupersonen svarar på ett visst sätt utifrån dennes kulturella och sociala föreställningar.

Då vi inte kunnat intervju ett så stort antal personer kan det ha svårt att se spridning av åsikter och att göra generaliseringar. Vidare kan det ha funnits en risk att vid bearbetning av slutsatser att vi känt oss tvingade att vara återhållsamma eller att förbise data som inte ”passar in”. Detta har vi i största möjliga mån försökt att ta avstånd i från. Dock är vi medvetna om att risken finns att detta kan ha uppkommit.

Litteraturen kan ha medfört att vi blivit styrda att utforma vår intervjuguide och vårt sätt att analysera resultatet på ett visst sätt vilket kan ha påverkat utfallet. Emellertid har vi försökt att ta avstånd från detta genom att använda oss av litteratur som i sin öppenhet och i största möjliga mån ”objektivitet” inte styrt vår undersökning åt något negativt håll.

5.2 Resultatdiskussion

I resultatdiskussionen sorterar vi resultaten utifrån det mellanmännsliga perspektivet. Detta genom att dela in de olika orsakerna/påverkansfaktorerna utefter organisation, det sociala och det individuella. Således hör arbetstyngd, ledarskap och uppsatta mål till organisationsperspektivet, arbetskamrater till de sociala samt motivation, delaktighet och inflytande till det individuella.

5.2.1 Arbetstyngden och stress

Genom våra intervjuer visade det sig att arbetstyngden inom Hemvården Väster periodvis kan vara så stor att den leder till fysisk och psykisk ohälsa. För enhetscheferna del var det ofta inte den egna planeringen som brast utan att det plötsligt dök upp akuta problem som måste prioriteras. Gällande vårdbiträdena upplevde många stress, både av positivt och negativt slag. Stressen yttrade sig framför allt i förhållande till hur man är som person, vilket visar hur man klarar av den. En del upplevde nästan bara positiv stress, genom att man ständigt måste förändras, då alla dagar ser olika ut. Dessa personer mår alltså bra av stress och ville känna av den, då trivdes de bäst. Många

andra på arbetsplatsen upplevde dock en negativ stress i och med allt för stora förändringar. Framför allt var det bristen på inflytande, delaktighet och omorganisationer som kan skapa stress och i och med detta ökar arbetstyngden. Andra orsaker som gav upphov till negativ stress bland både vårdbiträden och ledning var t.ex. om det fanns många nya vårdtagare i förhållande till hur många vårdbiträden som fanns tillgängliga. Brist på personal blir i längden inte hållbart. Detta är som värst när sjukfrånvaron är hög och man ”pressar in” mycket på sitt eget schema. Då man inte har en gräns på hur mycket arbete hemvården kan ta på sig, kan arbetstyngden periodvis bli allt för stor. Detta är något som man inom Hemvården Väster arbetar med genom att en arbetsmiljögrupp jobbar med dessa frågor och har lämnat ut en enkät till de anställda för att se hur de upplever arbetsmiljön. Enhetscheferna trycker också på att arbetstyngden kan vara en följd av dålig struktur. Strukturen är ett måste för att förbättra arbetsmiljön.

Vissa arbetslag hanterar olika faktorer, som exempelvis förhållanden, situationer och uppgifter i arbetslivet, sämre än andra. Detta visar sig i dålig framförhållning och dålig struktur. Dålig struktur leder till oordning och blir likt en negativ spiral. För att kunna göra förbättringar av arbetsmiljön är det med avstamp i empowerment av vikt att arbetsklimatet tillåter feed-back så att de anställda kan känna sig lugna, att medarbetarna vill se att man lyckas och att ledningen stödjer ens ansträngningar, detta kan på så sätt hjälpa till att förebygga dålig struktur (Harley, 1995).

Som Skanse anger har arbetsmiljöproblemen i hemvården varit aktuella under en lång tid. Då antalet äldre och vårdkrävande personer i samhället ökar samtidigt med minskade resurser, förändringar och personalens stora arbetstyngd har arbetsmiljöproblemen blivit akuta. Detta leder i sin tur till ökad negativ stress hos personalen. Det råder framför allt tidsbrist då personalen vill kombinera det hektiska arbetslivet med familjelivet, vilket kan bli ohållbart. Dessutom har faktorer som relationer till vårdtagare, relationer till cheferna, fysisk ohälsa, svårigheter att återhämta sig m.m., varit av stor betydelse för den negativa stressens utveckling inom hemvården (Svensson & Skanse, 1994).

5.2.2 Ledarskap och stress

Vad som framgått av våra intervjuer var att en chef bör vara en bra lyssnare, lyhörd, tydlig, drivande, rättvis och tillgänglig. Man skall kunna leda rent praktiskt, känna av var gränserna går och ha förmåga att läsa av personalen. Vidare ska man uppmuntra personalen och ta hänsyn till individen, då alla är olika. Man ska dock vara konsekvent i sina uttalanden. Det är dessutom viktigt att man som chef kan skilja på arbete och privatliv för att motverka påfrestningar och negativ stress.

Vårdbiträdena ansåg sig ha bra kontakt med enhetscheferna och tryckte på den positiva faktorn att de inte leder arbetet så konkret, då man som vårdbiträde arbetar självständigt. Dock skapade enhetscheferna ramarna, såg till att det finns personal och sätter in vikarier.

Det framgick av empirin att det fanns önskemål om att enhetscheferna borde vara mer tillgänglig och ta saker mer på allvar. Enhetscheferna borde också sköta fler konflikter, för att förhindra att negativ stress uppstår. Det är viktigt för klimatet att man kan diskutera problem med ledningen. Det kan t.ex. uppstå kommunikationsproblem mellan vårdbiträde – vårdtagare och deras anhöriga. Cheferna borde även se till att individuella scheman inte blir för fullspäckade. Ett ytterligare sätt att motverka negativ stress kan vara genom att anställa en person till när det är som stressigast.

Som Moxnes tar upp är det viktigt att ledningen och organisationen är uppmärksam på problem och att de är öppna för förändring om det skulle behövas. Ledningen och organisationen ska vidare centrera sig vid personalen som olika individer, vilka har olika förutsättningar och potential, då detta leder till ökad motivation hos de anställda. En arbetsledning som sätter sig emot nytänkande,

förändringar och inte tar tag i problem kommer att få omotiverade anställda, vilket i sin tur leder till ineffektivitet och allmänt missnöje (Moxnes, 1981).

Som Smither anger är ett deltagande ledarskap att föredra, där beslut fattas med hjälp av de anställda. De anställda blir utifrån detta mer tillfredsställda vilket påverkar arbetsmiljön i positiv riktning. I och med västvärldens problem med stressrelaterade sjukdomar är det av stor vikt att arbetsledaren sätter sig in i personalens arbetsituation för att se vad som kan motivera dem. Här ligger stor vikt vid den sociala interaktionen mellan chef och anställd, då en gynnsam kommunikation där de anställda influerar ledaren och tvärt om, skapar ett bra ledarskap (Smither, 1998). Om man ser till empowerment perspektivet är de anställdas uppfattning om ledningens motiv, uppfattningar, värderingar och beteende beroende av deras egen motivation, produktivitet och beteende. Därför ligger ansvaret på personen som besitter den formella auktoriteten att skapa en arbetsmiljö där de anställda uppfattningar blir de faktorer man utgår från (Harley, 1995).

5.2.3 Uppsatta mål och stress

Målsättningen vid Hemvården Väster tar sig uttryck i att alla vårdtagare bl.a. skulle ha en arbetsplan och likaså en kontaktperson. Vidare försökte man underlätta förståelsen av målen genom att bryta ned dem i mindre delar. Man hade dessutom olika mål i förhållande till vilken arbetskategori man tillhör. En av de åtta steg Harley beskriver som delar av empowerment innebär att man beskriver visioner, uppdrag, objektiv, mål och arbetsbeskrivning på ett klart sätt för de anställda. Detta bidrar till en känsla av motivation och upplevelsen av att uppnå något tillhör en av de starkaste motivationsfaktorerna. Genom att en organisation klargör beskrivningar av arbetet, mål, objektiv och uppdrag, gör detta att de anställda strävar efter att uppnå och förverkliga saker i sitt arbete (Harley, 1995). Enhetscheferna lade vidare stor vikt vid att man får känna sig behövd, får jobba utifrån sin kompetens och att rätt person ska vara på rätt plats. Detta var något vilket kunde upplevas som en brist inom Hemvården Väster. Som Moxnes anger är det viktigt att arbetsledaren sätter upp klara mål som de anställda skall följa. Ju mer preciserat målet är desto lättare blir inläringen. Genom klara målsättningar blir arbetsuppgiften klart och tydligt definierad. Som arbetstagare kan man utifrån detta göra arbetsuppgifterna bättre och effektivare, då man vet vad som förväntas. Forskning visar att genom att anta målsättningar i arbetet uppkommer en effektivisering, då detta bringar ordning i en oklar situation. Bristen på mål i arbetslivet skapar oklarhet och förvirring, vilket i sin tur kan leda till psykiska påfrestningar (Moxnes, 1981).

5.2.4 Arbetskamrater och stress

Utifrån våra intervjuer framgår det att arbetskamraterna betydde mycket för hur man upplevde arbetsmiljön. De flesta kände att alla var på "samma nivå", ingen var annorlunda än någon annan och det var lätt att umgås med alla. Det var inte bara vissa arbetslag utan hela Hemvården Väster som hade en bra stämning. Detta är väldigt viktigt i och med att en ej fungerande arbetsgrupp kan upplevas väldigt påfrestande. Det är viktigt att man är solidarisk mot varandra och att man förstår varandra.

Som Moxnes anger har arbetsgruppen en mycket stor betydelse för den enskilde individen. Genom sina arbetskamrater får man stöd och feedback, vilka är viktiga faktorer. Gruppmedlemmar som inte får positiv feedback blir otillfredsställda och mindre effektiva i sin arbetsituation. Genom att arbetskamrater i ett arbetslag ger varandra feedback och att hela gruppen får positiv feedback från

ledningen ökar tryggheten, tillfredsställelsen och känslan av gemenskap. Emellertid kan för mycket negativ feedback göra gruppmedlemmarna defensiva och förhindrar utveckling och viljan att lära. Därför är det viktigt att de positiva delarna prioriteras. De flesta grupperingar innehar normer som kan bidra med positiva effekter, då de skapar gemenskap, en familjär stämning, nytänkande och kreativitet (Moxnes, 1981).

5.2.5 Motivation och stress

Motivation är något som väger tungt inom arbetslivet. Detta visade våra intervjuer liksom litteraturen vi tagit del av. Så som Maslows behovsteori påvisar fokuserar den på drifter hos individen, vilket kan appliceras på arbetsmotivationen. Genom att den enskilde individens motivation är hierarkiskt indelad är det av stor vikt att grundläggande behov tillgodoses för att högre mål skall kunna förverkligas. I arbetslivet kan behovsteorin appliceras helt och hållet genom att olika nivåer måste läggas som grund för att sedan kunna bygga vidare på behovstrappans högre nivåer. De grundläggande behoven handlar kanske om att genom sitt arbete kunna försörja sig själv och eventuell familj. Vidare framträder högre nivåer genom önskan att utveckla sociala relationer, känna sig respekterad på arbetsplatsen osv. Detta i sin tur bereder vägen för högre nivåer så som att förbättra självförtroende, känna sig kompetent och genom detta kunna använda och utveckla de potential och förmågor individen besitter.

Enhetscheferna vid Hemvården Väster tryckte på vikten av motivation genom att ge uppmuntran, belöning och att man försökte avsätta tid för personalen att slappna av. Vidare ordnades utbildningar och fortbildningar för långtidsvikarier och fast anställda som ett viktigt led i försöken att motivera personalen.

Harley beskriver att när man förstår målet med sitt arbete, och arbetsmiljön erbjuder feed-back av hur man sköter sitt arbete samt att man känner att man har kapacitet och litar på sig själv för att kunna göra själv korrigeringar, bildas grunden för motivation och därav kommer en kontinuerlig förbättrad arbetsmiljö (Harley, 1995).

Det är enligt våra intervjupersoner mycket viktigt att man motiverar utifrån det faktum att utgå från individen då vi alla har olika förutsättningar och behov. Effektiviteten är olika för olika individer. I och med detta ska man ta hänsyn till individuella förhållanden framför den stora arbetsmassan. Inom Hemvården Väster försökte man ta denna faktor på allvar genom att låta en del individer ha längre tid på sig inom något visst göromål. Dels för att motivera så att arbetet inte blir så tungt och dels för att förebygga övrig psykisk och fysisk ohälsa. Dessutom arbetade man efter den filosofin att man hjälps åt vid för stora bördor, vilket leder till att man kan förebygga negativ stress. En ytterligare motivationsfaktor man använde sig av inom Hemvården Väster var att erbjuda delaktighet och inflytande i olika beslut som ska tas. Exempelvis finns arbetsmiljögrupper som personalen har möjlighet att delta i. Majoriteten av de intervjuade vårdbiträdena ansåg dock att en stark motivator, som skulle göra arbetsplatsen mer idealisk och motiverande, är om lönen vore högre. Även det faktum att kunna ha samma vårdtagare varje dag, både för vårdbiträdenas och vårdtagarnas egen skull, skulle vara en stark motivator och en stressförebyggande åtgärd.

Som Moxnes anger är arbetsledaren av stor betydelse när det gäller att motivera personalen. Att motivera genom uppmuntran och belöning bidrar oftast i sin tur till en motiverad personal med ökad självkänslan och en vilja att lära. I motsats kan en arbetsledare som endast tillför gruppen negativ kritik bidra med missnöjd, omotiverad, ineffektiv personal. Vidare kan det som vuxen vara svårt att ta en roll som en lärande individ. När individen inom en viss situation måste ändra sina handlingar till den grad att dessa nya rutiner ersätter de gamla kan detta vara svårt att hantera. I och med detta

är det viktigt att arbetsledaren finns till hand för att uppmuntra och motivera. Då man genom olika slags utvecklingsprocesser kan uppleva ångest som vi antingen kan hantera eller inte är det viktigt att det finns något eller någon tillhands som kan hjälpa oss att hantera det. När vi känner oss trygga i vår arbetssituation kan vi hantera ångesten, vilket leder till att inga obehagliga tendenser uppkommer. Här är motivation en mycket positiv faktor för individens känsla av trygghet och tillräcklighet. Däremot kan en individ känna sig så hotad att utveckling och motivation stoppas och att man istället intar ett defensivt förhållningssätt (Moxnes, 1981).

5.2.6 Delaktighet, inflytande och stress

Inom Hemvården Väster erbjuds delaktighet genom att det finns fyra arbetsgrupper som hanterar arbetsmiljö, bemanning, schema och kvalitet. Här erbjuds personalen från olika arbetsgrupper och arbetskategorier att delta. I dessa grupper representeras alla olika arbetslag och arbetskategorier. Här diskuterades idéer och lösningar kring eventuella problem. Som Starrin m.fl. skriver är det ur empowermentperspektivet viktigt att man betonar vanliga människors förmåga att ta hand om frågor som är av betydelse för dem själva och den egna gruppen. Det är alltså viktigt att ledningen ser till de anställdas egna förmågor och kunskaper i de frågor som rör dem och arbetsgruppen (Starrin m.fl., 1997). Vidare framgår det av intervjuerna att det var viktigt med lyhördhet från enhetscheferna, så att man var överens. Ett stort problem kan komma att uppstå inom Hemvården Väster i och med att stor del av bestämmelserna inom ett par år ska komma att ligga hos en person utanför Hemvården Väster, vilket minskar de anställdas möjligheter till inflytande. Detta kommer att medföra mindre kontakt mellan de som sätter upp reglerna och de som faktiskt utför arbetet. Till följd av detta skulle stort missnöje kunna uppkomma bland de anställda inom Hemvården Väster. Detta problem är ett faktum i Malmö-regionens hemvård, där arbetsorganisationen redan är centralstyrd. Detta system kan alltså inte ge de anställda inflytande eller delaktighet i någon större mån. Effekten av detta har varit otillfredsställdhet och brist på motivation hos de anställda. De upplevde en kronisk känsla av missnöje, då deras rätt till medbestämmande och möjlighet att föra fram sina åsikter var minimal. Detta kan alltså bli ett faktum även vid Hemvården Väster vilket kan leda till dessa negativa följder (Ström, 1989).

Undersökningar visar att anställdas möjlighet till inflytande är av stor betydelse för att motverka negativ stress. Genom självständigt arbete, egen kontroll och planering över sitt arbete blir de anställda mer motiverade. Vidare skulle en reduktion av antalet ledningsnivåer för att istället trycka på betydelsen av teamutveckling, självständigt arbete, självstyrande grupper, fortbildning osv. förbättra förutsättningarna för de anställda och minska ohälsa på arbetsplatsen (Agervold, 2001). Som Moxnes anger är det viktigt att en arbetsplats kan ge personalen möjlighet till inflytande, flexibilitet, utrymme för nytänkande och personlig fantasi. I och med detta känner sig de anställda friare och mer tillfredsställda i sina positioner. Ett stelt system som motsätter sig detta, genom att endast försöka bevara de konservativa normer och regler som kanske inte fungerar, bidrar till ett stort missnöje och ineffektiva, omotiverade anställda (Moxnes, 1981). Empowerment perspektivet betonar vidare att beslutsfattande måste baseras på samtycke. Detta kan ske i form av en metod som löser problem och där beslut tas när alla enas kring den bästa möjliga lösningen för gruppen vid en viss tid (Harley, 1995).

5.3 Slutdiskussion

- Möjligheter att kunna förebygga stress inom Hemvården Väster och förbättra den psykosociala arbetsmiljön

Genom att ha tagit fasta på den psykosociala arbetsmiljöns fokus på orsak och verkan har vi försökt synliggöra arbetsinnehållets, arbetsorganisationens och samarbetsformernas påverkan på de anställdas upplevelser av sin arbetsmiljö. Utefter detta har vi försökt skönja den verkan som orsakerna har åstadkommit. I och med vårt pedagogiska perspektiv lägger vi vikten på orsakerna som i vår studie utgörs av arbetstyngd, ledarskap, uppsatta mål, arbetskamrater, motivation, delaktighet och inflytande. Vårt huvudfokus har varit att finna lösningar på hur man kan förebygga stress och genom detta förbättra arbetsmiljön på Hemvården Väster. Som Eppler & Nelander anger produceras negativ stress när en person upplever stora skillnader mellan individens resurser och förväntningar relaterat till vad arbetet och arbetsmiljön i sin helhet kräver (Eppler & Nelander, 1992).

I vår undersökning har vi fokuserat på olika delar för att kunna lösa problemen kring arbetsmiljöproblematiken inom hemvården, med stress i centrum. För att all eventuell arbetslivsproblematik överhuvudtaget ska existera måste organisationen finnas med som en utgångspunkt. Detta har vi hela tiden haft i beaktande. Eftersom en organisation ständigt utvecklas och förändras är det viktigt att man poängterar de anställdas delaktighet i de förändringar som omfattar denna och även de förhållanden som berör den enskilde individens arbete. Möjligheter till utveckling måste även finnas, vilket ger de anställda en ökad kompetens som i sin tur kommer att ha en positiv effekt på organisationen. Förändring har som naturlig följd att arbetsledaren inom en organisation får ett stort ansvar eftersom en sådan endast kan ske utifrån dennes riktlinjer. Med detta tankesätt om organisationen har vi således knutit an till det mellanmännsliga perspektivet.

Sett ur det mellanmännsliga perspektivet ska organisationen som helhet erbjuda en struktur av öppenhet och flexibilitet med en individualiserad fokusering. Genom att tillåta individualitet, öppen kommunikation och inflytande oavsett formell status, där en arbetstagare utifrån dennes kompetens och potential har tillgång till medbestämmande och personlig prägel, ökas motivationen och arbetsmiljön förbättras (Moxnes, 1981). Till följd av att arbetsledaren sätter upp normer som antingen hindrar eller positivt vägleder, påverkas individens upplevelser av arbetet. Det är av stor vikt att arbetsledaren uppmuntrar och belönar gruppens medlemmar och sätter upp klart preciserade mål. Detta för att öka motivation, öka de anställdas självkänsla och för att underlätta och effektivisera inläring (a.a.).

Som tidigare forskning påvisat leder en centralstyrd arbetsorganisation till minskat inflytande och medbestämmande för de anställda. Detta är, som redan nämnts, fallet vid Malmö-regionens hemvård och visar att denna brist på inflytande skapar missbelåtenhet och brist på motivation. Detta kan även komma att bli ett faktum vid Hemvården Väster då en stor del av bestämmelserna inom ett par år kommer att beslutas genom en centralstyrd ledningsgrupp. Förändringen kan komma att minska de anställdas möjligheter till inflytande och medföra mindre kontakt mellan de som sätter upp reglerna och de som utför arbetet. Våra intervjupersoner trodde inte att detta kommer vara gynnsamt när det gäller att förebygga psykisk och fysisk ohälsa. För att kunna genomföra empowerment i praktiken måste en organisation kunna balansera de operationella och mänskliga

faktorerna i en förändringsprocess för att kunna genomgå en harmonisk utveckling. Detta gör att utvecklingen blir förenande, nyskapande, kontinuerlig och bestående. Genom att en organisation dessutom klargör beskrivningar av arbetet, mål, objektiv och uppdrag, för de anställda gör detta att de strävar efter att uppnå och förverkliga saker i sitt arbete. Vidare är de anställdas uppfattning om ledningens motiv, uppfattningar, värderingar och beteende beroende av deras egen motivation, produktivitet och beteende. Därför ligger ansvaret på den eller de personer som besitter den formella auktoriteten att skapa en arbetsmiljö där de anställdas uppfattningar blir de faktorer man utgår från (Harley, 1995). Ingridanden ska bygga på samarbete, hjälpa till att öka självkontrollen och förmågan för de anställda och detta ska ske i ett sammanhang som undviker ett ledningsstyrt tänkande etc. Detta slag av förebyggande arbete är alltså att förena med ett empowerment-tänkande och något en organisation måste eftersträva (Starrin m.fl., 1997).

En sådan förändring som man avser att genomföra inom Hemvården Väster leder därför till ett ännu längre avstånd från det man önskar uppnå med empowerment och de positiva effekter på arbetsmiljön som denna producerar. För att se till organisationens bästa, både produktionsmässigt och effektivitetsmässigt, är alltså Hemvården Västers val av förändring, utifrån vår undersökning, ett icke så föredömligt tillvägagångssätt av organisationsförändring. Denna förändring blir ett avståndstagande från det lärande som syftar till att utveckla kunskaper, färdigheter, attityder och självinsikt som skapar en god arbetsmiljö och välbefinnande. Att främja hälsa förutsätter att individen kan ta makt över sin situation och få inflytande över och ansvar för sitt dagliga liv.

Det framgår av våra intervjuer att arbetskamraterna har en mycket stor betydelse för hur man upplevde arbetsmiljön. Hela Hemvården Väster upplevde att man hade en bra stämning. Detta blir väldigt viktigt i och med att en arbetsgrupp som ej fungerar som den ska kan upplevas väldigt påfrestande. De anställda på Hemvården Väster ansåg att det är essentiellt att man är solidarisk mot varandra och att man förstår varandra. En väl fungerande arbetsgrupp ger en känsla av samhörighet, vilja att lära och utvecklas osv.

Utifrån det mellanmänniska perspektivet är kontakten med gruppen/arbetskamraterna och ledningen av stor betydelse för upplevelsen av arbetsmiljön. Som Moxnes anger har arbetsgruppen en mycket stor betydelse för den enskilde individen. Genom sina arbetskamrater får man stöd och feedback, vilka är viktiga faktorer. Gruppmedlemmar som inte får positiv feedback blir otillfredsställda och mindre effektiva i sin arbetssituation. Genom att arbetskamrater i ett arbetslag ger varandra feedback och att hela gruppen får positiv feedback från ledningen ökar tryggheten, tillfredsställelsen och känslan av gemenskap. Emellertid kan för mycket negativ feedback göra gruppmedlemmarna defensiva och förhindra utveckling och viljan att lära. Därför är det viktigt att de positiva delarna prioriteras. De flesta grupperingar innehar normer som kan bidra med positiva effekter, då de skapar gemenskap, en familjär stämning, nytänkande och kreativitet (Moxnes, 1981). För att kunna göra förbättringar av arbetsmiljön är det med avstamp i empowerment av vikt att erbjuda feedback som de anställda behöver och önskar. Arbetsklimatet bör tillåta feedback så att de anställda kan känna sig lugna, att medarbetarna vill se att man lyckas och att ledningen stödjer ens ansträngningar. Detta kan på så sätt hjälpa till att förebygga dålig struktur i arbetet och detta i sin tur bidrar till en god psykosocial arbetsmiljö. När man förstår målet med sitt arbete, och arbetsmiljön erbjuder feedback av hur man sköter arbetet, samt att man har skickligheten och självförtroendet till att göra självjusteringar, bildas grunden för en kontinuerlig förbättrad arbetsmiljö. Ytterligare en aspekt empowerment-perspektivet betonar, är att använda sig av problemlösningsmetoder där beslut tas när alla enas kring den bästa möjliga lösningen för gruppen. Beslutsfattande måste alltså baseras på samtycke (Harley, 1995).

Enligt våra intervjusvar är det av stor vikt att man utgår från individen, då vi alla har olika förutsättningar och behov. Arbetstagarna arbetar olika effektivt och därför ska en organisation ta hänsyn till individuella förhållanden framför den stora arbetsmassan. Inom Hemvården Väster försökte man utgå ifrån detta synsätt genom att låta en del individer ha längre tid på sig för att utträta något visst göromål för att dessa inte skulle må dåligt. Vidare lades tonvikt på betydelsen av inflytande och delaktighet för de anställda, då det ansågs vara det mest föredömliga i arbetet med att förebygga problem. Det är viktigt att individens önskemål kommer fram, vilket annars kan komma att skapa missnöje på arbetsplatsen. Ser man till det mellanmännliga perspektivet i anslutning till vår undersökning framgår ett klart samband mellan frågan om inflytande, delaktighet och motivation. Motivationen står i centrum för att en god självbild skall bevaras, för att motverka ångest och för att individen skall kunna utvecklas. Detta leder till stabilitet och självförverkligande enligt Maslows behovsteori. Genom att tillföra positiv och negativ feedback påverkas individens motivation och känsla av tillfredsställelse (Moxnes, 1981).

Genom att vidare utgå från individen fanns det önskemål från våra intervjupersoner om ett mer flexibelt och individbaserat förhållningssätt för att kunna förbättra hälsan för de anställda. Exempelvis genom att det fanns möjlighet att erbjuda lättare arbetsuppgifter för de individer som är i behov av detta, tillgång till tekniska hjälpmedel, utrymme för avslappning och möjligheten till variation i arbetet. Detta skulle enligt våra intervjupersoner förbättra arbetsmiljön avsevärt. En möjlighet till ökat medbestämmande och utformande av den egna arbetssituationen var att föredra då individen utifrån sina förutsättningar kan arbeta på det sätt som skapar tillfredsställelse och välmående. Här kan man, med hjälp av empowerment, använda organisationens auktoritet för att, istället för att hindra mänsklig potential, släppa den fri. Organisationen ska alltså tillåta individen att utnyttja sin kapacitet och förmåga på bästa möjliga vis och efter egna förutsättningar. Ett förhindrande av detta leder till att individen upplever en känsla av motstånd och orättvisa, vilket resulterar i disempowerment och ett passivt-aggressivt beteende. Genom att frigöra den mänskliga potentialen uppnår man också lättare organisationens mål (Harley, 1995).

Utifrån de svar vi fått från våra intervjupersoner är det med allra största klarhet så att individen skall sättas i fokus för att kunna skapa en tillfredsställande arbetsmiljö. Genom detta, med stöd av det mellanmännliga perspektivet, har utfallet fört oss till antagandet att empowerment kan vara en lösning inom stressproblematiken. Empowerment syftar till att se på individen som ett subjekt och ta fasta på hans eller hennes möjligheter till delaktighet och medverkan. Detta i sin tur leder till motivation, att individen känner att han hon uppnår något med sitt arbete. Genom denna motivationskraft blir upplevelsen av arbetet positiv och verkningarna av den psykosociala arbetsmiljön goda. Som Starrin m.fl. skriver kan empowerment strategier vara tydligt preventiva och ha som syfte att förebygga uppkomsten av sociala och hälsomässiga problem. Exempel på sådana preventiva åtgärder är hälsobefrämjande aktiviteter som vill öka kompetens, socialt stöd och handlingsutrymme för att därigenom reducera stress (Starrin m.fl., 1997).

6 Avslutande reflektioner

I helhet känner vi oss nöjda med de resultat vi fått av undersökningen, med tanke på den lilla tid och utrymme som fanns. Dock fanns en önskan om ett större antal intervjupersoner vilket kan ge ett säkrare resultat. Vidare då vårt huvudfokus har varit att synliggöra stressproblematiken inom hemvården skulle vi önskat att intervjupersonerna var mer öppna i

fråga om stressens negativa verkningar. Detta då vi genom observation kunde skönja viss återhållsamhet vid känsliga frågor.

Under arbetet med vår undersökning har vi haft många egna funderingar på vad som kan göras för att förbättra arbetsmiljön och förebygga negativ stress. Detta relaterat till både intervjuer och fakta. När det gäller förebyggande av negativ stress menar vi att en organisation i större grad borde uppfatta människan som en individ och se till dennes särskilda egenskaper. Utifrån empowerment -begreppet är det viktigt att informera om verksamheten på en arbetsplats så att de anställda lär känna den bättre och att man även bryter ner det hierarkiska tänkandet. Det är vidare viktigt att se till att informationen de anställda tar del av från ledningen, inte leder till disempowerment när man inte på ett klart sätt preciserar vad de anställdas delaktighet verkligen innebär. Ledningen får inte låta sig styras av ett behov av att kontrollera de anställda utan dessa måste vara delaktiga i organisationen på ett representativt sätt (Collins, 1994). Beträffande uppsatta mål och stress anser vi att mål som tas närmare individen skulle minska psykiska påfrestningar och bringa klarhet i arbetet. Många nya tankar och frågor har även väckts hos oss. Vi undrar t.ex. hur man i framtiden kan ge individer inflytande och delaktighet om besluten beträffande arbetet tas allt högre upp i organisationen? Hur kommer minskade resurser inom hemvården påverka ett allt större behov av personal och ett ökande antal vårdtagare?

I våra diskussioner har vi lagt stor vikt vid motivation. Denna resurs är nödvändig för att individen ska lyckas att utvecklas i sitt arbete. Dock kan det vara svårt för ledningen inom en viss organisation att lyckas uppfatta vad en viss individ behöver och utgå från hans/hennes speciella behov. Det är därför viktigt att man ser till de olika personligheterna inom en organisation för att få bästa möjliga resultat. Beröm gör att en individ känner sig bättre till mods, han/hon får ökad självkänsla och trivs bättre på sin arbetsplats. Genom att införa olika motivationsfaktorer för alla kan ett system byggas upp där alla tar del av denna process genom att berömma varandra. Finns det en allmänt positiv attityd inom en organisation behöver man ej oroa sig för att förstärkningen inte kontinuerligt ska tillföras. Motiverade, engagerade anställda blir dessutom en potential för organisationen. Vi anser att en ledare oftast bör inta en roll som den deltagande ledaren som kan fatta beslut med hjälp av gruppens övriga medlemmar. På detta sätt blir de anställda mer tillfredsställda, arbetsmiljön blir mer trivsamt och arbets kvaliteten blir bättre. Då västvärlden har ett stort problem med stressjukdomar är det viktigt att de anställda också får vara med i olika beslut för att på så sätt kunna förebygga stress.

Utifrån det mellanmänniska perspektivet vill vi understryka vikten av att en ledare måste förstå situationen han/hon befinner sig i och agera utifrån denna. Ledaren har det yttersta ansvaret för hur arbetet för en individ är organiserat och måste bedöma vad som är bra i en viss situation och vad som motiverar de anställda bäst? Här poängteras relationen mellan ledare och följeslagare. De anställda influerar ledaren och tvärt om, och de skapar ett bra ledarskap tillsammans. För oss handlar det om att informera, motivera och förstå för att minska stress inom en organisation. Motivation på arbetsplatsen och gärna också fortbildningsmöjligheter för alla skulle inte bara gynna varje individ, genom ökad självkänsla, trivsel och minskad stress, utan även organisationer och hela samhällen. Motiverade, företagsamma personer, som tar initiativ och åtnjuter ansvar, blir duktiga på sina arbetsuppgifter, vilket i sin tur ökar produktiviteten. Allt detta gynnar organisationen ekonomiskt och i förlängningen hela samhället.

I vår studie har vi som bekant även tagit upp betydelsen av förförståelse. Vi hänvisade till Gadamer's filosofi som anser att människan inte kan lära sig något om och av tillvaron om hon inte utgår från något slag av förförståelse (Ödman, 1979, 1988). Förförståelsen kan i viss mån också ses som fördomar. Vår förförståelse i början av undersökningen var att stress inom vården är vanligt förekommande, och då särskilt i arbetssituationen inom hemvården. Man kan kanske säga att vår

förförståelse i viss utsträckning var omringad av fördomar. Vår förförståelse nyanserades emellertid både genom studier av tidigare forskning och av våra egna intervjuer. Enligt Gadamer kan vi utifrån förförståelsen förstå saker på ett annat sätt när vi får en förklaring (a.a.). Genom både litteratur och empiri har vi fått förklaringar till varför stress inom hemvården existerar, hur den uppkommer och även hur den kan förebyggas.

Gällande vidare forskning skulle det vara intressant att se om vårt arbete kan ha hjälpt Hemvården Väster till en förbättrad arbetsmiljö med fokus på minskad stress. Detta genom att fokusera på faktorer som rör vårt mellanmänniska perspektiv, alltså det organisatoriska, det sociala och det individuella. Dessa är arbetstyngd, ledarskap, uppsatta mål, arbetskamrater, motivation, delaktighet och inflytande.

Emellertid ska Hemvården Väster inom överskådlig framtid omorganisera sig. Detta innebär att beslut skall fattas genom en centralstyrd ledning, vilken kommer att ligga utanför Hemvården Väster. Detta kan komma att medföra minskat individinflytande. Följden kan bli en känsla av minskad frihet för de anställda, minskad delaktighet och mindre möjlighet att arbeta utifrån individuella förutsättningar i och med avståndet till den beslutsfattande ledningen. I och med detta kan det vara intressant att undersöka den verkan förändringen kommer att ha på Hemvården Västers psykosociala arbetsmiljö.

Referenser

Agervold, M. (2001). *Arbete och stress – en introduktion till arbetsmiljöpsykologi*. Lund: Studentlitteratur.

Alvesson, M & Deetz, S. (2000). *Kritisk samhällsvetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur.

Bäckman, O & Edling, C. (2000). Arbetsmiljö och arbetsrelaterade besvär under 1990-talet. I S. Marklund (Red.), *Arbetsliv och hälsa 2000* (ss.125-152). Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

Collins, D. (1994). “The Disempowering Logic of Empowerment”. I *Empowerment in organizations*, Vol. 2. No. 2 pp.14-21. MCB University Press.

Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E. (2000). *Research on Work-related Stress*. Reports from European Agency for Safety and Health at Work. Luxemburg: Office for Official Publication of the European Communities.

Denscombe, M. (2000). *Forskningshandboken*. Lund: Studentlitteratur.

Eppler, M & Nelander, B. (1992) *Psykosocial arbetsmiljö i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.

Forsberg, E & Starrin, B. (1997). *Frigörande kraft – empowerment som modell i skola, omsorg och arbetsliv*. Stockholm: Gothia.

Harley, William B.(1995) “Eight critical principles of empowerment”. I *Empowerment in Organizations*. Vol. 3, No 1 pp 5-12. MCB University Press.

Helling, J. (1980). *Organisationsförändring - erfarenheter av medbestämmande i praktiken*. LiberHermod: Malmö.

Hård af Segerstad, H, Klasson, A & Tebelius, U. (1996). *Vuxenpedagogik – att iscensätta vuxnas lärande*. Lund: Studentlitteratur.

Kvale, S. (2003). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Larsson, S. (1994). Om kvalitetskriterier i kvalitativa studier. I B. Starrin & P-G. Svensson (Red.),

Kvalitativ metod och vetenskapsteori (ss. 163-189). Lund: Studentlitteratur.

Marklund, S. (Red.). (2000). *Arbetsliv och hälsa 2000*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

Moxnes, P. (1981). *Att lära och utvecklas i arbetsmiljön*. Borås: Natur och Kultur.

Patel, R & Davidsson B. (2003). *Forskningsmetodikens grunder*. Lund: Studentlitteratur.

Patel, R. & Tebelius, U. (Red.). (1987). *Grundbok i forskningsmetodik*. Lund: Studentlitteratur.

Smither, R.D. (1998). *The Psychology of Work and Human Performance* (3:e uppl.). New York; Harlow: Longman.

Starrin, B. (1994). Om distinktionen kvalitativ – kvantitativ i social forskning. I B. Starrin & P-G. Svensson (Red.), *Kvalitativ metod och vetenskapsteori* (ss. 11-39). Lund: Studentlitteratur.

Starrin, B & Svensson, P-G. (Red.). (1994). *Kvalitativ metod och vetenskapsteori*. Lund: Studentlitteratur.

Ström, P. (1989). *Utvärdering av utvecklingsarbete inom social hemtjänst*. Pedagogiska institutionen, Lunds universitet.

Svensson, L & Skanse, M.(1994). *Hemtjänsten. Utveckling och 6-timmarsdag*. Älvsjö: Kommentus Förlag AB.

Szybek, P. (Red.). *Paradigm och strategier i pedagogisk forskning*, del 1. Lund: Lunds Universitet.

Trost, J. (1997). *Kvalitativa intervjuer* (2:a uppl.). Lund: Studentlitteratur.

Widerberg, K. (2002). *Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.

Wikman, A. (2000). Arbetsmarknadens utveckling i Sverige. I S. Marklund (Red.). *Arbetsliv och hälsa 2000* (ss.27-42). Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

Ödman, Per-Johan. (1979, 1988). *Tolkning, förståelse, vetande. Hermeneutik i teori och praktik*. Stockholm: AWE/Gebers.

Bilag/a/or

Intervjufrågor till enhetscheferna

- Berätta om ditt arbete. Vilka arbetsuppgifter har du? Vad betyder ditt arbete för dig?
- Berätta om stress på din arbetsplats? Finns den? Görs det något för att förebygga stress på arbetsplatsen?
- Hur ser du på motivation för de anställda på arbetsplatsen?
- Hur ser du på delaktighet och uppsatta mål på arbetsplatsen för de anställda? Anser du att de anställda har inflytande och medbestämmande gällande sin arbetssituation? Finns det uppsatta mål för de anställda på arbetsplatsen?
- Hur skulle du som chef vilja ordna arbetsmiljön för de anställda på arbetsplatsen, för bästa möjliga resultat för individens psykiska och fysiska hälsa?
- Vilka goda egenskaper ska en chef ha?

Intervjufrågor till de anställda

- Berätta om ditt arbete. Vilka arbetsuppgifter har du? Vad betyder ditt arbete för dig?
- Berätta om stress på din arbetsplats? Finns den? Hur upplever du den? Tycker du att det görs det något för att förebygga stress på arbetsplatsen?
- Hur ser du på motivation på arbetsplatsen? Vilka faktorer motiverar dig i din arbetssituation?

- Hur ser du på delaktighet och uppsatta mål på arbetsplatsen för dig och övriga anställda? Anser du att du har inflytande och medbestämmande gällande din arbetssituation? Finns det uppsatta mål för de anställda på din arbetsplats?
- Hur skulle du vilja ordna arbetsmiljön för dig och övriga anställda på arbetsplatsen, för bästa möjliga resultat för individens psykiska och fysiska hälsa?
- Vilka goda egenskaper ska en chef ha?