



LUNDS UNIVERSITET  
Campus Helsingborg

Institutionen för Service Management

**Examensarbete för kandidatexamen**

# Ju närmare källan, desto klarare vatten

En studie om hur medias negativa granskningar påverkar  
den psykosociala arbetsmiljön inom äldreården

Emelie Lövgren

Beatrice Nilsson

Emilia Olandersson

Handledare:  
Christer Eldh  
Michael Johansson

Kandidatuppsats  
VT 2012

## SAMMANFATTNING

**Titel:** Ju närmare källan, desto klarare vatten – En studie om hur medias negativa granskningar påverkar den psykosociala arbetsmiljön inom äldreården

**Universitet:** Campus Helsingborg, Lunds Universitet

**Kurs:** SMKK01 Examensarbete kandidatexamen, 15 hp

**Författare:** Emelie Lövgren, Beatrice Nilsson och Emilia Olandersson

**Handledare:** Christer Eldh och Michael Johansson

**Problem:** Medias dagordningsmakt är ett begrepp som har fått allt större betydelse i vårt samhälle. Begreppet belyser hur media har förmågan att forma vår moraliska grundsyn, med vilken vi ser på vår verklighet, genom att dagligen välja ut vilka händelser som ska lyftas fram på agendan. Av den anledningen påverkar media hur allmänheten betar sig i en omskriven miljö, samt hur människor i en omskriven verksamhet förhåller sig till sin egen livssituation och självbild. Det innebär att de arbetstagare, vars arbetsområde utsätts för medial granskning, påverkas av detta fenomen i allra högsta grad. Äldreården har blivit ett av Sveriges mest omdebatterade och värdeladdade yrke genom medias återkommande granskningar. Samtidigt redovisar Statistiska Centralbyrån uppgifter som menar att äldreården psykosociala arbetsförhållanden har försämrats avsevärt de senaste åren.

**Syfte:** Syftet med denna uppsats är att öka förståelsen kring hur en omskriven verksamhet påverkas av den förtroendekris som medias granskningar förorsakar. Vidare syftar uppsatsen till, att utifrån ett personalperspektiv, kartlägga och undersöka hur den psykosociala arbetsmiljöns centrala faktorer påverkas av mediegranskningen samt hur denna påverkan slutligen resulterar i ett spektrum mellan motivation och stress. Kunskapen som genereras utifrån detta syfte kan därmed bidra till att en verksamhet och dess management ser problem i den psykosociala arbetsmiljön i ett vidare och mer humant perspektiv.

**Metod:** Deduktivt arbetssätt och kvalitativa djupintervjuer.

**Resultat:** Resultatet visar att medias granskningar har inflytande på den psykosociala arbetsmiljön. Detta visar sig främst i form av att ledarskapet tenderar att utveckla sina verksamhetsinriktade egenskaper, vilket i sin tur innebär en ökad kontrollering i form av dokumentskrivningar. Dokumentskrivningarna ses som ett resultat av ledningens och omgivningens bristande förtroende. Den ökade styrningen påverkar i sin tur personalens inflytande i arbetet och personalens känslomässiga engagemang i negativ bemärkelse. Vidare har den negativa mediedebatten påverkat allmänhetens allmänna uppfattningar om yrkesutövningen, vilket får konsekvenser för arbetsområdets anseende i samhället, samt dess bemötande i och utanför arbetet.

**Nyckelord:** Dagordningsteorin, psykosocial arbetsmiljö, motivation, stress

## FÖRORD

Vi vill först och främst rikta ett stort tack till Towe Bildtgård på Region Skåne som lade ner sin tid och själ i att hitta ett nytt studieobjekt när vårt först lovade objekt inte längre ville ställa upp. En räddare i nöden!

Vidare vill vi tacka vårt studieobjekt för ett varmt bemötande, och för att de tog sig tiden att ställa upp på våra intervjuer. Utan er hjälp hade inte denna uppsats inte varit möjlig.

Vi vill även rikta ett tack till våra handledare Michael Johansson och Christer Eldh, som kritiskt har väglett oss genom hela processen.

Slutligen vill vi tacka er andra utomstående som hjälpt oss under processens gång med idéer, feedback, stöttning, samt för era värdefulla råd och åsikter!

Vi hoppas nu att du som läsare kommer att inspireras och få lika mycket kunskap som vi har fått under denna process!

Som en av våra respondenter sa:

*”Det känns verkligen aktuellt att detta ämne uppmärksammas. Det behövs verkligen sådana som er som kommer hit och lyfter fram detta problem för ledningen. Det känns inte som att alla förstår konsekvenserna, eller också så blundar de för det.”*

Helsingborg den 11 maj 2012.

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

SAMMANFATTNING.....	2
FÖRORD .....	3
1. INLEDNING .....	6
1.1 Äldrevårdens mediala utmaningar .....	6
1.2 Lucka i forskningen.....	8
1.3 Syfte och frågeställningar .....	8
2. TEORETISK REFERENSRAM.....	9
2.1 Dagordningsteori – medias makt i samhället.....	9
2.2 Psykosocial arbetsmiljö – ett komplext samspel.....	11
2.2.1 Medarbetarskap .....	11
2.2.2 Arbetsledningsklimat .....	12
2.2.3 Inflytande i arbetet.....	13
2.2.4 Erkännande och bekräftelse i arbetet .....	14
2.2.5 Social status .....	14
2.3 Motivation och stress- ytterligheter i människans känslspektra.....	15
2.3.1 Motivation.....	16
2.3.1.1 Etik och engagemang .....	16
2.3.1.2 Själveffektivitet .....	17
2.3.2 Stress .....	17
2.3.2.1 Tre faser av stress .....	18
2.4 Sammanfattning av den teoretiska referensramen.....	18
2.5 Disposition.....	19
3. METOD .....	20
3.1 Studieobjektet .....	20
3.2 Tillvägagångssätt – en deduktiv ansats .....	20
3.3 Hermeneutik –humanistiska tankegångar.....	21
3.4 Kvalitativ metod – djupintervjuns styrka .....	22
3.5 Urval.....	22
3.6 Tillförlitlighet .....	23
3.7 Reflektion kring intervjuerna .....	24
4. EMPIRI OCH ANALYS .....	25
4.1 Medias dagordningsmakt.....	25
4.2 Psykosocial arbetsmiljö.....	27
4.2.1 Medarbetarskap .....	28
4.2.2 Arbetsledningsklimat .....	29

4.2.3 Inflytande .....	31
4.2.4 Bekräftelse och erkännande i arbetet .....	33
4.2.5 Social status .....	35
4.3 Motivation och stress .....	37
4.3.1 Motivation.....	37
4.3.2 Stress.....	40
5. SLUTSATSER .....	42
5.1 Hur uppfattar personalen inom äldreomsorgen den bilden som framställs i media? .....	42
5.2 Hur påverkas den psykosociala arbetsmiljön av den negativa mediedebatten?.....	42
5.3 Hur påverkar detta i sin tur personalens motivations- respektive stressnivå?.....	44
6. DISKUSSION .....	45
6.1 En schablonartad bild – går den att förändra? .....	45
6.2 Ledarskapet - en sits mitt emellan.....	46
6.3 Dokumentering - en ineffektiv nödvändighet? .....	47
6.4 Mediedebattens indirekta påverkan på det humana kapitalet .....	48
6.5 Återkoppling .....	48
6.6 Förslag till vidare forskning.....	49
7. REFERENSER .....	50
7.1 Tryckta källor.....	50
7.2 Elektroniska källor .....	52
7.3 Muntliga källor .....	53
BILAGA 1.....	54

# 1. INLEDNING

*”När sängen gick sönder fick den gamle mannen sova på en madrass på golvet, i flera månaders tid. Nu har usla förhållanden uppdagats på ännu ett äldreboende!”*

Sveriges Television (Publicerat 2011.11.02)

*”Förnedringen inom äldre vården fortsätter på sina ställen. På ett boende har man infört kisschema. Äldre måste kissa på beställning. De som har kommit på detta måste vara dumma i huvudet!”*

Aftonbladet (Publicerat 2010.10.09)

---

## 1.1 Äldrevårdens mediala utmaningar

Medias dagordningsmakt är ett begrepp som har fått allt större betydelse i vårt samhälle (McCombs, 2006). Begreppet belyser hur media har kommit att bli samhällets andrahandsverklighet där de har makten att prioritera vilka samhällsfrågor som ska lyftas fram på agendan. Medvetet eller omedvetet upplyses vi dagligen av medial information genom tidningar, TV eller Internet. Dessa mediala vardagsinslag gör att allmänheten, frivilligt eller ofrivilligt, förhåller sig till det de tar del av på ett känslomässigt sätt. Media formar alltså den moraliska grundsyn med vilken vi ser på vår verklighet. Av den anledningen påverkar även media hur allmänheten betar sig i den omdebatterade miljön, samt hur människor i omgivningen förhåller sig till sin egen livssituation och självbild (Lippman, 1997). Det innebär att de arbetstagare, vars arbetsområden utsätts för medial granskning, påverkas av detta fenomen i allra högsta grad.

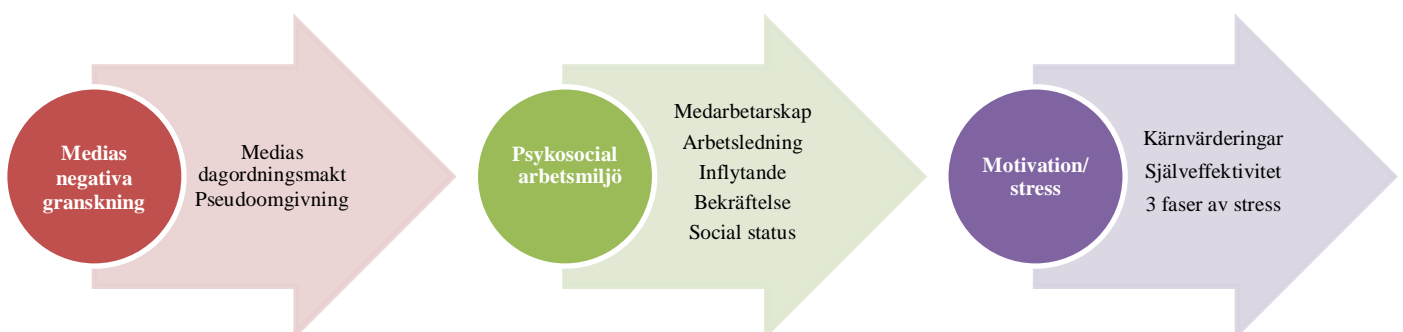
Äldreomsorgen har blivit ett av Sveriges mest omdebatterade och värdeladdade yrke idag genom medias återkommande granskningar. Ständigt riktas det hård kritik mot missförhållanden där framförallt personalen framställs som inkompetenta i sitt arbete med vårdtagaren. Diskussionerna stärks ytterligare av att Socialstyrelsen har säkerställt en nationell värdegrund som tog plats i Socialtjänstlagen den 1 januari år 2011:

*”Bestämmelserna innebär i korthet att socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att den äldre får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Med detta avses bland annat att äldreomsorgen bör värna och respektera var och ens rätt till privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande, delaktighet och individanpassning. Verksamheten bör bidra till att den enskilda känner trygghet och meningsfullhet. Insatserna inom äldreomsorgen ska vara av god kvalitet och den äldre personen ska få ett gott bemötande” (Socialstyrelsen).*

Citatet beskriver de samlade målen för äldreomsorgens verksamhetsområde. Medierna för dock återkommande resonemang där de menar att personalen på olika äldreboenden i Sverige inte lever upp till de ovanstående värderingarna. På senare tid har dock denna debatt kommit att kritiseras av äldrevårdens egna representanter, vilka menar att resonemangen är osakliga och oseriösa. När media publicerar artiklar utan erforderliga efterforskningar menar äldrevårdens representanter att debattens tillförlitlighet och sanningsenlighet blir väldigt låg (DN.se 2012-04-01). Trots att personalen inom äldreomsorgen är medvetna om att anklagelserna inte alltid bör beaktas som trovärdiga, kan de inte undgå det faktum att förtroendet för deras yrkesutövning minskar i samhället.

Samtidigt som förtroendet för äldrevården har minskat de senaste åren, redovisar Statistiska Centralbyrån uppgifter som visar på att arbetsmiljön inom äldrevården har försämrats avsevärt sedan 1990-talet, varav ohälsa på grund av psykologiska och sociala förhållanden har ökat mest. Detta har i sin tur bidragit till att äldreomsorgen redovisar de högsta sjukskrivningstalen i Sverige. Sjukdomar i form av psykiska lidanden har varit särskilt framträdande bland anmälningarna. Socialförsäkringsministern, Ulf Kristersson, har nyligen uttalat sig om yrkesområdet och menar att branschen utgör en av landets största arbetsmiljöutmaningar (DN.se 2012-04-01). När det gäller den fysiska miljön och dess påverkan på personalens kroppsliga funktioner, är kunskapen omfattande i nuläget. Detta har bidragit till en rad olika arbetsskydd och ergonomiska regleringar. Kunskapen om huruvida yttre miljökomponenter påverkar de psykiska och sociala funktionerna är mindre omfattande och orsakssammanhangen mer komplexa.

I denna studie har vi inspirerats av ovanstående problematik och ska därför undersöka hur medias granskningar, i egenskap av en yttre miljökomponent, påverkar de psykosociala förhållandena inom äldrevården. Enligt tidigare forskning består äldrevårdens viktigaste psykosociala arbetsmiljöfaktorer av medarbetarskapet, arbetsledningsklimatet, inflytande i arbetet, bekräftelse och erkännande, samt social status. Vi ska därför studera hur var och en av dessa faktorer påverkas av medias kritiska granskningar. Nedanstående modell redovisar de förhållanden som vi vill undersöka i denna studie:



*Modellen redovisar de två relationerna som vi vill undersöka. Vi ska studera hur medias granskningar påverkar de psykosociala arbetsmiljöfaktorerna, samt hur denna funktion resulterar i motivation, respektive stress. I nedanstående avsnitt följer en motivering till varför dessa områden är särskilt relevanta att undersöka.*

## 1.2 Lucka i forskningen

Problematiken kring hur mediedebatten påverkar förutsättningarna i det dagliga arbetet och miljön i omhändertagandet av de äldre, är ännu ej belyst i ett vetenskapligt sammanhang. Efter våra tre år på kandidatprogrammet Service Management Health upplever vi att managementteorierna tenderar att fokusera på de inre påverkningsfaktorerna i diskussionerna om den psykosociala arbetsmiljön. Vi kan inte blunda för att vi lever i en värld där medias inflytande och genomslagskraft ökar, vilket även påverkar våra arbetsplatser. Dagens verksamheter verkar i ett öppet system där medierna har fri makt att kritiskt granska våra arbeten. I denna studie ifrågasätter vi inte medias rapporteringar om missförhållanden i samhället, utan snarare den smutskastning som sker när dessa rapporter blir återkommande och kraftigt vinklade inom vissa yrkesområden. Genom att öka kunskapen kring vilka konsekvenser medias återkommande granskningar får på den sammantagna arbetsmiljön, tror vi att ledaren, utifrån ett health managementperspektiv, kan skapa bättre förutsättningar för personalens psykiska och sociala förhållanden när en förtroendekris uppstår. Enligt Socialstyrelsen har studier kring äldrevårdens arbetsmiljö under senare år minskat till förmån för studier inriktade på äldreomsorgens yttre strukturer, såsom organisatoriska styrformer och ekonomiska kostnadsberäkningar. För att möta det faktum att forskningen kring dessa fenomen är bristfällig, vill vi bidra med en studie som relaterar dessa begrepp med varandra inom det aktuella yrkesområdet.

## 1.3 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna uppsats är att öka kunskapen kring hur en omskriven verksamhet påverkas av den förtroendekris som medias granskningar förorsakar. Uppsatsen syftar till att, utifrån ett personalperspektiv, kartlägga och undersöka hur den psykosociala arbetsmiljöns centrala faktorer påverkas av mediegranskningen, samt hur denna påverkan resulterar i ett spektrum mellan motivation och stress. Kunskapen som genereras utifrån detta syfte kan därmed bidra till att en verksamhet och dess management ser problem i den psykosociala arbetsmiljön i ett vidare och mer humant perspektiv.

För att möjliggöra syftet ska vi besvara följande tre frågeställningar:

- *Hur uppfattar personalen inom äldreomsorgen bilden som framställs i media?*
- *Hur påverkas den psykosociala arbetsmiljön av den negativa mediedebatten?*
- *Hur påverkar detta i sin tur personalens motivations- respektive stressnivå?*



## 2. TEORETISK REFERENSRAM

*I följande teoriavsnitt kommer medias dagordningsmakt och den psykosociala arbetsmiljön att beskrivas. Syftet är att ge en förståelse kring medias underliggande problematik och hur den kan påverka den psykosociala arbetsmiljöns komplexa samspel inom en omskriven bransch. Vi kommer att behandla centrala faktorer inom den psykosociala arbetsmiljön, samt hur dessa står i relation till varandra. Till sist utreds de två begreppen motivation och stress, vilka kan beskrivas som de ytterligheter som den psykosociala arbetsmiljöns funktion resulterar i.*

### 2.1 Dagordningsteori – medias makt i samhället

I den mån vi är intresserade av omgivningen, bortom våra egna erfarenheter och kunskaper, blir vi beroende av media och journalistiken. Media är vår viktigaste källa till information (McCombs, 2006, s. 7). De dagliga nyheterna underrättar oss om nya händelser och förändringar i ett sammanhang som sträcker sig utanför våra erfarenheter. Media gör dock betydligt mer än att enbart upplysa oss om viktiga händelser. Genom att dagligen välja ut och framställa nyheter riktar de vår uppmärksamhet och påverkar vår uppfattning om vilka frågor som ska prioriteras. Denna förmåga kallas för dagordningsmakt (ibid., 2006, s. 23). Befolkningen använder sig av medias riktlinjer om vad som bör sättas i första hand. Efterhand blir de frågor som framhålls i medierapporteringen de frågor som allmänheten anser vara viktigast på sin agenda. På detta sätt utövar media ett stort inflytande i vårt medvetande (ibid., 2006, s. 24). Medias inflytande används i studien för att förstå dess makt att påverka allmänhetens uppfattningar om en omskriven verksamhet.

Enligt McCombs (2006, s. 97) är Walter Lippman fadern till den idé som kom att kallas för dagordningsteorin. Dagordningsteorin är en samhällsvetenskaplig teori som kartlägger hur media formar våra bilder av offentliga angelägenheter. Han menar att medierna, fönstret mot den värld som är utom räckhåll för den direkta erfarenheten, bestämmer våra kognitiva kartor över denna värld. När det gäller majoriteten av frågorna på den allmänna dagordningen handskas medborgarna med en andrahandsverklighet, en verklighet som struktureras av journalisternas rapporter om dessa händelser och situationer. Människor känner sin värld indirekt, det vill säga vad vi än tror vara en sann bild så behandlar vi den som den faktiska verkligheten (ibid., 2006, s. 25). Walter Lippman introducerade även idén om en pseudoomgivning, det vill säga den bild av omgivningen som finns i vårt medvetande, en bild som alltid är ofullständig och ofta felaktig i förhållande till verkligheten. Vårt beteende påverkas av pseudoomgivningen och inte av den faktiska omgivningen. När varje dags händelser bryts genom medias professionella lins blir resultatet en formad bild av världen, en pseudomiljö, som långt ifrån överensstämmer med mer systematiska bedömningar av samma miljö.

Nyheterna har bara utrymme att presentera en begränsad utblick av allt som händer i omgivningen. De inslag som dominerar medias presentation av samhällsfrågorna blir därför dominerande i våra individuella föreställningar av samma värld (ibid., 2006, s. 45, 115). Teorin om pseudomiljön används för att förstå hur media konstruerar en ofullständig och ofta felaktig bild av den granskade verksamheten i allmänhetens medvetande.

Lippman (1997) kopplar även denna diskussion till yrkesområden, där han menar att människors uppfattningar om andra personer och deras yrkesutövande sällan baseras på egna erfarenheter. Istället baseras dessa uppfattningar ofta på samhällets gemensamma föreställningar som utgår från media. Uppfattningar som är stabila över tid och allmänt vedertagna är lätta att hålla för sanna och kan därför komma att ifrågasättas i mindre utsträckning. De kan ofta utvecklas till schablonartade bilder där endast någon enstaka egenskap fokuseras. När denna egenskap sedan generaliseras till samtliga individer, inom en yrkesgrupp, har vi att göra med stereotyper, det vill säga stelade bilder där motstridiga fakta utelämnas och förekomsten av gruppvariation åsidosätts (ibid., 1997). McCombs (2006, s. 99) kallar dessa egenskaper för attribut. Han menar att varje objekt på dagordningen har ett antal attribut, det vill säga de kännetecken och egenskaper som berikar bilden av varje objekt. Så småningom är det dessa attribut som allmänheten ser framför sig när de talar och tänker på ett bestämt objekt. De attribut som blir särskilt framträdande i medias framställningar, är också framträdande i det allmänna medvetandet (ibid., 2006, s. 112). Sammanfattningsvis skapar attributen associationer med det givna objektet, så kallad priming (ibid., 2006, s. 129). När de känslomässiga attributen sammanlänkas med allmänhetens kognitiva bilder av offentliga organisationer, påverkar det inte bara attityder och åsikter, utan även individuella beteenden i och kring den miljö som framställs som en viktig angelägenhet i samhället (ibid., 2006, s. 171). Teorin om objekt och attribut används för att ingående beskriva hur den allmänna pseudobilden av den granskade verksamheten ser ut och hur den påverkar allmänhetens åsikter och handlingar.

Gestaltningsteorin vidareutvecklar och fördjupar ovanstående resonemang om känslomässiga attribut. Teorin handlar om hur media specifikt väljer att framställa, presentera och gestalta sitt givna objekt, så kallad framing (McQuail, 2005). I olika kontexter skapas olika gestaltningar. Media lyfter fram vissa aspekter av kontexten och väljer bort andra. Journalistens samlade val av ämne, bilder, berättarperspektiv, bildperspektiv och attribut, spelar in på hur verkligheten enligt medierna ser ut. Hur nyheten vinklas är därmed ett objektifierat val. Det är viktigt att komma ihåg att vi lever i en obegränsad värld där medias utrymme är begränsat (Strömbäck, 2004, s. 41). Gestaltningsteorin används för att förstå medias förhållningssätt till det omskrivna yrkesområdet.

Teorin om medias dagordningsmakt, det vill säga makten att definiera samhällsproblem, bestämma vilka aktörer som ska få tillgång till offentligheten, samt vilken betydelse detta får för människors föreställningar och uppfattningar om samhällets yrkesområden, gör den till en viktig teori för studien. Utifrån dessa teorier tar vi med oss en rad intressanta frågor in i analysen: Hur vinklas och gestaltas de bilder som framställs av verksamheten? Hur påverkar dessa bilder allmänhetens uppfattningar? Hur påverkar dessa uppfattningar i sin tur beteenden inom den omskrivna verksamheten? Hur påverkar detta inflytande i sin tur den verksamhetens psykosociala arbetsmiljö?

## 2.2 Psykosocial arbetsmiljö – ett komplext samspel

Begreppet psykosocial arbetsmiljö blev ett nyckelord som diskuterades livligt av arbetsmarknadens parter under 1970-talet. När man talade om arbetsmiljö under 1900-talets första hälft menade man i huvudsak den fysiska miljön, det vill säga bullernivå och arbetsskador från maskiner. Senare kom man dock fram till att flera aspekter än den fysiska miljön spelar in på den sammantagna arbetstillfredsställelsen. År 1974 introducerade Arbetskyddsfonden det psykosociala arbetsmiljöbegreppet som ett resultat av sociologiska och psykologiska förhållanden (Dahlgren 1990, s. 11). Begreppet skildrar samspelet mellan individ och miljö. Dålig arbetsmiljö kan leda till en utveckling av sjukdomar, främst hjärt- och kärlsjukdomar, men även psykisk ohälsa i form av depressioner och sämre välbefinnande (Psykosocialarbetsmiljö.se 2012-04-01). De psykosociala arbetsmiljöfaktorerna används som en begreppsapparat i vår studie, för att på ett systematiskt sätt identifiera och kartlägga hur en omskriven verksamhet påverkas av medias granskningar.

Nilsson (1993) och Carr och Kazanowski (1994) har tidigare forskat kring äldrevårdens psykosociala arbetsmiljö. De menar att medarbetarskapet, arbetsledningsklimatet, inflytande i arbetet, bekräftelse och erkännande, samt social status, utgör de viktigaste psykosociala arbetsmiljöfaktorerna inom äldrevården. Faktorerna är centrala för att personalen på ett optimalt och tillfredsställande sätt ska kunna vårda de äldre, samt för att uppnå en god hälsa. Eftersom vi använder äldreomsorgens omskrivna arbetsområde som ett empiriskt exempel i vår undersökning, har vi valt att utgå från dessa faktorer i vår studie.

### 2.2.1 Medarbetarskap

Hällstén och Tengblad (2004) menar att en tidlös utmaning i företag och organisationer är hur man på ett effektivt sätt lyckas skapa drivkrafter för medarbetare i syfte att åstadkomma goda arbetsprestationer tillsammans. Metoderna för att hantera denna utmaning har varierat under åren. Under efterkrigstiden användes materiella incitament som exempelvis ackordslön. Därefter har organisationerna riktat sig mot bland annat sociala och personliga belöningar för att skapa

medarbetarengagemang. Tilltron till dessa incitament gav upphov till begreppet medarbetarskap. Medarbetarskapet handlar i stor utsträckning om hur medarbetarna motiveras att ta ansvar, utveckla styrkor, samt forma gemenskaper i arbetsgruppen (ibid., 2004, s. 9). Medarbetarskapet används i vår studie då begreppet, enligt tidigare forskning, beskrivs som en central faktor i äldrevårdens psykosociala arbetsmiljö.

Enligt Lenneér Axelson och Thylefors (2005) bygger medarbetarskapets sociala samspel i hög grad på att ge och få social belöning enligt den sociala utbytesteorin. Arbetsgruppen är en viktig källa till gemenskap och förväntas i viss mån tillfredsställa behov av vänskap, stimulans och känslomässigt utbyte av livshistorier med mera. Gruppen är den viktigaste delen av arbetsorganisationen när det gäller den psykosociala arbetsmiljön. Arbetsklimatet och atmosfären blir ett resultat av allt som händer i och omkring arbetsgruppen. Detta kräver att var och en tar ett personligt ansvar, oavsett återkommande motgångar och påfrestningar utifrån (ibid., 2005, s. 23-25, 31-33). Det sociala samspelet används i studien för att undersöka hur medarbetarskapets samarbete påverkas av medias yttre påfrestningar.

Socialt stöd är ett annat centralt begrepp när man diskuterar medarbetarskapets yttre krav och påfrestningar. Begreppet har fått mycket uppmärksamhet utifrån studier i samband med den så kallade krav-kontroll-stödmodellen. Socialt stöd innebär framförallt känslomässig hjälp från arbetskamrater, vilket minskar risken för psykisk överbelastning och sjukdom hos personalen. Socialt stöd benämns alltid i positiv bemärkelse, då det används som en stöddämpare i förhållande till de höga krav och belastningar som arbetslivet ofta innebär. De personliga behoven och upplevelserna av psykosociala påfrestningar är olika från person till person, vilket är viktigt att ta hänsyn till för att åstadkomma en fungerande arbetsgrupp (ibid., 2005, s. 23). Vi ska undersöka hur det sociala stödet formas och utvecklas efter medias negativa granskningar, vilket i sin tur blir avgörande för hur medarbetarskapet står emot dessa motstridigheter.

### 2.2.2 Arbetsledningsklimat

Även ledarskapet har stor betydelse för att frambringa ett funktionellt medarbetarskap. Samspelet mellan medarbetarna och ledaren är en viktig faktor för hur medarbetarna upplever den sammantagna arbetssituationen. Medarbetarskapet och ledarskapet utgör en etiskt präglad relation som bygger på tillit och förtroende och som eftersträvar något gott för verksamhetens välgång och för individens välmående (Hällstén och Tengblad, 2006, s. 143). Lennerlöf (1981, s. 71-72) resonerar vidare att ledarskapet ska verka för att skapa en social trygghet, samt stimulera, engagera och utveckla de anställda i sitt dagliga arbete. För att generera dessa förhållanden är det viktigt att

se till den specifika miljön och anpassa ledarstilen efter de omständigheter som råder på den enskilda arbetsplatsen. Anpassas inte ledarskapet rådande arbetsförhållanden kan detta snarare innebära skadliga effekter på arbetsgruppens förmågor. Ledarskapet används i vår studie då arbetsledningsklimatet, enligt tidigare forskning, beskrivs som en central faktor i äldre vårdens psykosociala arbetsmiljö.

Fransén (2004) gjorde en studie kring den samlade idealbilden av en ledare inom äldreomsorgen. På de undersökta äldreboendena fanns det en gemensam föreställning om det goda ledarskapet. I sin beskrivning utgick den intervjuade personalen från ett relationsorienterat perspektiv när de formulerade sin ledarskapssyn. För dem är de sociala och personliga aspekterna avgörande för motivationen och arbetstillfredsställelsen, medan de verksamhetsorienterade egenskaperna har mindre betydelse. För det första är det viktigt att ledaren är lyhörd och tar sig tid att lyssna på medarbetarnas idéer och önskemål om den dagliga verksamheten. En god arbetsledare inom äldreomsorgen ska även visa förståelse och respekt för de anställda och deras arbete. Detta förutsätter att ledaren kontinuerligt finns på plats och informerar sig om vardagliga situationer. Slutligen menar de att det är av stort värde att ledaren visar förtroende för medarbetarna. Genom att våga göra personalen delaktiga i viktiga beslut som rör det dagliga arbetet, samt ge dem ett större inflytande i det individuella arbetet med vårdtagarna, upplever personalen en större meningsfullhet (Kolfjord och Hedin, 2004, s. 74-76). Forskningen kring idealbilden av ledarskapet används för att påvisa om ledarskapet i en omskriven verksamhet påverkas av medias granskningar i positiv eller negativ bemärkelse.

### 2.2.3 Inflytande i arbetet

Inflytande och delaktighet är två genomgående begrepp som förekommer i majoriteten av teorierna om arbetsmotivation. Det finns tre typer av inflytande, det vill säga förmågan att påverka utförandet av det egna arbetet, delaktighet i det dagliga arbetsupplägget, samt medbestämmandet i övergripande frågor som rör arbetsorganisationen. Rubenowitz (2010, s. 97) menar att det är viktigt att personalen, inom vissa gränser, själva har möjlighet att styra över utförandet sitt eget arbete på för att uppnå en optimal arbetsbelastning. Hansson (2004) menar att delaktighet är den viktigaste framgångsfaktorn vid förändringsarbete av såväl stora omorganiseringar som mindre arbetspolitik frågor. När man vill åstadkomma förändringar i verksamheten avgörs resultatet av hur väl man lyckas förankra förändringsarbetet bland medarbetarna. Lyckas man göra alla parter delaktiga kan man på ett effektivt sätt skapa både motivation och engagemang som bidrar till en lyckad implementering och ett lyckat resultat. Delaktigheten från alla inblandade parter är inte bara en grund för att allas kunskaper och erfarenheter är relevanta när nya beslut ska fattas, utan även en

markering att alla medarbetare utgör en viktig och meningsfull del av den samlade organisationen (ibid., 2004, s. 97, 177-178). Teorin används i studien för att undersöka om medias negativa granskningar har någon inverkan på personalens möjligheter till inflytande i arbetet.

#### 2.2.4 Erkännande och bekräftelse i arbetet

Enligt Gustavsson (1997, s. 48) är bekräftelse en komponent i mänsklig motivation som bevarar eller förstärker människans självbedömning. Bekräftelse är en företeelse som gör oss människor kompetenta att utnyttja vår potential och utveckla vår hälsa. Vissa av dessa potentialer uppträder aldrig, vilket kan få till följd att människan inte förmår att vara eller får vara den man är, vilket kan medföra en känsla av meningslöshet. Samtliga vill få sin självbild bekräftad, annars mår vi inte bra och upplever ofta symptom på depression eller bristande självförtroende (ibid., 1997). Bekräftelsebehovet används i vår studie då det, enligt tidigare forskning, beskrivs som en central faktor i äldrevårdens psykosociala arbetsmiljö.

Bekräftelsen sker i mötet och relationen med andra människor. Enligt Henningsson (2004, s. 60) utgör relationer inom vården ett komplicerat nätverk där vi i både jämlika och ojämlika förhållanden utlämnar en stor del av oss själva. I dessa mänskliga möten förekommer kommunikation. De uppfattningar vi har om vår egen självbild är grundade på kommunikationen med andra människor. Inom omsorgen är bekräftelsedynamiken mellan vårdtagare, anhöriga och vårdpersonal viktig. Människan vill ha bekräftelse att deras så kallade jagbild överensstämmer med andras förväntningar, samt att vi duger i vår samhällssamverkan. Utan denna bekräftelse kan det vara svårt att behålla en emotionell stabilitet i vardagen (Nilsson, 2007). Zetterberg (1977) och Gustafsson (1997) utvecklar resonemanget kring denna självvärderingsprocess och menar att den har två olika källor, den inre och den yttre miljökomponenten. Den inre källan till bekräftelse utgår ifrån hur vi ser på oss själva. Den yttre källan till självvärdering utgörs av andra människors åsikter och värderingar om vårt leverne. Den innehåller de faktorer som bestämmer hur vi handlar och beter oss gentemot varandra, samt vilka krav och förväntningar vi har på personer i vår omvärld. Ovanstående teori används i studien för att påvisa hur allmänhetens snedvridna bild av den omskrivna verksamheten påverkar deras bemötande, krav och förväntningar på yrkesutövarna.

#### 2.2.5 Social status

Som vi klargjorde i tidigare avsnitt är det i vardagens konkreta sammanhang som vi genom andra människors uppträdande, tal och handlingar kan ta del av deras uppskattning, likgiltighet, nonchalans eller direkta kränkningar av våra yrken (Sayer, 2005, s. 42). Frågor och berättelser om våra yrken och vårt arbetsliv är vanligt förekommande i vardagssammanhang, vilka fungerar som

snabba beskrivningar om vilka vi är. Utifrån samtalet om yrke kan vi, tillsammans med tidigare erfarenheter och föreställningar, göra mer eller mindre kvalificerade gissningar om vem det är vi har framför oss, i vetskapen om att denna information påverkar den yrkesbild som skapas (Rothman, 2002). Teorin om social status används i studien då det, enligt tidigare forskning, har visat sig vara en central faktor i äldre vårdens psykosociala arbetsmiljö.

Det kan urskiljas tre sätt att bemöta verksamma inom lågstatusyrken. Antingen tenderar människor att osynliggöra eller tysta ämnet när det kommer på tal, eller så påminner omgivningen om arbetets smutsiga aspekter, eller också väljer allmänheten att aktivt dölja de smutsiga sidorna för att istället rikta fokus mot de mer socialt accepterade aspekterna (Ashforth och Kreiner, 1999, s. 414-432). Ashforth och Kreiner (1999) hävdar att denna typ av bemötande tenderar att utveckla en överkänslighet hos personalen, vilket leder till att personen inom lågstatusyrket tenderar att se kränkningar även i de fall som det inte var direkt avsiktligt. Forskningen vittnar på att bristen av respekt för ett visst yrke inte bara innebär ett osynliggörande eller förakt inför de sysslor som yrkesutövaren gör, utan riskerar även att hota hela människans värde.

Teorierna om de fem viktigaste psykosociala arbetsmiljöfaktorerna är relevanta i vår studie då vi har som avsikt att undersöka hur den omskrivna verksamhetens sammantagna arbetsmiljö påverkas av medias negativa granskningar. Utifrån teorierna har det väckts en rad intressanta frågor som vi tar med oss in i analysen: Hur påverkas medarbetarskapets sociala samspel av medias yttre påfrestningar? Hur påverkas ledarskapets styrning av den förtroendekris som media förorsakar? Hur påverkar detta i sin tur personalens möjligheter till inflytande och medbestämmande i arbetet med vårdtagaren? Hur har medias granskningar påverkat yrkesutövarnas sociala anseende i samhället? Hur har detta i sin tur påverkat omgivningens, ledningens och anhörigas bekräftelse och bemötande av personalen i den omskrivna verksamheten?

### 2.3 Motivation och stress- ytterligheter i människans känslspektra

För att inte stanna vid en kartläggning av de psykosociala arbetsmiljöfaktorerna vill vi även undersöka hur individens känslor påverkas av medias inflytande på den psykosociala arbetsmiljön. Eftersom individens känslor och humör ofta påverkar organisationens helhet, finns det ett ömsesidigt förhållande mellan individens känslor och den sammantagna omgivningen. Vi har valt att se dessa känslor ur ett spektrum mellan motivation och stress, det vill säga två dikotomier som kan beskrivas som två ytterligheter i en gråzon av känslor. I följande delkapitel kommer därför en utredning kring dessa begrepp att presenteras.

### 2.3.1 Motivation

En av de största motivationsforskarna genom tiderna är Abraham Maslow. Han menar att människans grundläggande behov och dess rangordning bör vara utgångspunkten för motivationsforskning. Människans behov kan rangordnas som kroppsliga behov, trygghet, kärlek och gemenskap, uppskattning samt självförverkligande. Detta innebär att människan har olika motiv att uppfylla vissa behov före andra. När kroppsliga grundläggande behov, så som exempelvis hunger, är tillfredsställt motiveras människan att tillfredsställa psykologiska behov, såsom exempelvis självförverkligande. Det är dock viktigt att poängtera att människans beteende ofta motiveras utifrån mer än ett behov (Maslow 1954, s. 15ff). Begreppet motivation har nu sammanfattats utifrån den tidiga forskningen kring ämnet. Nedan följer en presentation av mer aktuella teorier kring ämnet.

#### 2.3.1.1 Etik och engagemang

Maslows teorier anses klassiska, men har på senare år både ifrågasatts och utvecklats. Dahlgaard-Park (2012) menar exempelvis att de fysiska och psykiska behoven bör kompletteras med etiska kärnvärderingar. Hon menar att den tidigare forskningen endast sett etiska kärnvärderingar som yttre faktorer, och inte som en del av människans erkända motivationsincitament, vilket har lett till en ny modell, den så kallade Trinity-modellen (ibid., s. 126-127). Trinity-modellen behandlar etiska kärnvärderingar tillsammans med fysiska och psykiska behov. Modellen syftar till att se hur dessa tre behovsgrupper samverkar som motivationsincitament och hur de skapar engagemang. Kärnvärderingar kan förklaras som etiska förmågor hos en individ, vilket innefattar meningssökande och meningsskapande aktiviteter (ibid., s. 130). Detta meningsskapande anser Dahlgaard-Park vara ett av motivationsincitamenten som skapar engagemang. Meyer och Allen (1997) menar att det finns tre olika sorters engagemang som utifrån meningsskapande kan beskriva motivationen på en arbetsplats, det vill säga känslösamt engagemang, varaktigt engagemang och normativt engagemang. Känslösamt engagemang innebär att en individ har en passion för arbetet och därmed motiveras att uppnå organisatoriska mål genom att själv identifiera sig med dem. Varaktigt och normativt engagemang innebär motsatsvis att individen utför ett arbete utifrån motivationsincitamentet att inte förlora den belöning eller de fördelar arbetet medför (Meyer och Allen 1997, i Dahlgaard-Park, 2012, s. 131). Vikten av forskning kring etiska kärnvärderingar anses vara aktuell och viktig då bland annat begrepp som corporate social responsibility har blivit alltmer problematiserat i dagens företag (ibid., 2012). Etiska kärnvärderingar och engagemang är nya begrepp inom motivationsforskningen som tillsammans bidrar till en djupare förståelse för personalens motivation. Även själveffektivitet, som visat sig vara en stor del av personalens motivationsincitament, är ett nytt begrepp inom motivationsforskningen.



### 2.3.1.2 Själv effektivitet

Porter, Bigley och Steers (2003, s. 126) belyser den sociala kognitiva teorin om bland annat självförverkligande som primärt i arbetsmotivationen. De menar att för mycket energi läggs på analyser av svagheter och brister hos personalen, istället för att fokusera på de positiva motivationsincitamenten som bidrar till självförverkligande och därmed produktivitet. Den sociala kognitiva teorin är tvådimensionell och belyser både den sociala och externa kontexten tillsammans med individens individuella värderingar och drag. Utifrån dessa två dimensioner har begreppet själv effektivitet växt fram och syftar till att ge en bild av hur människor använder sina förmågor för att påverka omgivningen och skapa eftertraktade resultat. Personer med hög själv effektivitet har en förmåga att utföra de insatser som krävs för god produktivitet medan personer med låg själv effektivitet tenderar att aldrig riktigt avsluta påbörjade insatser (ibid., s. 127, 130). I förhållande till motivation är själv effektiviteten den tredje drivkraften, jämte externa och interna motivationsincitament, och kan jämföras med Dahlgaard-Parks teori om etiska kärnvärderingar som en tredje motivationsaspekt. Själv effektiviteten är, till skillnad från etiska kärnvärderingar, inte en egen motivationskraft. Det är ett komplement som höjer motivationen men som fortfarande är beroende av interna och externa faktorer (Porter, Bigley och Steers 2003, s. 131). Själv effektiviteten har här utretts som en individs möjlighet att styra sina resurser och förmågor för en större motivation och ett högre arbetsresultat. De etiska kärnvärderingarna och själv effektiviteten används i studien för att påvisa om medias inflytande på arbetsmiljön har påverkat dessa centrala motivationsincitament.

### 2.3.2 Stress

Hur miljön påverkar stressnivån undersöktes för första gången i samband med andra världskriget, då man såg till hur forna soldater påverkades av miljön. Under 1960-talet kom sedan de första studierna kring hur människor i vardagen påverkades av stress (Karasek och Theorell 1990, s. 85). Idag definieras stress ofta som en reaktion eller en känsla som uppkommer då det förekommer störningar mellan människa och miljö. Då miljön och omgivningen ställer krav på människan sätts hennes förmåga att hantera dessa krav på prov. Hanteringen kan, som behandlas senare, ske på en rad olika vis men gemensamt för alla individer är att tre olika funktioner berörs. Dessa är känslomässiga funktioner, fysiska funktioner, samt beteendet, vilket är ett resultat av de två första faktorerna (Frankenhaeuser och Ödman 1983, s. 25). Att vara medveten om att det inte enbart är känslor, utan även individuella fysiska förutsättningar och beteenden som är relaterat till stress, anser vi vara viktigt då vi undersöker stressnivån i förhållande till arbetsplatsen. Beteendet, vilket kan ses som ett resultat av de känslomässiga och fysiska funktionerna, är primärt i vår studie då stressen ofta härstammar från de tankar och känslor som cirkulerar i den psykosociala arbetsmiljön.

### 2.3.2.1 Tre faser av stress

De tre faktorerna skildras mer ingående av Folkmans, Lazarus, Dunkel-Schetter, DeLongis och Gruens studie (1986) som beskriver faktorerna som kognitiv bedömning och stresshantering, vilket sedan resulterar i ett mötesbeteende. Den kognitiva bedömningen består av att individen utvärderar om situationen är relevant för henne. Därefter gör individen en bedömning som syftar till om det finns en möjlighet att påverka situationen eller ej. Stresshantering innebär att individen förändrar sitt beteende för att kunna hantera de krav som framställs antingen externt eller internt hos individen (Folkman et al. 1986, s. 992-993). Slutligen utformas mötesbeteendet i förhållande till individens kognitiva bedömning och resulterar i en rad olika reaktioner. Om individen bedömer en situation som påverkbar karaktäriseras reaktionerna av ansvarstagande och konfrontation. Känner individen däremot att hon inte har möjlighet att påverka sin situation övergår reaktionerna istället till distansering och flykt (ibid., 1986, s. 996-997). Detta mötesbeteende är av stor vikt då personalens beteende gentemot andra i organisationen påverkas av de stresskänslor som uppkommer. Vid avsaknad av exempelvis ansvarstagande, bör därmed de underliggande stressrelaterade faktorerna undersökas och utvärderas. Kan orsakerna till den upplevda stressen åtgärdas finns också stora möjligheter för att skapa bättre villkor för personalen.

Genom denna teoretiska genomgång av motivation och stress har grundläggande resonemang blandats med nyare begrepp och tolkningar. Etik, engagemang och själv effektivitet är tre begrepp som får en allt större betydelse inom motivationsforskningen, då de traditionella aspekterna kring yttre och inre motivationsincitament inte längre anses tillräckliga. Då vår undersökning utgörs av ett komplext samspel mellan människor, i en miljö där etik och individuella resurser är primärt för arbetet, får dessa nyare begrepp en stor betydelse för den sammantagna arbetsmiljön. Även stressen kan ses som en reaktion av individens sammantagna arbetsmiljö. Utifrån teorierna har det väckts frågor som vi tar med oss in i analysen: Hur påverkas personalens motivationsincitament, respektive stressnivå, av medias inverkan på den psykosociala arbetsmiljön?

## 2.4 Sammanfattning av den teoretiska referensramen

Genom den presenterade teoretiska referensramen har vi introducerat de begrepp som vi anser vara primära för att underbygga en empirisk analys av ämnet. De tre fenomenen, det vill säga medias dagordningsmakt, psykosocial arbetsmiljö, samt motivation och stress, har presenterats utifrån de faktorer och teorier vi finner relevanta för ett människonära yrke. Vår begreppsapparat är därmed i viss mån avgränsad till yrken inom människonära service. Genom en ökad förståelse för de

presenterade begreppen och teorierna skapas en grund för att kunna förstå det samspel som sker mellan de tre fenomenen.

## 2.5 Disposition

I inledningen har vi presenterat problematiken kring äldre vårdens mediala framställningar både ur en vetenskaplig- och samhällsrelaterad kontext. Vi har framställt ett syfte och tre frågeställningar som ska hjälpa oss att öka förståelsen kring problematiken kring mediernas påverkan på den psykosociala arbetsmiljön. I den teoretiska referensramen har medias dagordningsmakt och den psykosociala arbetsmiljön beskrivits. Vidare har även begreppen motivation och stress introducerats som en effekt av den psykosociala arbetsmiljöns funktion. Teorin används, genom den deduktiva metoden, för att finna centrala aspekter inom forskningsområdet och utgör därför grunden för den empiriska studien. Teorin hjälper oss också att tolka och förstå empiriska data. I metoden presenteras först vårt studieobjekt, ett äldreboende i Klippans kommun, och sedan vårt tillvägagångssätt med deduktiva ansatser. Vidare diskuteras begreppen hermeneutik, djupintervju, tillförlitlighet och urval. Därefter presenteras våra huvudteorier följt av motiveringar till varför vi valt just dessa teorier. Sist i metoden presenteras sedan hur vi analyserat vår empiri. Empiri och analysavsnittet kommer att presentera det empiriska materialet, samt ställa detta emot den teoretiska referensramen. Vi har valt att redovisa analysen utifrån samma struktur som den teoretiska referensramen. Detta tror vi kan hjälpa läsaren att följa den röda tråden samt att frågeställningarna tydligare följs. När empirin analyserats följer en presentation av vilka slutsatser studien resulterat i. Här besvarar vi våra frågeställningar och sammanfattar de viktigaste resultaten. Slutsatserna diskuteras sedan utifrån analysen och teorierna. En diskussion kring de viktigaste begreppen och dess verkan förs också i en mer personlig anda. Avslutningsvis kommer vi även att ge förslag på vidare forskning, samt utvärdera och reflektera kring uppsatsen i stort.

### 3. METOD

*I följande avsnitt ska vi presentera hur vi har gått tillväga för att genomföra denna studie. Inledningsvis ska vi beskriva vårt studieobjekt, dvs. det äldreboende som vi har valt att studera som ett fall exempel för vårt undersökningsområde. Vidare kommer vi att beskriva hur vi har gått tillväga för att samla in vårt teoretiska och empiriska material, samt diskutera studiens tillförlitlighet.*

#### 3.1 Studieobjektet

Genom universitetet fick vi kontakt med Region Skåne som eftersökte en studie inom äldreården. Äldreården ansåg vi vara en relevant bransch för vår studie, då den ur ett samhällsperspektiv är aktuell i så väl media som i politiska sammanhang. Vidare har det även visat sig att äldreomsorgens psykosociala förhållanden har försämrats avsevärt de senaste åren, vilket gör yrket till ett ytterligare intressant objekt att studera. Kontaktpersonen på Region Skåne förmedlade oss till ett äldreboende i Båstads kommun som var intresserade av att medverka i undersökningen. Efter en tids kontakt med enhetschefen på äldreboendet i Båstad fick vi ett oväntat besked att verksamheten inte längre hade tid och resurser att ställa upp på våra intervjuer. Detta meddelande försatte oss i en bekymrad situation. Återigen fick vi återgå till vår kontakt på Region Skåne som med kort varsel lyckades finna en annan kandidat, dvs. Klippans kommun. Även här hade vi kontakt med enhetschefen och bestämde tillsammans med henne tid för våra intervjuer. Under två dagar genomfördes sedan elva intervjuer på äldreboendet, varav intervjutiden varierade mellan en halvtimme och en timme. Enhetschefen själv var under dessa dagar på utbildning, varav vi aldrig fick möjligheten att träffa henne personligen. I övrigt var äldreboendet i Klippans kommun inte omskrivet i media då intervjuerna genomfördes.

#### 3.2 Tillvägagångssätt – en deduktiv ansats

Efter att ha skrivit en B-uppsats inom ämnet psykosocial arbetsmiljö fick vi intresset att utveckla våra kunskaper inom området. Eftersom vi har uppmärksammat hur mycket media rapporterar om äldreomsorgen, och om de dåliga förhållanden som råder för både vårdtagare och personal, ansåg vi att det skulle vara intressant att studera hur den negativa mediedebatten påverkar den psykosociala arbetsmiljön på ett äldreboende. Uppsatsens inledande process började med en litteratursökning på Internet inom våra huvudområden, det vill säga medias dagordningsmakt, psykosocial arbetsmiljö, motivation och stress. När efterforskningar gjordes kunde vi inte finna några forskningar kring medias påverkan på vårdpersonalen inom äldreomsorgen, eller medias påverkan på den psykosociala arbetsmiljön i allmänhet. Det enda vi fann var några få studier kring medias påverkan på sjuksköterskor och socionomers yrkesidentitet. Genom denna kunskapslucka var vårt mål att

utföra en studie som kunde tillämpas i vilken bransch och organisation som helst. Frågeställningar och syfte har därför utformats enligt denna allmänna tankegång, något vi anser kunna vara värdefullt för exempelvis vidare forskning.

Grunden i vår metod är uppbyggd från en deduktiv ansats. Detta innebär att man utifrån en teorigrund utformar hypoteser och antaganden som sedan prövas genom en empirisk undersökning. Genom den deduktiva ansatsen har vi härlett, eller deducerat, flera antaganden inom det psykosociala arbetsmiljöområdet (Holme och Solvang 2007, s. 56). Detta har sedan underkastats en empirisk granskning av äldreboendet. Vi upplever att denna forskningsmetod har fungerat mycket väl i vår studie. Trots att vi har en förståelse kring stora delar av vårt undersökningsområde, anser vi att det har varit effektivt att kunna luta sig på de teoretiska ansatserna då datainsamlingen utgick från ett outforskat område. Detta har hjälpt oss att förhålla oss till syfte och frågeställningar. Den deduktiva metoden är sällan linjär, utan de olika delmomenten, teori och datainsamling, sker oftast i olika ordningsföljder med möjligheter att se tillbaka i studien och ändra exempelvis teorier under arbetets gång (ibid., 2007, s. 56). Vi anser att det är mycket viktigt att hålla undersökningsprocessen levande och öppen på detta sätt. Skulle inte den möjligheten finnas tror vi att risken finns att man missar viktiga faktorer som påverkar det man vill studera.

### 3.3 Hermeneutik –humanistiska tankegångar

Hermeneutik betyder tolkningslära och präglas av människans tankegångar (Thurén, 2006, s. 14). Genom den hermeneutiska metoden har vi försökt förstå äldrevårdens psykosociala arbetsmiljö, och dess påverkan av media, genom att undersöka äldreboendet som en representativ del av en generaliserbar helhet. Inom hermeneutiken använder man tolkningen som ett huvudsakligt redskap. Vårt syfte är att tolka helheten i vårt forskningsproblem. Helheten ställs sedan mot de mindre delarna för att skapa en förståelse för det stora sammanhanget (Patel och Davidson, 1998, s. 26-27). Centralt för hermeneutiken är också att allt material har någon form av normativ grund. Genom vår utbildning har begrepp som co-creation, värdeskapande och servicemöte varit centrala och har därmed, med största sannolikhet, påverkat den normativa värdegrunden i vår uppsats. I vår studie är den psykosociala arbetsmiljön vårt huvudsakliga fenomen, vilket är skapat av människor genom exempelvis beteenden och handlingar. De tolkningar som vi erhållit genom intervjumaterialet har vi valt att applicera generellt på äldreomsorgen. Vi drar därmed generella slutsatser utifrån vårt studieobjektet. Det är viktigt att poängtera att vi inte söker efter en absolut sanning, utan snarare en förståelse kring det outforskade fenomenet som äldrevårdens psykosociala arbetsmiljö och medias dagordningsmakt inbjuder till. Den hermeneutiska metoden möjliggör detta förhållningssätt och förutsätter i sin tur en kvalitativ ansats.

### 3.4 Kvalitativ metod – djupintervjuns styrka

Vi har valt att använda oss utav en kvalitativ metod som, till skillnad från en kvantitativ metod, är mer inriktad på ord än siffror. I vår studie anser vi att det passar bäst med en kvalitativ metod då ett kvantitativt tillvägagångssätt hade utelämnat flera intressanta synvinklar, såsom personalens uttryck, känslor och motivationsaspekter. Den kvalitativa metod vi har valt är djupintervjuer. Vi anser att enskilda djupintervjuer ger en annan tyngd i empirin, än exempelvis observationer. Genom djupintervjuer ges det även ofta möjlighet att föra ett resonemang som inte är planerat från början. Detta ger intervjun en större objektivitet, vilket vi anser vara svårare att uppnå via opersonliga observationer där mycket styrs av observatörens egna föreställningar. Att utföra djupintervjuer anser vi därför lyfter empirin till en nivå där man som författare får arbeta med nya infallsvinklar som man inte uppmärksammat i ett tidigare skede.

Vi har använt oss utav en semi-strukturerad intervjuguide. Det innebär att frågeformuläret har använts som en mall under intervjun samtidigt som respondenterna har haft friheten att ställa spontana frågor och tala relativt fritt (Holme och Solvang 1997, s. 101). Detta har varit särskilt viktigt för oss då den psykosociala arbetsmiljöns samspel är ett mycket komplext fenomen, vilket kräver en fördjupad empiri med fokus på personliga åsikter och attityder. Vi anser att den semi-strukturerade intervjun har fungerat mycket väl då den har gett oss möjligheter att få svar på våra specifika undersökningsfrågor, samt en mångfacetterad bild av det psykosociala arbetsmiljöområdet. Den semi-strukturerade intervjuguiden har formulerats utifrån vad Bryman (2011, s. 157) kallar för öppna frågor. Vi samtycker med Bryman i hans resonemang kring att de öppna frågorna ger möjlighet till ovanliga och oförutsedda svar och reaktioner. Våra intervjufrågor ledde inte respondenternas tankar i någon specifik riktning, vilket innebar att vi kunde utforska nya områden och sådana teman som vi hade liten kunskap och erfarenhet kring sedan tidigare. Dessa fördelar gav oss möjligheten till en ökad förståelse inom det område som vi har studerat. Med hjälp av kompletterande sonderings- samt uppföljningsfrågor kunde vi öka kvaliteten och relevansen på det empiriska materialet ytterligare.

### 3.5 Urval

Ska man göra en kvalitativ undersökning är det enligt Svenning (2003) bra att använda sig av ett selektivt medvetet urval. När man ska undersöka sitt studieobjekt genom djupintervjuer, vilket vi har valt att göra, ska man först och främst fundera över lämpliga yrkeskategorier, vilka ska passa till studiens syfte. Eftersom vårt syfte är att öka förståelsen kring medias påverkan på den psykosociala arbetsmiljön inom äldreården, torde det vara självklart för oss att inrikta oss på en personnivå.

Personalen som arbetar i den dagliga vården med vårdtagarna är också den yrkeskategori som blir kritiskt granskad av media. Det är även de personer som utgör en stor del av den psykosociala arbetsmiljön, då ledare inom äldre vården inte arbetar med vårdtagarna själva och inte alltid är på plats i den dagliga verksamheten. Därför var personalen, det vill säga, undersköterskorna, en lämplig kategori för vår studie. Det är också denna yrkeskategori som har störst möjlighet att följa upp undersökningen i efterhand (ibid., 2003, s. 110). Vidare har vi överlåtit valet av våra elva intervjupersoner till studieobjektet. De undersköterskor som fanns på plats vid intervjutillfällena fick möjligheten att medverka i vår undersökning, så några vidare urval än undersköterskor har vi valt att inte göra. I empirin presenteras respondenterna med nya namn för att behålla deras anonymitet.

### 3.6 Tillförlitlighet

Ryen (2004, s. 138-139) menar att tilliten till forskningens resultat är det centrala i diskussionen om reliabilitet. För att få ett så trovärdigt resultat som möjligt har vi valt att spela in alla intervjuer, transkribera och sedan använda oss av citat i texten för att på bästa möjliga sätt återge vad som framkom i intervjuerna. Den interna validiteten handlar om ifall den insamlade empirin stämmer överens med den insamlade teorin, vilket vi tycker att vår studie gör. Den externa validiteten kan jämföras med begreppet tillämplighet och handlar om ifall ett visst orsakssammanhang också gäller i andra miljöer. Vår studie är inte bara inriktad på äldreboende utan kan även tillämpas i andra miljöer och branscher, vilket gör att den externa validiteten är hög.

Reliabilitet betyder tillförlitlighet och handlar om ifall en undersökning skulle bli densamma om den gjordes på nytt, eller om slumpmässiga eller tillfälliga betingelser påverkar den. Hammersly (1992, s. 67) definierar reliabilitet som graden av konsistens och pålitlighet. Om man finner tendenser till samma resultat i en annan forskning, blir studien mer pålitlig och det stärker tron att resultaten är sanna. Ryen (2004, s. 140) skriver att extern reliabilitet betyder att man testar ett forskningsresultat i en ny studie. Det är en krävande process som är svår att handskas med, speciellt när man använder sig av en kvalitativ undersökningsmetod. När man utför intervjuer blir det svårt att uppnå likvärdiga resultat, då grunden till resultatet är personliga uppfattningar och tolkningar. Det är svårt att påvisa hur tillförlitliga respondenternas intervjusvar är i förhållande till äldreomsorgen i sin helhet. Eftersom vi inte heller har hittat någon liknande studie kommer vi inte att kunna jämföra vårt resultat med någon tidigare forskning.

### 3.7 Reflektion kring intervjuerna

Under intervjuerna har inspelning med telefon använts för att underlätta arbetet med analyserna av intervjuerna. Vi har fört anteckningar i viss mån under intervjuerna då vi uppmärksammat specifika svar eller uttryck. Samtliga intervjuer har transkriberats under samma eller nästföljande dygn för att lättare komma ihåg specifika intryck. Transkriberingarna har varit till stor hjälp då vårt empiriska material har analyserats. Många citat från intervjuerna har även använts i presentationen av empirin i syfte att få en mer levande och personlig känsla. Det aktuella boendet var inte specifikt drabbat av några större granskningar från media. Detta påverkar i viss mån respondenternas svar, men då vårt syfte riktas till en yrkeskategori och dess bransch, och inte ett specifikt boende ser vi ej detta som ett problem. Hur väl respondenterna var bekanta med brister och problem i dagens äldrevård varierade dock. Detta innebär att de respondenter vars insyn i mediedebatten var större, var av större värde för vår studie. Deras uttalanden blir därför särskilt återkommande i vår analys. Utifrån det faktum att våra respondenter var obekanta med flera av våra valda begrepp har vi under intervjuerna fått omformulera vissa termer för att göra oss förstådda. Även respondenterna har svarat i obekanta termer som har varit svåra att tolka. Då det har funnits oklarheter av detta slag har det höga antalet intervjuer hjälpt oss att se mönster, och därmed hjälpt oss att tolka vårt material och skapa en större trovärdighet.

I detta avsnitt har vi presenterat hur vi har gått tillväga för att genomföra vår undersökning. Vi har presenterat den deduktiva ansatsen, de hermeneutiska tankegångarna, den kvalitativa metoden, samt djupintervjuns styrka. Vi har redogjort för varför dessa metoder är relevanta för vårt syfte. Vidare har tillförlitligheten i studien presenterats genom att diskutera begreppen validitet och reliabilitet. Slutligen har våra teoretiska utgångspunkter, det empiriska materialet, samt reflektioner kring våra intervjutillfällen presenterats. Nu vill vi påminna läsaren om att vi ska gå vidare till den avhandlande delen, det vill säga presentationen av empirin och analysen utav den. Vi kommer att presentera analysen utifrån samma struktur som vår teoretiska referensram.



## 4. EMPIRI OCH ANALYS

*I detta kapitel kommer vi att presentera vår empiri utifrån de intervjuer vi har genomfört och sedan ställa det emot vår teoretiska referensram. Vi kommer att använda samma ordningsföljd som i det teoretiska avsnittet, dvs. först kommer vi att analysera medias dagordningsmakt, sedan den psykosociala arbetsmiljön och slutligen motivation och stress.*

### 4.1 Medias dagordningsmakt

I detta avsnitt kommer inledningsvis dagordningsbegreppet att beröras, då detta begrepp ligger till grund för utvecklandet av allmänhetens föreställningar och uppfattningar om äldrevårdens angelägenhet. Vidare kommer även begreppet pseudomiljö att presenteras, vilket kan beskrivas som den bild som media konstruerar i allmänhetens medvetande. Slutligen kommer begreppen gestaltning och attribut att redovisas för att öka förståelsen kring hur denna pseudobild ser ut.

Utifrån våra intervjutillfällen kan vi urskilja en samstämmighet kring äldrevårdens ökade medverkan i media. Samtliga är överens om att äldrevården har blivit en viktig samhällsfråga på allmänhetens agenda (McCombs, 2006). Rubrikerna är många och återkommande och respondenterna upplever att uppståndelsen börjar gå mot en överdrift. Magda förklarar följande:

*”Det skrivs oerhört mycket om äldrevården idag. Jag som är en flitig läsare av både dags- och kvällspress märker hur mycket plats dessa rubriker får//...// Förr var det nästan inga skrivelser alls skulle jag vilja påstå. Det är något som har kommit mer och mer nu den senaste tiden. Det är nästan alltid negativt och historierna går vidare från person till person och så pratar man om att 'läste du det och såg du det i tidningen?' men så finns det kanske ingen sanning i det, men ryktet är igång. Det blir en enda stor oro av allt känns det som ” (Magda).*

Uttalandet framhäver att äldrevården har fått ett ökat utrymme i medias begränsade spelrum (Strömbäck, 2004). Respondenterna är överens om att skrivelserna nästan uteslutande beskriver äldrevårdens brister och tillkortakommanden. Äldrevårdens positiva värden och nytta lyser dock med sin frånvaro. En respondent menar att de negativa framställningarna påverkar allmänhetens uppfattningar om äldrevården och dess offentliga angelägenhet. McCombs (2006) kallar detta mediala fenomen för dagordningsmakt. Dagordningsmakten innebär att de inslag som domineras i medias framställningar av äldrevården påverkar vårdtagarnas, anhörigas och övriga omgivningens kognitiva bild av verksamheten. Det skapas en så kallad andrahandsverklighet (ibid., 2006). Att äldrevårdens arbete ligger bortom människors individuella erfarenheter och kunskaper gör att inflytandet blir särskilt stort. Flera respondenter menar att de kan urskilja en förändring i

omgivningens beteende vad gäller handlingar och beteende i och omkring deras arbetsplats. Lilian beskriver sina observationer:

*”Man märker tydligt att de anhöriga är mer på hugget idag. Så den kontakten har blivit svårare. De vill ju ha det på sitt sätt och ibland känns det som att media har gett dem rätten att trampa ner på oss bara för alla skrivelser. Precis som att media har gett de det inflytandet//...// Ibland känns det nästan som att man jobbar mer för de anhöriga, och deras bild av oss, än med vårdragarna själva” (Lilian).*

Yttrandet skildrar det fenomen som McCombs (2006) kallar för en pseudoomgivning. En pseudoomgivning är en bild som finns i vårt medvetande, en bild som alltid är ofullständig och ofta felaktig i förhållande till den faktiska omgivningen. Flera respondenter för ett liknande resonemang och menar att de anhörigas beteende ofta påverkas av den bild som målas upp i media, det vill säga pseudobilden (ibid., 2006). De upplever att framförallt de anhörigas misstänksamma beteende kan vara ett resultat av den falska bild som finns hos allmänheten. De respondenter som belyser denna företeelse menar också att det misstänksamma beteendet ofta avtar efterhand som personen får mer inblick i deras verksamhet. Även detta resonemang visar på att pseudoomgivningen sällan stämmer överens med mer systematiska bedömningar av samma miljö (ibid., 2006). Respondenterna betonar även vikten av journalisternas detaljer, perspektiv och vinklar. De menar att artiklarnas sammansättningar har en betydande inverkan på hur denna pseudobild gestaltar sig (McQuail, 2005). Maria förklarar hur hon anser att media gestaltar dagens äldrevård:

*”Det skrivs ofta om att någon har blivit bortglömd eller att någon har suttit ensam länge. Det är nog det som man hör upprepade gånger. Oftast har det ju med tidsbrist och organisatoriska skäl att göra men vi framställs istället som slarviga och lata//...// Sen tar de ju alltid de anhörigas perspektiv tyvärr, något annat kan jag inte påstå. De fokuserar på vårdragaren men framförallt tror jag att det är de anhörigas historier som framkommer. De anhöriga har ju faktiskt en föreställande bild från media redan innan de kommer hit och den är svår att förändra så det är oftast tomma anklagelser och misstolkningar som förs fram från deras sida känns det som//...// De skiter rent ut sagt i att fråga personalen hur det har gått till, och även vårdragaren för den delen. Vårdragaren är ju nästan alltid nöjd//...// Man vet att det inte alls behöver vara sanningar som skrivs” (Maria).*

Citatet framställer hur äldrevården har blivit ett givet objekt för journalisterna. Respondenterna är eniga om att deras arbetsplats gestaltas i negativ mening och menar på att det är orsaken till att en felaktig bild av deras yrkesutövning har skapats (Lippman, 1997). Ett par respondenter trycker på att det är återkommande attribut och perspektiv som redovisas i media, perspektiv som är allt annat än opartiska. Att media konsekvent framhåller personalen utifrån en omoralisk och otillbörlig aspekt är ingen nyhet. Allt som oftast framställs vårdtagaren ur en martyrs vinkel, vilket några respondenter menar är en bild av de anhörigas historier. Med falska och snedvridna framställningar upplever respondenterna att media lyckas sammanlänka och skapa destruktiva associationer med äldrevården. McCombs (2006) kallar detta fenomen för priming. Han menar att de känslomässiga bilderna av äldrevården sammanlänkas med allmänhetens kognitiva föreställningar, vilket inte enbart påverkar attityder och åsikter utan även beteenden i och kring den omskrivna miljön. Även McQuail (2005) belyser detta fenomen och menar att journalisternas ordval och bildperspektiv är avgörande för den allmänna uppfattningen. Två respondenter menar att media har en förmåga att vinkla de känslomässiga aspekterna så att det ska framstå som att personalen har orsakat olyckor och säkerhetsrisker på grund av okunskap och slapphet. En respondent anger i sin tur att dessa artiklar borde vara riktade mot ledningen, då flera av de omständigheter som beskrivs ofta är ett resultat av organisatoriska behållningar, såsom personalkostnadsbesparingar.

Trots att det framgår tydligt att anklagelserna inte alltid bör beaktas som hela sanningar, menar respondenterna att medias schablonartade bilder har kommit att ifrågasättas i allt mindre utsträckning. Lippman (1997) belyser detta fenomen, och menar att medias fortlöpande framställningar av de negativa egenskaperna utvecklas till rigida bilder av motstridiga data så småningom, där förekomsten av gruppvariation åsidosätts. Samtliga respondenter antyder att dessa stelade bilder har inflytande på deras sammantagna arbetsmiljö. Hur detta inflytande ser ut ska vi diskutera i nästa avsnitt.

## 4.2 Psykosocial arbetsmiljö

I denna paragraf flyttas fokus från hur mediedebatten ter sig och påverkar allmänhetens föreställningar, till att analysera hur denna funktion påverkar äldrevårdens psykosociala arbetsmiljö. Vi kommer att utgå ifrån begreppen medarbetarskap, arbetsledningsklimat, inflytande i arbetet, bekräftelse och erkännande, samt social status, vilka beskrivs som de fem viktigaste faktorerna i äldrevårdens psykosociala arbetsmiljö (Nilsson, 1993, och Carr och Kazanowski, 1994).

#### 4.2.1 Medarbetarskap

Under intervjutillfällena finner vi återkommande resonemang där äldrevårdarna bekräftar att medias negativa samhällsdebatt stärker, motiverar och främjar arbetsgruppens gemenskap och inre förmågor. Therese förklarar följande:

*”Jag tror att alla känner en inre stress över de rubriker som dyker upp i media. Det blir ju en stor påfrestning när man ständigt får höra om allt som kan hända i vårt arbete och hur hårda och dömande journalisterna kan vara i vissa lägen. Men samtidigt så tror jag att arbetsgruppen blir starkare och mer motiverad att se till att det inte händer på vår arbetsplats. Jag tror att alla upplever det. Skrivs det något tänker man direkt att vilken tur att det inte har hänt här och det ska minsann inte få hända här heller. Då jobbar ju alla extra hårt tillsammans för att se till att det inte inträffar och det stärker gruppen oerhört mycket, det tror jag. Det blir liksom vi mot dem” (Therese).*

Citatet ovan pekar på att samhällsdebatten inbjuder till en omvänd motivationsfaktor för personalen. En motivation som innebär att personalen finner en inre inspiration och drivkraft att förebygga att liknande händelser sker i den egna verksamheten. Hällstén och Tengblad (2004) menar att en sådan drivkraft och motivationsfaktor är mycket betydelsefull i samtliga organisationer. De menar att det är en tidlös utmaning för alla verksamheter att finna krafter som främjar ett starkt medarbetarskap och som i sin tur genererar goda prestationer. Respondenterna är överens om att denna inre drivkraft skapar förutsättningar för ett bättre arbete med vårdtagaren. Vidare menar de att den allmänna upplysningen uppmärksammar de risker och eventuella problem som kan uppstå i den dagliga verksamheten. Viljan att motverka dessa säkerhetsrisker är starkare. Dessa utmaningar genererar i sin tur en starkare tillhörighet, gemenskap och positiva förmågor, vilket de menar har frambringat en tydligare kommunikation och en stödjande kultur (Lennéer Axelson och Thylefors, 2005). Therese utvecklar sitt resonemang om medias inverkan på medarbetarskapet:

*”Vi backar alltid upp varandra och finns där för varandra om det skulle hända något eller om någon blir anklagad. Vi är alla i samma situation och förstår varandra//...// Alla nya krav och förväntningar som medias uppståndelse för med sig gör ju att vi måste finna ett större stöd hos varandra och det har gjort att vi har blivit mer samspelta tycker jag. Detta är något som även vår chef blir väldigt förvånad över ibland” (Therese).*

Utdraget betonar att det sociala stödet formas och blir alltmer omfattande efterhand som större krav och förväntningar påträffas utanför den inre verksamheten (Lennéer Axelson & Thylefors, 2005). Respondenterna framhåller det känslomässiga stödet som särskilt viktigt i deras arbetssituation.

Hällstén och Tengblad (2004) menar att detta stöd tar sig ett särskilt uttryck för att minska den psykiska belastning som ökade krav och förväntningar ofta medför. Stödet hjälper också till att motverka de sjukdomsrelaterade symptomen som den psykiska påfrestningen ofta innebär (ibid., 2005). Respondenterna resonerar vidare att de ökade kraven upplevs olika beroende på olika personligheter och beteenden. Vissa äldrevårdare upplever att det är särskilt stressande att känna de yttre påtryckningarna från media i sin dagliga arbetssituation, medan en annan andel väljer att stöta det ifrån sig. Lennéer Axelson och Thylefors (2004) menar att det är viktigt att vara medveten om dessa olikheter för att skapa ett starkt medarbetarskap och goda sociala relationer. Respondenterna håller med om att de sociala relationerna är viktiga för att bevara den stödjande kulturen. Eva förklarar hur hon ser på de sociala relationerna i arbetsgruppen:

*”Jag tycker att vi är ett härligt gäng som skojar ihop och hade man inte haft det så hade man nog inte orkat jobba med det man gör på grund av allt runtomkring. Det känns inte som att det finns stöd någon annanstans. Och det har nog gjort oss ännu starkare” (Eva).*

Citatet bekräftar att respondenternas sociala samspel inte påverkas av medias gestaltningar i någon negativ bemärkelse. Samtliga respondenter är snarare överens om att de yttre påfrestningarna har främjat en gemenskap och en social samhörighet (Lennéer Axelson & Thylefors, 2005). Respondenterna upplever en vi-känsla, en känsla som tillfredsställer behov av vänskap, stimulans och känslomässiga utbyten i form av situationer som uppkommer i den ansträngande vardagen. Detta kallas för sociala belöningar (Hällstén & Tengblad, 2006). De sociala belöningarna tillfredsställer flera mänskliga behov, vilket gör oss resistent mot återkommande motstridigheter och bakslag. Tvärtom kan även de sociala belöningarna bli särskilt framträdande när motgångarna uppträder. Att medias prövningar har utvecklat en stödjande kultur är respondenterna eniga om. Om media har haft någon direkt inverkan på de sociala relationerna är det dock svårare att urskilja. Vidare har även ledarskapet stor betydelse för det funktionella medarbetarskapet.

#### 4.2.2 Arbetsledningsklimat

Det framgick av intervjutillfällena att det existerar en delad bild av verksamhetens ledarskap. De respondenter som har arbetat inom äldrevården mindre än ett år uppfattade ett funktionellt och gott ledarskap. Flera av de respondenter som har arbetat en längre tid menade att ledarskapet inte var optimalt för den arbetssituation som de befinner sig i. Therese beskriver sin syn:

*”Hon tar oftast anhörigas parti när det uppkommer något problem och hon står liksom aldrig upp för vad vi säger då. Hon kan inte ta åt sig av kritiken och är rädd för att själv hamna i*

*dåligt ljus. Det verkar vara så mycket lättare för henne att bara hålla med för att slippa rubriker//...//Sen hugger hon så fort hon kan. Hon kallar på möte så fort någon har snubblat i korridoren och då ska allt ältas och malas fram och tillbaka. Hon är rädd för vad alla utanför ska tycka och tänka verkar det som” (Therese).*

Uttalandet visar tydligt att ledarskapet inte är anpassat efter arbetsplatsens förhållanden (Lennerlöf, 1981). Respondenterna upplever inte att de får det sociala stödet och den trygghet som är viktig då det förekommer yttre påfrestningar i form av obefogade anklagelser osv. Lennerlöf (1981) menar att bristen på detta stöd och förtroende från ledarens sida kan vara direkt skadligt för arbetsgruppens sociala gemenskap och engagemang. Många respondenter påpekade avsaknaden av stöd i ledarskapet som en stor brist, men menar samtidigt att det inte har någon direkt skadlig inverkan på medarbetarskapet. Vi analyserade i tidigare avsnitt att medias yttre påtryckningar frambringade en positiv laganda och en ”vi mot dem”-känsla där det sociala stödet och ett gemensamt engagemang genererades. Flera respondenter belyser samma företeelse i ledarskapets sammanhang. De menar att de motstridigheter som de upplever från ledarens styrning genererar en vi-känsla som stärker gruppen. Det visar på ett motsatt resultat än det som Lennerlöf beskriver. Dock är respondenterna eniga om att den ökade styrningen har blivit lidande i arbetet med vårdtagaren. Framförallt belyser respondenterna att dokumentanteckningarna har blivit alltmer omfattande på senare tid. Maria beskriver hur hon upplever de ökade kraven:

*Under alla de åren som jag har jobbat här så har kraven med dokumentationen förändrats väldigt mycket, till det sämre//...// Man måste lägga ner så mycket tid på det och skriva om saker som egentligen inte har någon betydelse, det ska bara stå där. Varenda liten händelse ska stå. Jag tror definitivt att det kan bero på att ledningen vill ha mer kontroll efter alla skrivelser. Man ska kunna gå tillbaka och titta om man blir anklagad för något. Det räcker liksom inte att vi säger det utan det ska stå där. Man ska ’ha ryggen fri’ om det händer något och då räcker det inte att säga att vi gjorde si eller så” (Maria).*

Senare i intervjun utvecklar respondenten sitt resonemang kring ledarskapets fokus på de yttre förhållandena:

*”Allt ska se så bra ut utåt sett och det är väldigt viktigt verkar det som. Det verkar vara viktigare än vårdtagarna själva och då blir det ju fel” (Maria).*

Resonemanget antyder att ledarskapet ställs inför ett dilemma. Dilemmat innebär att ledaren ständigt handskas med stora påtryckningar både utanför och innanför organisationen. Det tycks vara

svårt att tillfredsställa kraven från båda sidor. Respondenterna menar att ledaren väljer att fokusera på den yttre verkligheten, dvs. framställa arbetet så att det ska se bra ut utåt sett. Detta menar dem görs i förmån för den inre verksamhetens funktion. Respondenterna upplever särskilt att den ökade kontrolleringen, i form av mer omfattande dokumentskrivningar, har en tydlig negativ inverkan på det dagliga arbetet med vårdtagaren. I flera fall är det dokumenteringen som tar tid ifrån kvalitetstiden med de äldre, vilket framkallar de säkerhetsrisker som belyses i media. Tre respondenter menar att de stressar genom sitt dagliga arbete för att hålla sig i jour med de dagliga anteckningarna. De upplever att ledningen ser det datoriserade systemet som den viktigaste aktiviteten på arbetsplatsen.

Utifrån intervjuerna kan vi alltså urskilja att respondenterna upplever en missbelåtenhet kring ledarskapets verksamhetsorienterade tillämpning. Fransén (2004) har tidigare forskat kring äldrevårdens ledarskap och menar att det relationsorienterade ledarskapet är att föredra i den människonära verksamheten. En respondent menar att en personlig respekt och en daglig insyn i deras arbete skulle vara att preferera. En annan respondent menar att det inte är konstigt att ledaren inte har någon inblick i det dagliga arbetet, då ledaren borde ha andra uppgifter att tillgodose. Samtliga är dock överens om att de verksamhetsinriktade egenskaperna är av mindre betydelse och kanske rentav ett hot mot arbetet med vårdtagaren. Dessa resonemang styrker Franséns (2004) tidigare forskning kring det goda ledarskapet. Respondenter belyser särskilt hur det missanpassade styrningen genererar ett svagare inflytande, vilket i sin tur bidrar till en ineffektivitet, i arbetet med vårdtagaren (Kolfjord och Hedin, 2004). Detta ska vi diskutera detta vidare i nästa avsnitt.

#### 4.2.3 Inflytande

Både Rubenowitz (2010) och Kolfjord och Hedin (2004) belyser betydelsen av inflytande i arbetet. Rubenowitz (2010) menar framförallt att delaktigheten får personalen att känna sig meningsfulla och viktiga på arbetsplatsen. Kolfjord och Hedin (2004) menar att inflytandet är särskilt viktigt inom äldrevården för att ha möjligheten att utföra det bästa arbetet för vårdtagarnas individuella behov. Åsikterna kring respondenternas möjligheter till inflytande i det egna arbetet är spridda. Efter våra tolkningar kan vi urskilja att de flesta respondenterna upplever att de har möjlighet att påverka sitt arbete i viss mån, men att antalet ökade arbetsuppgifter har begränsat tiden att utföra ett gott och kvalitativt arbete med vårdtagaren (Rubenowitz, 2010). Äldrevårdens arbete skiljer sig från flera andra arbeten och är speciellt på det sättet att deras ”kunder” kan vara mycket oförutsägbara och ha flera olika behov. Detta kräver i sin tur en god personalstab med tillräcklig tid för att tillfredsställa dessa behov och förnödenheter. Tiden är en bristfällig tillvaro i nuläget och verkar bli alltmer knapp efterhand som åren går. Maria förklarar sin frustration:

*”Nej jag tycker inte vi har så mycket inflytande som vi vill ha. Det finns mycket annat vi skulle vilja göra. Vi vill ju fokusera mer på vårdragarna än alla dokumentation och städ och tvätt. Innan skickades tvätten iväg och nu får vi göra det själva. Det är för mycket sånt” (Maria).*

Uttalandet tyder på att arbetsuppgifternas omfattning har förändrats. På senare år har respondenterna fått utökade arbetsuppgifter i form av framförallt dokumenteringar, tvättning och städning. Flera respondenter menar att dessa arbetsuppgifter härleder uppmärksamheten från kärnverksamheten till kringliggande moment. Det innebär att tiden med vårdragaren blir alltmer otillräcklig. Respondenterna kritiserar återigen dokumentationens omfattning i diskussionen om inflytandet i arbetet. De menar att det tar alldeles för lång tid att dokumentera alla händelser, vilket medför att de inte får den tiden de behöver med vårdragaren. Att spela spel, promenera, rulla håret osv. sker inte på rutin utan kräver en viss flexibilitet och anpassningsförmåga. Lilian beskriver sina upplevelser av dokumentationens inverkan på tidsbristen:

*”Chefen påpekar hela tiden vad hon tycker vi kan göra bättre och vad som inte finns med i dokumentationen och så. Många saker gör man ju men tidsbristen gör ju att man gärna struntar i datorn och hellre gör saker med vårdragaren, men många hinner inte skriva ner det. Har man inte skrivit ner det så har man inte gjort det och då får man skit för det. Så det blir ju en ond cirkel. Man måste ju skriva ner allt så tar det ju tid från dem så tycker man att det är jobbigt. Man vill ju hellre gå ut en runda med dem än och sitta vid datorn i en halvtimme och dokumentera såklart” (Lilian).*

Ovanstående resonemang tyder på att respondenterna upplever att de har förmågan att påverka utförandet av arbetet med vårdragaren, medan de har mindre möjlighet att påverka det dagliga arbetsupplägget (Rubenowitz, 2010). Samtliga är överens om att de hellre skulle lägga tiden på att göra faktiska aktiviteter med vårdragaren, snarare än att dokumentera dem. Vidare är även medbestämmande i övergripande organisationsfrågor är en annan faktor som påverkar personalens tillgivenhet och engagemang (ibid., 2010). Eva uttrycker sitt medbestämmande på följande sätt:

*”Vi får aldrig veta något förrän beslutet är taget. Jag upplever väl det att ja, vi har väldigt dålig insikt” (Eva).*



Resonemanget tyder på att respondenten upplever ett lågt medbestämmande och engagemang i övergripande frågor. Hansson (2004) menar att medarbetarnas delaktighet är vitala för att åstadkomma ett lyckat resultat. En respondent antyder att medbestämmandet borde vara en central faktor i deras verksamhet, då flera regleringar har tillsatts de senaste åren på grund av medias påtryckningar. Åsikterna om delaktigheten är dock skilda. Somliga menar att det ges tillfällen att påverka verksamheten i form av en sammankomst som kallas Future Café. Dessa sammanträden låter personalen föra fram sina tankar och åsikter kring den samlade organisationen (ibid., 2004). De menar att gemensamma mål utarbetas under dessa tillfällen. Trots att dessa mål inte alltid uppfylls, upplever de att deras synpunkter betraktas som värdefulla. Andra respondenter är mycket kritiska till dessa belägenheter och menar att besluten redan är tagna innan de har fått föra fram sina ståndpunkter. De menar att ledningen inte alls drar nytta av personalens personliga kunskaper och erfarenheter.

Respondenterna är eniga om att det låga medbestämmandet ofta bidrar till felaktiga och dysfunktionella beslut för den inre verksamheten. Flera respondenter nämner framförallt de ökade dokumentskrivningarna som ett exempel på ett opraktiskt beslut som belastar det dagliga arbetsupplägget. Från intervjuerna kan det även urskiljas att respondenterna upplever att detta beteende och de beslut som verkställs ofta är ett resultat av ledningens bristande förtroende för personalen. En respondent menar att ledningens handlande tyder på en viss rädsla och osäkerhet kring personalens kompetens och trovärdighet. Detta förhållningssätt påverkar personalens bekräftelsebehov i negativ bemärkelse. Huruvida vårdtagarna och omgivningens bemötande har påverkats av förtroendekrisen ska vi diskutera i nedanstående avsnitt.

#### 4.2.4 Bekräftelse och erkännande i arbetet

Enligt Gustavsson (1997) är bekräftelse en komponent i mänsklig motivation som bevarar eller förstärker människans självbedömning. Flera respondenter antyder att bekräftelsen i arbetet är angeläget för den dagliga stimulansen. I likhet med Nilsson (2007) menar en respondent att det är viktigt att känna att man duger i sin samhällsamverkan. Hon menar att man måste känna sig behövd och att det oftast är det som är den största drivkraften i arbetet med vårdtagaren. Sonja beskriver sina känslor:

*”De kan säga att ’åh nu kommer hon den glada’ och det är ju jätteskönt, det blir man ju glad av. Att de märker skillnad” (Sonja).*

Uttalandet visar på att erkännandet från andra individer bidrar till en viss belåtenhet och självuppskattning från respondentens sida. Henningsson (2004) menar att bekräftelsen alltid sker i mötet med andra människor. Inom vårdyrket är vardagliga sammankomster och kommunikation med andra det vitalaste för samtliga parter (ibid., 2004). Respondenterna är eniga om att den största bekräftelsen kommer från vårdtagarna. De menar även att bekräftelsen från vårdtagaren är den mest betydelsefulla. Samtliga är väldigt måna om att vårdtagarna ska må bra och ser deras välmående som ett betydande motivationsincitament. Sonja beskriver sina känslor:

*”Det är ju jätteroligt att avsluta dagen med att man känner att man oj, man har gjort något idag liksom, det känns ju jättekul. Man känner ju sig tillfredsställd själv, ja att man klarar av jobbet”*  
(Sonja).

Citatet visar på att vårdtagarnas uppskattning är en viktig drivkraft. Tidigare har även de anhörigas erkännande varit en viktig källa till bekräftelse menar flera respondenter, men den bilden menar dem har förändrats sedan äldrevården fått mycket uppståndelse i media. Personalen upplever att de anhöriga är mer kritiska och ifrågasättande än vad de har varit tidigare. De vill gärna försäkra sig om att personalen gör ett bra jobb och att ingen skandal bekommer deras mamma, pappa, fru, man och så vidare. Flera respondenter upplever en större kontroll och ett minskat förtroende från deras sida, men menar samtidigt att det har lett till att de har blivit mer beslutsamma om att göra ett bra arbete och motbevisa deras grundade föreställningar. Andra respondenter menar att de anhörigas, kombinerat med terapeuters, sjukgymnasters och biståndshandläggares, ökade kontroll och granskningar innebär att de hämmas i sin förmåga att utföra ett utvecklande arbete med vårdtagaren (Gustavsson, 1997). Maria beskriver sina känslor:

*”Ja man vågar definitivt inte göra allt som man skulle vilja och som kanske skulle vara det bästa för vårdtagaren när man är så granskad av alla runtomkring. Man tänker en gång extra innan man handlar. Man vill inte riskera att något händer, för det skulle bli en så stor grej. Ibland kan det vara något som uppkommer i vardagen och då ser man bara de stora rubrikerna framför sig. Man tänker ju att det här skulle kunna misstolkas av alla runtomkring”* (Maria).

Senare i intervjun i utvecklar hon sitt resonemang kring det bristande förtroendet från omgivningen:

*”Det känns som att det kan kvitta hur bra man än gör saker. Alla tror ju ändå på vad media säger så det spelar ingen roll hur bra vi än gör saker så är det inte nog, och det känns ju inte bra. Även om det inte skrivs så mycket om oss så generaliserar alla och det påverkar ju såklart hur de bedömer oss i vårt arbete”* (Maria).

Ovanstående skildringar beskriver det fenomen som Gustafsson (1997) menar blir ett resultat av bristande bekräftelse från omgivningen. Han menar att bekräftelse är en företeelse som gör oss människor kompetenta att utnyttja vår potential i arbetet med andra människor. Respondenten menar att hon upplever en känsla av bristande självförtroende i arbetet med de äldre (ibid., 1997). Detta i sin tur bidrar till att respondenten upplever att hon inte utnyttjar alla sina potentialer i arbetet med vårdtagaren. Det framgår vid intervjuerna att anhörigas förtroende är viktig för personalens självbild. Två respondenter menar att när denna bekräftelse avtar försvagas respondenternas självförtroende och den så kallade jagbilden (Nilsson, 1993). Detta i sin tur frambringar en ökad aktsamhet och eftertanke i det dagliga arbetet.

Det framgår alltså tydligt att självvärderingsprocessens inre källa till bekräftelse tillgodoses genom vårdtagarnas fortlöpande uppskattningar (Zetterberg, 1977, Gustafsson, 1997). Denna uppskattning visar sig vara ett resultat av personalens prestationer och insatser i det dagliga arbetet. Vidare framgår det att den yttre källan till erkännande inte är lika tillfredsställande i dagsläget (ibid., 1977 och 1997). Samtliga respondenter menar att omgivningens värderingar och åsikter om deras yrkesutövande har försämrats avsevärt de senaste åren, vilket även påverkar bemötandet från allmänheten. Dock är de eniga om att det bristande förtroendet inte sammanfaller med deras dagliga insatser, utan är snarare ett resultat av medias konstruktion av äldrevårdens yrkesstatus. Detta ska vi diskutera närmare i nedanstående avsnitt.

#### 4.2.5 Social status

Rothman (2002) menar att diskussioner och frågor om våra yrken och arbetsliv är vanligt förekommande i vardagens konkreta sammanhang. Flera respondenter håller med i detta resonemang och menar att de ständigt ställs i situationer där de tvingas tala om sin yrkesutövning och dess betydelse. När diskussionen om äldrevårdens arbetsområde yttrar sig menar samtliga respondenter att de möter skilda reaktioner. De menar att bekräftelsen och förtroendet från omgivningen ter sig olika beroende på hur stor kännedom personen i fråga har om deras arbete. De som har insikt i äldrevården blir ofta imponerade över de prestationer som vårdarna bistår med, medan de som har mindre insyn handlar annorlunda. Detta visar återigen på att omgivningens grundade föreställningar från media sällan stämmer överens med verkligheten (McCombs, 2006). Eva berättar om bemötandet från omgivningen när hon talar om sitt yrke:

*”Vi har ju haft anhöriga som i klartext har talat om att ’här är det ju inte så noga, här kan vi ju plocka folk direkt från gatan!’” (Eva).*

Vidare berättar Lilian om en annan reaktion som förekommer i hennes vardag:

*”Nej, det är ju inget yrke som folk vill prata om för att det är så nedskrivet. Många har ingen insyn i vårt arbete och då är det tidningarnas hårda ord som gäller. När man säger vad man jobbar med så säger de 'jaha!' och sen byter de samtalsämne” (Lilian).*

Uttalandena visar på att omgivningen, med liten insyn i verksamheten, ofta pekar på arbetets smutsiga aspekter. Ashforth och Keriner (1999) menar att detta är ett karakteristiskt sätt att bemöta utövare inom yrken med låg status. Vidare belyser flera respondenter ett intressant fenomen där omgivningen allt oftare undviker att tala om äldreårdens yrkesområde. De upplever att även allmänheten känner sig obekväma och osäkra i situationer då ämnet kommer på tal. Flera respondenter menar att människor i deras omgivning inte sällan tittar ner i marken och byter samtalsämne när detta ämne yttrar sig. Vidare menar dem att detta undvikande beteende och osynliggörandet är en större förödmjukelse än faktiska nedsättande kommentarer. Även detta förfarande är vanligt förekommande när man talar om lågstatusyrken (ibid., 1999). Eva beskriver konsekvenserna av dessa beteenden:

*”Ja, jag känner ju inte att jag är speciellt värd så mycket när man får höra detta jämt och ständigt. Eller jämt och ständigt, man får sig i alla fall en smäck på näsan då och då. Det känns faktiskt pinsamt att tala om vad man jobbar med i dagsläget för att man har så dåligt rykte och får så dåliga reaktioner från alla runtomkring!” (Eva).*

Även Maria beskriver hur det nedlåtande beteendet påverkar hennes känslor:

*”Min syn på yrket har förändrats genom åren. Jag hade mer stolthet förr. Nu berättar man inte i samma utsträckning att man är sköterska och framförallt inte på ett äldreboende.” (Maria).*

Enligt ovanstående resonemang råder inga tvivel kring att respondenterna utsätts för likgiltighet nonchalans eller kränkningar av deras yrkesområde genom andra människors uppträdande, tal och handlingar i vardagliga situationer (Sayer, 2005). Utifrån samtalen med respondenterna kan man urskilja att dessa bemötanden framkallar känslomässiga symptom (Ashforth och Keriner, 1999). Några respondenter menar att de känner en skamkänsla vilket medför att de väljer att inte tala om sin yrkesidentitet utanför arbetet. Två respondenter uttrycker särskilt att de känner en meningslöshet i omgivningens samvaro (Gustavsson, 1997). Magda antyder att den ökade känsligheten, i kombination med omgivningens snedvridna uppfattningar, har genererat ett annorlunda

förhållningssätt till äldreårdens verksamhet. Hon beskriver sin syn på denna företeelse:

*"Förr hade man en annan syn på äldreården tycker jag. Då kunde alla anhöriga och folk runtomkring träffas på boendet och pyssla, ha julfest, spela bingo och massa annat kul men det händer inte idag. Förr tyckte jag att det fanns en annan stolthet och det var trevligt att vara på vår arbetsplats. Idag känns det som att det har uppstått en klyfta mellan anhöriga och personal. Innan kunde man ha så himla trevligt men nu känns det som att vi är på ett lägre plan. Det beror nog bland annat på den generella bilden som finns av vårt arbete idag. Arbetsgruppen är fortfarande sammansvetsad. Men både allmänheten och ledningen och andra runtomkring verkar ta avstånd"* (Magda)

Ovanstående företeelse skildrar en sammanfattning av analysen kring medias inflytande på den psykosociala arbetsmiljön. I detta avsnitt har det visats på att smutskastningen i media formar en typ av förtroendeklyfta mellan arbetsgruppen och resterande parter i omgivningen, både från ledningen, anhöriga och allmänheten. Respondenterna upplever ökade motstridigheter och granskningar från samtliga parter, vilket har visat sig påverka den psykosociala arbetsmiljön i flera avseenden. Den psykosociala arbetsmiljöns funktion påverkar i sin tur personalens motivation, respektive stressnivå. Vi ska slutligen analysera dessa dikotomier för att få en ytterligare förståelse för mediedebattens konsekvenser.

## 4.3 Motivation och stress

I detta avsnitt kommer personalens tankar och känslor angående motivation och stress att behandlas, som utifrån tidigare forskning visar sig vara ett resultat av den psykosociala arbetsmiljöns funktion. Vi berör till stor del begreppen etik, värderingar och engagemang. Nedan följer en analys av de motivationsincitament och stressrelaterade faktorer som visat sig vara av stor vikt på äldreboendet, och som har kommit att påverkas av mediedebattens inflytande på den psykosociala arbetsmiljön.

### 4.3.1 Motivation

Som vi har analyserat tidigare poängterar samtliga respondenter att motivationen i arbetet främst beror på den uppskattning som de får av vårdtagarna. Samtliga är dock bekymrade över den etiska aspekten, vilken är en betydande del av personalens motivationsincitament. Maria förklarar följande:

*"Det är oetiskt att inte lägga så mycket tid som möjligt på vårdtagarna. Vad ska man liksom med dokumentationerna till, det är sådan hets! Man dokumenterar ju hela vardagen, både vår och vårdtagarnas, det är så oetiskt. Ska vi inte få ha något privatliv bara för att media ligger på eller? Jag tycker inte att det är rätt"* (Maria).

Uttalandet visar på att etik är ett ämne som till stor del påverkar personalens tankesätt och drivkraft. Flera respondenter menar att de har valt sitt yrke utifrån passionen att hjälpa människor, samt skapa värde för dem. Att respondenterna upplever en stor tillfredsställelse av att känna att man handlar rätt, visar även på att etiken spelar en betydande roll i arbetet med vårdtagaren. Dahlgaard-Park (2012) menar att de etiska kärnvärderingarna har lika stor motivationskraft som de psykologiska och fysiska incitamenten har. En respondent antyder att de etiska kärnvärderingarna inte får lika stor uppmärksamhet som de borde i deras organisation (ibid., 2012). Utifrån citatet kan det urskiljas en frustration över att kärnvärderingarnas preferens störs av de nya reglerna som omgivningens ökade krav har medfört. Respondenterna menar vidare att det bland annat beror på att det verksamhetsorienterade ledarskapet tenderar att prioritera ökad kontrollering, vilket åsidosätter flera av de etiska aspekterna som bland annat nämns i den nationella värdegrunden. Detta visar sig främst i form av personalens missbelåtenhet kring dokumentationens verkan. Respondenterna uttrycker tydligt att de inte förstår meningen med dokumentationen, då den hämmar personalens förmåga att ge vårdtagarna den kvalitetstid som krävs för att ge dem ett värdigt slut på livet. Vidare är samtliga överens om att den ökade kontrollen även inkräktar på vårdtagarens integritet och privatliv. Detta stärker ytterligare resonemanget om att den etiska motivationsaspekten till viss del hotas av organisationsförändringarna, då de åsidosätter de meningsskapande och meningssökande aktiviteterna med vårdtagaren (ibid., 2012).

Som nämndes ovan är uppskattningen från brukarna det största psykiska motivationsincitamentet hos personalen, medan de yttre incitamenten verkar vara låga och i vissa fall även obefintliga hos respondenterna. Inga förklarar följande:

*"Har man valt detta yrke, så har de flesta valt det för att man tycker om att jobba med människor och då gör man så gott man kan hur lönen än är"* (Inga).

Citatet visar på att lönen är ett relativt obetydligt incitament. Enligt Dahlgaard-Park (2012) borde de tre typerna av motivationsincitament, dvs. psykiska, fysiska och etiska kärnvärderingar, spela en lika stor roll för engagemanget på arbetsplatsen. Respondenterna menar dock att yrkesutövningen har valts trots en medvetenhet kring den låga lönen. Detta visar återigen på att engagemanget och tillgivenheten i arbetet till stor del är underbyggt av de psykologiska och etiska faktorerna. Detta påstående motsäger därför utgångspunkten att de tre faktorerna påverkar engagemanget i lika stor omfattning. Respondenternas uttalanden antyder att deras engagemang för arbetet tidigare har kunnat likställas med det så kallade känslösamma engagemanget, vilket karaktäriseras av den passion som finns för omsorgsarbetet, samtidigt som det finns en samstämmighet mellan

personalens och organisationens samlade mål (Meyer och Allen, 1997). Flera respondenter betonar dock att de inte längre finner den målkongruens som tidigare har funnits mellan verksamhetens mål och de individuella målen. Samtliga är överens om att den nationella värdegrunden är en god plattform för ett gott arbete med vårdtagaren. Dock menar de flesta att organisationen tenderar att arbeta emot dessa mål genom att tillämpa ett verksamhetsorienterat ledarskap som åsidosätter flera av dessa kärnvärderingar. Det innebär att den ökade styrningen istället framkallar ett varaktigt och normativt engagemang hos respondenterna (ibid., 1997). Det bekräftas framförallt av att dokumentationen utförs på grund av organisationens bestämmelser, samtidigt som personalen saknar förståelse för detta organisatoriska beslut och mål.

Vidare behandlar Porter, Bigley och Steers (2003) begreppet själveffektivitet som ett resultat av de interna och externa motivationsincitamenten. Själveffektivitet, det vill säga förmågan att utnyttja sina kunskaper och erfarenheter i arbetet med vårdtagaren, beskriver respondenterna som ytterligare ett motivationshöjande moment. Sonja beskriver sina känslor:

*"Man känner ju sig tillfredsställd själv, att man klarar av jobbet. För jag har ju bara mig själv som resurs, jag har ju inga andra hjälpmedel"* (Sonja).

Uttalandet belyser betydelsen av att personalen får utrymme att utnyttja sina förmågor och på så sätt känna en tillfredsställelse när de gör en skillnad för vårdtagaren utifrån sina individuella resurser. Flera respondenter menar att denna tillfredsställelse påverkar det personliga humöret och därmed de sammantagna arbetsprestationerna. Den höga själveffektiviteten utgörs av hur väl de individuella resurserna anpassas efter de gemensamma målen och önskade resultaten, vilket även belyser vikten av personalens utrymme att styra över arbetsupplägget och arbetsgruppens gemensamma färdigheter (ibid., 2003). Även denna betydande motivationsaspekt har kommit att hotas på senare tid. Flera respondenter upplever att det bristande förtroendet från ledningen och omgivningen har genererat en annorlunda styrning som syftar till att kontrollera personalens brister och tillkortakommanden i det dagliga arbetet, framförallt genom de omfattande dokumentskrivningarna. Detta fenomen menar dem åsidosätter produktiviteten och effektiviteten genom att minska dess inflytande i arbetet. Även omgivningens minskade förtroende, och det försämrade anseendet i samhället, framkallar en ökad aktsamhet och eftertanke i arbetet med vårdtagaren. Detta fenomen gör att motivationen och möjligheterna till självförverkligande avtar (ibid., 2003). Mediedebatten har alltså medfört konsekvenser i den psykosociala arbetsmiljön som har genererat ett arbetssätt som inte längre tar tillvara på personalens styrkor och förmågor i samma utsträckning. Genom att inte ta tillvara på dessa motivationsincitament övergår känslorna istället till en frustration och stress.

### 4.3.2 Stress

Utifrån intervjutillfällena kan vi urskilja en samstämmighet kring att det uppstår en ökad frustration och irritation kring de tilltagande dokumentanteckningarna. Respondenterna menar att de datoriserade aktiviteterna framkallar tidsbristen i arbetet med vårdtagarna. Denna företeelse frammanar i sin tur stresskänslor hos personalen. En respondent upplever att även omgivningens förändrade uppfattningar och beteende mot deras yrkesutövning frambringar en stress i de dagliga arbetsituationerna. Detta fenomen kan likställas med Frankenhaueser och Ödmans (1983) resonemang om att stresskänslorna väcks till liv när omgivningen ställer högre krav på människans prestationer. Det framgår tydligt att det sker en störning mellan omgivningens krav och individens förutsättningar i den inre organisationen. En respondent belyser särskilt hur ledningens ökade kontrolluppgifter inte sammanfaller med den inre kärnverksamheten. Hon menar att det uppstår ett kaos i organisationen där de tvingas välja mellan vårdtagarens kvalitetstid och anteckningarnas angelägenhet. Återigen ställs de etiska kärnvärderingarna på prov, vilket i sig skapar en frustration hos varje individ. Gunilla beskriver hur de ökade stresskänslorna även har en negativ inverkan på de fysiska funktionerna:

*"Det påverkar mig mest psykiskt, men det leder även till det fysiska. Jag får ont i kroppen och har svårt att släppa jobbet när jag kommer hem. Jag ältar ständigt saker fram och tillbaka. Detta gör att jag har svårt att somna på kvällarna. Jag ligger och tänker på vad som inte hängs med och det är påfrestande"* (Gunilla).

Citatet antyder att respondenten hanterar den stressframkallande situationen genom det som Folkman (et al. 1986) beskriver som en ansvarstagande stresshantering. Genom att sammanställa och utvärdera arbetsdagens brister och tillkortakommande försöker respondenten finna lösningar i de stressframkallande situationerna. Detta beteende visar på att respondenten försöker anpassa sig efter omgivningens ökade krav, vilka medias negativa granskningar har medfört, för att minska stressnivån i vardagen (ibid., 1986). Dock hanterar inte alla respondenter den ökade stressen på detta sätt. Eva beskriver sina reaktioner på de ökade kontrollkraven:

*"Jag upplever psykisk stress. Riktigt alltså, jag känner ofta att man är helt mentalt kass. Man kan inte klara av någonting man är bara tyst, tyst, tyst"* (Eva).

Uttalandet visar att respondenten i detta fall hanterar stressen genom det som Folkman (et al. 1986) kallar för distansering. Respondenten menar att hon gärna undviker att agera och hantera de stressframkallande faktorerna. Flera respondenter håller med hennes resonemang och menar att det i de flesta fall är lönlöst att agera emot de motstridigheter som förekommer på arbetsplatsen, och



framförallt verksamhetsbesluten, då de ändå inte har någon påverkansmöjlighet. Det kan urskiljas en typ av uppgivenhet och vredesmod när respondenterna talar om detta ämne. Vidare framkommer det att det vid skilda tillfällen förekommer konfrontationer där respondenterna framhäver sina åsikter och försöker göra sina röster hörda. Dock finner de återkommande bakslag från ledningens sida, vilket medför att dessa konfrontationer uppkommer alltmer sällan. Flera respondenter urskilja att den ökade stressen har en negativ inverkan på det allmänna mötesbeteendet på arbetsplatsen (ibid., 1986). Sonja beskriver sina observationer:

*”Visst märker man att folk blir mer uppgivna, men vad ska man göra. Man får helt enkelt acceptera att det finns de som har sämre dagar och då förstår man deras beteende. Vi sitter ju alla i samma båt”* (Sonja).

Ovanstående citat visar på att de ökade stresskänslorna har en inverkan på det sammantagna mötesbeteendet på arbetsplatsen. Dock menar respondenten att de flesta i arbetsgruppen har överseende med att medarbetarna i vissa lägen uppvisar symptom på irritation och ilska när det förekommer bakstötter i vardagen.

Sammanfattningsvis har vi i detta avsnitt kunnat urskilja att medias inflytande på den psykosociala arbetsmiljön har påverkat förutsättningarna för personalens motivations-, respektive stressnivå. Vi kan se att de betydande motivationsincitamenten, de etiska kärnvärderingarna och själveffektiviteten, avtar efterhand som det minskade inflytandet och omgivningens bristande förtroende blir ett faktum. Detta visar sig i sin tur ha en negativ inverkan på personalens upplevda stresskänslor. Vi kommer nu att gå vidare in i den avslutande delen där vi redogör för våra slutsatser och diskuterar dem i ett vidare sammanhang.

## 5. SLUTSATSER

*I följande avsnitt kommer vi att presentera uppsatsens övergripande slutsatser med hjälp av resultatet från analysen. Slutsatserna kommer att redogöras i kronologisk ordning efter de frågeställningar och begrepp som har avhandlats i föregående avsnitt.*

### 5.1 Hur uppfattar personalen inom äldreomsorgen den bilden som framställs i media?

Utifrån analysen kan vi konstatera att äldrevården har blivit ett givet objekt för journalisterna. Den ökade uppståndelsen i media har gjort området till en viktig samhällsfråga. I artiklarna skrivs det nästan uteslutande om äldrevårdens brister och tillkortakommanden. Personalen framställs inte sällan som slappa och inkompetenta i arbetet med vårdtagarna. Ett påstående som istället borde förklaras av organisatoriska behållningar, såsom personalkostnadsbesparingar. Trots att granskningarna ofta är falska och snedvridna, lyckas media sammanlänka de känslomässiga framställningarna med allmänhetens kognitiva bilder. På detta sätt skapas en pseudobild i allmänhetens medvetande, vilken inte stämmer överens med äldrevårdens verklighet. Denna bild kännetecknas framförallt av inkompetens, slapphet och slarv från personalens sida. Dessa schablonartade bilder har kommit att ifrågasättas av allmänheten i allt mindre utsträckning, vilket innebär att hela äldrevården har kommit att generaliseras av denna bild. Detta fenomen har visat sig påverka de psykosociala arbetsmiljöförhållandena i flera avseenden.

### 5.2 Hur påverkas den psykosociala arbetsmiljön av den negativa mediedebatten?

Utifrån analysen kan vi konstatera att dessa schablonartade bilder av äldrevården stärker, motiverar och främjar arbetsgruppens gemenskap och inre förmågor. Respondenterna upplever att de finner en inre motivation och drivkraft att se till att de tillsammans samarbetar för att liknande händelser inte ska uppkomma i den egna verksamheten. Mediedebatten hjälper även till att upplysa arbetsgruppen om de säkerhetsrisker som kan uppkomma i det dagliga arbetet och därmed arbetar man aktivt för att förebygga dessa. De mediala utmaningarna, menar respondenterna, genererar en starkare grupptillhörighet då det uppstår en ”vi-mot-dem”-känsla. Detta i sin tur utvecklar en starkare gemenskap och ett öppnare kommunikationsklimat mellan medarbetarna där de sociala belöningarna ständigt utbyts. Det kan även urskiljas att de återkommande motstridigheterna från omvärlden genererar en stödjande kultur i verksamheten. Den stödjande kulturen blir särskilt framträdande när de mediala motgångarna uppenbarar sig.

Respondenterna upplever inte att ledarskapet är anpassat efter de rådande förhållandena på arbetsplatsen. De upplever inte att de får det sociala stödet och den tryggheten som behövs i en situation där omgivningens förtroende för personalen minskar. Det har konstaterats att ledarskapet istället inriktas på den yttre miljön, till förmån för den inre verksamheten. Ledaren prioriterar att tillfredsställa omgivningens nya krav och förväntningar i första hand, för att undvika framtida rubriker. Medias ökade granskningar och påtryckningar har alltså genererat ett verksamhetsorienterat ledarskap där kontrollernas omfattning har ökat i form av framförallt ökade dokumentskrivningar. Denna reglering har minskat personalens inflytande över det dagliga arbetsupplägget, vilket även påverkar den sammantagna kvalitetstiden med vårdtagaren i negativ bemärkelse.

De nya regleringarna, som förtroendekrisen har medfört, härleder uppmärksamheten från kärnverksamheten till kringliggande moment. Det innebär att tiden med vårdtagaren blir alltmer knapp. De menar att det tar alldeles för lång tid att dokumentera alla händelser, vilket medför att de inte får den tiden de behöver med vårdtagaren. Dock menar ledaren att det är viktigare med utförliga dokument för att ”ha ryggen fri” om journalisternas anklagelser uppkommer. Vidare har personalen även ett mycket lågt medbestämmande i övergripande frågor, vilket också beskrivs som ett resultat av den förtroendekris som riktas från media. Det låga medbestämmandet tyder på ett bristande förtroende från ledningens sida, vilket bidrar till att felaktiga och dysfunktionella regleringar tillsätts för den inre verksamheten.

Det framgår att bekräftelsen från samtliga parter i och omkring arbetsplatsen är viktig för personalens välbefinnande. Det kan konstateras att den största bekräftelsen i självvärderingsprocessen kommer från de personer som har störst insikt i den dagliga verksamheten, dvs. vårdtagarna och medarbetarna. Det minsta erkännandet kommer från de personer som har minst insikt i verksamheten, dvs. vårdtagarnas anhöriga och övrig omgivning. Dessa relationer har blivit särskilt svåra på senare tid. Medias framställningar skapar förutfattade meningar och fördomar om äldrevården i deras medvetande, vilket påverkar deras bemötande i och omkring verksamheten. Personalens minskade inflytande och förtroende från ledaren påverkar också personalens bekräftelsebehov i negativ bemärkelse. Vårdtagarnas uppskattningar visar dock på att dessa snedvridna föreställningar inte stämmer överens med äldrevårdens verklighet.

Trots att det tydligt framgår att medias granskningar sällan stämmer överens med verkligheten, lyckas dem skapa negativa associationer och uppfattningar om yrket, vilket försämrar äldrevårdens anseende i samhället. Omgivningen, med liten insyn i verksamheten, pekar ofta på arbetets smutsiga

aspekter. Personalen visar på ett intressant fenomen där omgivningen allt oftare undviker att tala om äldrevårdens yrkesområde. Vidare utgör detta undvikande beteende och osynliggöra en större förödmjukelse än faktiska nedsättande kommentarer. Det råder inga tvivel kring att personalen får ta del av andra människors likgiltighet, nonchalans eller direkta kränkningar av deras yrkesområde, genom andra människors uppträdande, tal och handlingar i vardagliga situationer. Vi kan även urskilja att dessa bemötanden, i form av osynliggörande och förakt mot deras vardagssysslor, framkallar känslomässiga symptom hos personalen. Det uppkommer en skamkänsla, vilket medför att de väljer att inte tala om sin yrkesidentitet utanför arbetet. Medias negativa framställningar påverkar alltså synen på äldrevårdens yrkesområde i negativ bemärkelse, vilket får konsekvenser för personalen både i och utanför arbetet.

### 5. 3 Hur påverkar detta i sin tur personalens motivations- respektive stressnivå?

Utifrån analysen kan vi konstatera att de förändrade förutsättningarna i den psykosociala arbetsmiljön även har en negativ inverkan på de betydande motivationsincitamenten. Den största motivationskraften visar sig vara kopplad till de etiska kärnvärderingarna, vilket innefattar den dagliga förmågan att skapa meningsfulla aktiviteter för vårdtagaren. Det verksamhetsorienterade ledarskapet och dess ökade styrning, genom framförallt dokumentskrivningar, har kommit att minska denna möjlighet. Det minskade inflytandet i det dagliga arbetet, till förmån för de dagliga anteckningarna, inkräktar på vårdtagarens rätt till personlig integritet och tillgång till kvalitetstid med personalen. Detta har i sin tur gjort att det känslomässiga engagemanget har bytts ut mot ett normativt engagemang, då respondenternas etiska värderingar inte längre stämmer överens med organisationens arbetsmål. Även själv effektiviteten har kommit att försvagas genom ledningens och omgivningens minskade förtroende. Genom ett minskat inflytande och en större aktsamhet i det dagliga arbetet, får inte personalen utnyttja sina styrkor och förmågor i arbetet i lika stor utsträckning som tidigare, vilket innebär att effektiviteten och möjligheterna till självförverkligande har avtagit. Detta ger i sin tur upphov till frustration och ökade stresskänslor hos personalen.

Utifrån analysen kan vi dra slutsatsen att det uppstår en ökad frustration kring de tilltagande dokumentanteckningarna. De datoriserade aktiviteterna framkallar tidsbristen i arbetet med vårdtagarna. Denna företeelse frammanar i sin tur stresskänslor hos personalen. Det kan även konstateras att omgivningens snedvridna uppfattningar och försämrade bemötande har en viss inverkan på stressupplevelserna i det dagliga arbetet. Det kan urskiljas att respondenterna upplever att de har en mycket liten möjlighet att påverka dessa faktorer, vilket innebär att personalen tvingas hantera stressen genom att antingen försöka anpassa sitt beteende efter de förändrade förutsättningarna, eller också distansera sig mot de ökade kontrollkraven.

## 6. DISKUSSION

*De ovan nämnda slutsatserna kommer att, inom ramen för medias inflytande på den psykosociala arbetsmiljön, diskuteras i ett vidare perspektiv. Vidare följer en sammanfattning där vi återkopplar resultatet till inledningen, samt en diskussion kring vidare forskningsmöjligheter.*

Utifrån ovanstående slutsatser ser vi tydligt att förutsättningarna i den psykosociala arbetsmiljön förändras när mediegranskningarna blir så omfattande att den lyckas förändra allmänhetens grundade föreställningar kring yrkesområdet. Vi vill dock klargöra att sambandet mellan de undersökta fenomenen är komplexa och har i de flesta fall en indirekt påverkan, varav det ibland kan vara svårt att påvisa exakt hur stort sambandet är. Vi är även medvetna om att det även finns andra påverkansfaktorer, förutom medias inflytande, som frambringar den utveckling som vi har fått urskilja i denna studie. Dock var vår avsikt att väcka uppmärksamheten kring att det faktiskt finns en relation mellan dessa fenomen. Genom denna undersökning anser vi att vi har tillfört managementforskningen en ökad kunskap kring hur personalens förutsättningar, i en omskriven verksamhet, påverkas av medias inflytande i flera avseenden. De centrala slutsatserna från denna studie resulterar i att ledarskapet utvecklar ett verksamhetsinriktat förhållningssätt, där en ökad kontrollering av framförallt dokumentstudierna blir särskilt framträdande, vilka beskrivs som ett verktyg för att kontrollera personalens brister. Dokumentskrivningarna har i sin tur en negativ inverkan på personalens inflytande i det dagliga arbetet. Detta resulterar i sin tur i att de betydande motivationsincitamenten, det vill säga de etiska kärnvärderingarna och själveffektiviteten, avtar. Detta påverkar även personalens stresskänslor. I nedanstående diskussion ska vi diskutera dessa framträdande slutsatser ur ett managementperspektiv, samt ge förslag på eventuella åtgärder för att ledaren ska kunna skapa bättre arbetsvillkor för personalen i en omskriven verksamhet.

### 6.1 En schablonartad bild – går den att förändra?

I denna studie framgår det tydligt att media lyckas skapa schablonartade bilder av den omskrivna verksamheten, vilken har kommit att ifrågasättas i allt mindre utsträckning. Vi kan urskilja att medias fortlöpande framställningar av de negativa egenskaperna utvecklas till stelnade bilder där gruppvariation åsidosätts. Frågan är om denna bild går att förändra efter en så omfattande och återkommande smutskastning i medias strålkastarljus. I denna studie finner vi det föga förvånande hur allmänheten tar till sig de dagliga skrivierna utan att ifrågasätta vad som ligger bakom dessa artiklar. Det som förvånar mest är hur denna generaliserande bild påverkar allmänhetens beteende mot yrkesutövarna. Ur ett managementperspektiv är det relevant att vara medveten om hur denna stereotypiserade bild påverkar personalens sammantagna miljö och arbetsupplevelser, då ledaren

bär det största ansvaret för personalens psykosociala arbetsmiljö. Det borde därför vara väsentligt för ledaren i en omskriven verksamhet att fundera över hur man kan agera för att skapa bättre arbetsvillkor för personalen. Det kan vara svårt för ledningen att påverka yrkets anseende och bemötande i och omkring arbetsplatsen. Däremot kan ledningen rannsaka sin egen roll och den utveckling som blir märkbar när förtroendekrisen uppstår. I denna studie har det visat sig att ledarskapet väljer att rikta sig mot den yttre verkligheten, till förmån för den inre verksamhetens funktion. Detta har skett på personalens bekostnad i form av framförallt ett minskat inflytande, ökad arbetsbelastning, åsidosättande av de etiska kärnvärderingarna och möjligheter till själveffektivitet. Vi kan urskilja hur denna utveckling har en negativ inverkan på personalens psykologiska och sociala förhållanden. Vi anser att detta förfarande tyder på att ledningen inte tar sitt personalansvar i den kritiska situation som uppstår.

## 6.2 Ledarskapet - en sits mitt emellan

I studien framgår det tydligt att det verksamhetsorienterade ledarskapet har blivit särskilt framträdande sedan äldreomsorgen ställts inför nya utmaningar efter de mediala granskningarna. Det är tydligt att de verksamhetsinriktade egenskaperna har växt fram efterhand som kraven från omgivningen har förändrats. När det uppstår en förtroendekris utifrån medias snedvridna framställningar, är tydligt att ledaren tvingas välja mellan att tillfredsställa den inre organisationens önsknings, eller den yttre omgivningens förväntningar. Det uppstår en typ av dragkamp mellan de båda parterna, där politiker och allmänhet kräver ett ökat kontrollbehov, samtidigt som personalen vädjar efter att få mer kvalitetstid med vårdtagaren. En betydande konsekvens av det verksamhetsinriktade ledarskapet, verkar vara bristen på de relationsinriktade egenskaperna. Det framgår tydligt att en stödjande kultur efterfrågas bland medarbetarna efterhand som omgivningens förtroende minskar och bemötande försämras. Medarbetarna finner detta stöd hos varandra, men vi är övertygade om att ledaren hade kunnat skapa bättre förutsättningar för personalens välmående, när förtroendekrisen uppstår, genom att prioritera de relationsinriktade kvaliteterna.

Vi anser alltså att man i en omskriven verksamhet borde prioritera en nära kontakt med medarbetarna, där man sätter diskussionen kring det negativa mediedrevet på agendan. Det behöver inte vara mer komplicerat än att ledaren finns närvarande på arbetsplatsen och samtalar med sina arbetstagare. I en påfrestande arbetssituation är det fördelaktigt att föra en öppen dialog och socialisera sig med varandra. Ett framträdande syfte med denna typen av ledarskap är att ledaren snabbare märker om det sker en beteendeförändring hos någon av medarbetarna. Om ledaren upptäcker att somliga är känsliga för hur dem exempelvis blir bemötta av omgivningen, har ledaren en chans att fånga upp de personer som mår dåligt och åtgärda eventuella psykiska åkommor innan

det har gått för långt. Ett annat syfte med att finnas närvarande i den dagliga arbetssituationen är att ledaren, tillsammans med medarbetarna, har en större chans att finna förbättringsmöjligheter för den samlade organisationen genom att samtala om tankar och idéer. Detta stödjande ledarskap borde vara en självklarhet inom alla arbetsområden. I de omskrivna verksamheterna, där motgångarna blir särskilt framträdande, blir detta förhållningssätt särskilt viktigt. Att ledarskapet i vårt studieobjekt går mot en motsatt utveckling är skrämmande ur ett management och medarbetarperspektiv. Man ska också komma ihåg att det inte enbart är medarbetarna som mår bra av en nära och stödjande ledare, även ledaren skulle må bättre. Vi tror att den verksamhetsorienterade ledaren, i en verksamhet där förtroendet minskar, riskerar att slå tillbaka på sin egen hälsa.

### 6.3 Dokumentering - en ineffektiv nödvändighet?

De ökade dokumenteringarna beskrivs som en ytterligare konsekvens av det verksamhetsorienterade ledarskapet. Den ökade styrningen ses som ett resultat av omgivningens ökade kontrollbehov och bristande förtroende gentemot deras yrkesutövning. Dokumentationen är det moment som näst intill samtliga respondenter upplever som mycket negativt. Dels ser personalen ingen mening med all dokumentation och dels skapas en frustration av att detta moment skäl tid från brukarna. Personalen menar att vissa uppgifter, exempelvis när någon mår dåligt eller byter medicin, är högst relevant att dokumentera. Men att dokumentera samtliga tillstånd hos vårdtagarna och alla händelser ser de ingen mening med. Frågan står då kvar vad all denna information om vårdtagarna används till. Vi har utifrån intervjuerna förstått att det finns en rädsla för att bli uthängd för att man begått ett fel. Utifrån detta påstående är det inte omöjligt att personalen ser dokumentationen som ett kontrollverktyg som syftar till att kunna peka ut den person som råkat begå ett fel. Detta i sin tur frambringar den ökade eftertanke och aktsamhet i det dagliga arbetet, vilket medför att medarbetarna inte utnyttjar alla sina potentialer i arbetet med vårdtagarna. Frågan kvarstår då vad dessa omfattande dokumenteringar tillför den inre verksamheten.

Det råder alltså inga tvivelaktigheter kring att de ökade dokumentstudierna kan ses som ett kontrollverktyg som visar på både omgivningens och ledningens bristande förtroende för personalen. Det är trist att urskilja hur den negativa mediedebatten inte enbart påverkar omgivningens föreställningar, utan även ledningens förhållningssätt till sina medarbetare på golvet. Ledningen kan inte påverka omgivningens uppfattningar och bemötande mot personalen, dock kan ledningsgruppen arbeta för att stärka arbetsgruppens självförtroende. Genom att ge personalen ett större inflytande över sin egen arbetssituation skulle de visa en större tilltro till sina medarbetare. Skulle ledaren välja att släppa på tyglarna och minska dokumenteringarnas belastningar, skulle troligen arbetsprestationerna och det allmänna välmående på arbetsplatsen även förbättras. Det är

viktigt att ledaren främjar och uppmuntrar individernas positiva förmågor, istället för att motarbeta sina viktigaste resurser, framförallt i en förtroendekris där ingen annan tror på dem. Det föder den positiva spiral som frambringar större arbetsvilja och möjligheter till självförverkligande för individen. Detta förhållningssätt skulle även komma att sätta de etiska kärnvärderingarna i centrum, vilket skulle kunna återskapa samstämmigheten mellan ledningens och respondenternas gemensamma mål.

#### 6.4 Mediedebattens indirekta påverkan på det humana kapitalet

Då mediedebatten påverkar den psykosociala arbetsmiljön påverkas också personalens känslor som vi beskrivit i ett spektrum mellan de två dikotomierna motivation och stress. Denna indirekta påverkan från medierna uppmärksammas inte av ledningen och inte alltid heller av personalen själva. De är ofta så fokuserade på de dagliga uppgifterna att de inte verkar reflektera över detta samband. I dagens företag blir dock termer som humankapital och tyst kunskap allt mer primära. Personalen ses ofta som en av företagets viktigaste resurser för lönsamhet och framgång. I vårt fall behandlas en icke vinstdrivande verksamhet i offentlig sektor och utifrån detta faktum verkar personalens individuella resurser sakna betydelse. Men även om ekonomisk lönsamhet inte är en drivkraft för att utveckla och behålla humankapital bör det finnas andra incitament som styrker personalens betydelse. Då personalen känner låg motivation och inte uppmuntras eller får utrymme att nyttja sina egna förmågor kan man säga att det humana kapitalet delvis förkastas. Vi ser ingen anledning att se humankapitalet som mindre viktigt i en icke vinstdrivande verksamhet, särskilt inte i en så pass människonära organisation som ett äldreboende. Tvärtom tror vi att om personalens kunskaper tagits till vara på ett värdefullt vis hade många av de problem som cirkulerar i äldrevården kunnat förebyggas. Vikten av att lyssna på personalen närmast fronten är inget nytt i organisationsteorierna. Men det är dock viktigt att poängtera då tillvaratagande av humankapital kan bidra till mycket mer än ökad ekonomisk lönsamhet.

#### 6.5 Återkoppling

Problemet kring hur medias negativa granskningar kan påverka en omskriven verksamhet och dess arbetsmiljö har varit vår primära fokus i denna studie. Att använda äldrevården som ett studieobjekt visade sig innebära en omfattande begreppsapparat som kom att innefatta det vi kallar för de psykosociala arbetsmiljöfaktorerna. Eftersom personalens upplevelser och känslomässiga förhållningssätt har varit grunden i denna undersökning, ville vi även utforska hur funktionen av den psykosociala arbetsmiljön påverkade deras motivations- respektive stressnivå. I studien har vi kommit fram till att medias negativa granskningar, i egenskap av en yttre miljökomponent, har kommit att påverka personalens sammantagna arbetsmiljö, vilket i sin tur har påverkat de betydande



motivationsincitamenten och stresskänslorna i flera avseenden. Vi finner alltså ett visst samband mellan medias smutskastning av äldreården, och dess inflytande på allmänhetens medvetande, och de försämrade psykosociala förhållandena inom den omskrivna branschen. I studien framgår det även att den största smutskastningen förekommer bland de människor som har minst insyn i den dagliga verksamheten, medan vårdtagarna överöser personalen med uppskattning. Det tyder på att medias framställande bild inte stämmer överens med den omskrivna verksamhetens faktiska verklighet. *Ju närmare källan man kommer, desto klarare vatten!*

## 6.6 Förslag till vidare forskning

När vi reflekterar över våra arbetsinsatser känner vi oss mycket nöjda med det resultat som vi har åstadkommit. Vi hoppas givetvis inte att forskningen kring dessa fenomen kommer att stanna vid denna studie. Vi tror att det finns många intressanta forskningsmöjligheter kring ämnet psykosocial arbetsmiljö och medias inflytande i en omskriven verksamhet. Troligtvis kommer flera yrken utsättas för omfattande smutskastningar i framtiden, då medias inflytande tenderar att öka i vårt samhälle, så vi hoppas att vi bara öppnat dörren för en rad nya undersökningar kring dessa fenomen.

Dels hade det varit intressant att undersöka hur ledningen ser på detta fenomen. Frågan är om ledningen överhuvudtaget är medvetna om dessa företeelser och den utveckling som sker när en förtroendekris uppenbarar sig, och om de i så fall arbetar för att tillsätta åtgärder för personalens utsatta situation.

Eftersom vi har behandlat en icke vinstdrivande verksamhet hade det även varit intressant att se vad vår problemställning hade gett för resultat i en vinstdrivande verksamhet, det vill säga hur problematiken påverkar det ekonomiska resultatet och lönsamheten.

Slutligen hade det varit intressant att pröva modellen, som vi presenterar i inledningen, i en annan form. Vi har uppmärksammat att det inte enbart finns ett enkelriktat samband i modellen utan även ett cirkulärt samband. Vi menar att exempelvis den ökade stressen, som den negativa mediedebatten orsakar, kan ligga till grund för de bristfälliga arbetsprestationer som uppmärksammas i media. Vi har dock inte tillräckligt material för att dra några slutsatser kring detta cirkulära samband, men utifrån de slutsatser vi dragit är det högst troligt att ett cirkulärt samband existerar.

## 7. REFERENSER

### 7.1 Tryckta källor

Ashforth, B. E., & Kreiner, G. E. (1999). *How Can you Do It? Dirty Work and the Challenge of Constructing a Positive Identity*. The Academy of Management Review. Vol. 24.

Bryman, A. (2009). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber

Carr, K. C., & Kazanowski, M. K. (1994). *Factors affecting job satisfaction of nurses who work in long-term care*. Journal of Advanced Nursing

Dahlgård-Park, S-M. (2012). *Core values- the entrance to human satisfaction and commitment, Total Quality Management & Business Excellence*, Vol. 23, No. 2, pp.125-140.

Dahlgren, P-O., & Dahlgren, K. (1981). *Hur har du det på jobbet?: en bok om den psykosociala arbetsmiljön*. Stockholm: Wahlström & Widstrand

Davidson, B., & Patel, R. (1998). *Forskningsmetodikens grunder – att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur.

Frankenhaeuser, M., & Ödman, M. (1983). *Stress en del av livet*. Värnamo: Brombergs Bokförlag

Fransén, A., Kolfjord, I., & Widding Hedin, L. (2004). *Hälsans sociala villkor*. 1. uppl. Lund: Bokbox

Folkman, S., Lazarus, S., Richard. Dunkel-Schetter, Christine. De Longis, Anita & Gruen, J Rand (1986). *Dynamics of a stressful Encounter: Cognitive Appraisal, Coping and Encounter Outcomes*. Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 50, No. 5, pp 992-1003

Gustavsson, B. (1997). *Att leva och lära livet ut - livslångt lärande ur ett integrativt perspektiv*. I arbetet P.-E. Ellström, B. Gustavsson & S. Larsson (red.). Livslångt lärande. Lund: Studentlitteratur

Hammersley, M. (1992). *What's wrong with ethnography? Methodological explorations*. London & New York : Routledge.

- Hanson, A. (2004). *Hälsopromotion i arbetslivet*. Lund: Studentlitteratur
- Henningsson, A. (2004). *"Ingen människa är en ö..." (Ur filmen Om en pojke) - en uppsats om ungdomars psykiska välbefinnande och levnadsvillkor*. Lunds Universitet
- Holme, I. M. & Solvang, B. K. (1997). *Forskningsmetodik: om kvalitativa och kvantitativa metoder*. 2., [rev. och utök.] uppl. Lund: Studentlitteratur
- Hällstén, F. & Tengblad, S. (2006). *Medarbetarskap i praktiken*. Lund: Studentlitteratur
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books
- Kolfjord, I. & Hedin, L. W. (2004). *Hälsans sociala villkor*. Lund: Bokbox Förlag
- Larsson, P. (1993). *Kvalitet, arbetstillfredsställelse och effektivitet I hemtjänst för äldre*. Karlstad: Högskolan i Karlstad
- Lennéer-Axelson, B. & Thylefors, I. (2005). *Arbetsgruppens psykologi: om den psykosociala arbetsmiljön, gruppdynamik, relationer, arbetsroller, ledarskap, konflikter, förändring och personliga olikheter*. 3., omarb. utg. Stockholm: Natur och kultur
- Lennerlöf, L. (1981). *Arbetsledning i förändring: ett socialpsykologiskt perspektiv*. Stockholm: LiberFörlag
- Lippman, W. (1997). *Public Opinion*. New York: free Press Paper-backs.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality, third edition*. New York: Harper & Row Publishers
- McCombs, M. (2006). *Makten över dagordningen: om medierna, politiken och opinionsbildningen*. 1. uppl. Stockholm: SNS förlag
- McQuail, D. (2005). *Mass Communication Theory*, London, SAGE

- Nilsson, B. (2007). *Kommunikation: samspel mellan människor*. Lund: Studentlitteratur
- Nilsson, L. (1993). Medborgarna, den offentliga sektorn och krisen, SOM 9.
- Porter, W., Lynman, Bigley A., Gregory & Steers M, Richard (2003). *Motivation and Work Behavior*. McGraw-Hill Irving
- Rothman, R. (2002). *Inequality and Stratification. Race, class, and gender*. New Jersey: Prentice Hall.
- Rubenowitz, S. (2010). *Organisationspsykologi och ledarskap*. 3., uppl. Lund: Studentlitteratur
- Ryen, A. (2004). *Kvalitativ intervju: från vetenskapsteori till fältstudier*. 1. uppl. Malmö: Liber ekonomi
- Sayer, A. (2005). *The Moral Significance of Class*. Cambridge: Cambridge University Press
- Strömbäck, J. (2004). *Den medialiserade demokratin: om journalistikens ideal, verklighet och makt*. Stockholm: SNS förlag.
- Svenning, C. (2003) *Metodboken*, Eslöv: Lorentz Förlag
- Thurén, T. (2006). *Författarens verktyglåda: att läsa och skriva sakprosa*. Liber
- Zetterberg, H. L. (1977). *Arbete, livsstil och motivation*. Stockholm: Sv. arbetsgivarefören. (SAF)

## 7.2 Elektroniska källor

<http://www.aftonbladet.se/nyheter/article12567257.ab> (Läst 2012-04-10)

<http://www.dn.se/debatt/medierna-ar-inte-trovardiga-om-aldrevard> läst (Läst 2012-04-01)

<http://www.psykosocialarbetsmiljo.se/> (Läst 2012-04-01)

[http://www.socialstyrelsen.se/aldre/nationellvardegrund/Documents/vardegrund\\_aldre.pdf](http://www.socialstyrelsen.se/aldre/nationellvardegrund/Documents/vardegrund_aldre.pdf) (Läst

2012-04-20)

[http://www.svd.se/naringsliv/arbetsmiljon-i-aldrevarden-granskas\\_6683958.svd](http://www.svd.se/naringsliv/arbetsmiljon-i-aldrevarden-granskas_6683958.svd) (Läst 2012-05-02)

[http://svt.se/2.33538/1.2587400/nytt\\_larm\\_om\\_brister\\_pa\\_aldreboende?lid=puff\\_2587400&lpos=rubrik](http://svt.se/2.33538/1.2587400/nytt_larm_om_brister_pa_aldreboende?lid=puff_2587400&lpos=rubrik) (Läst 2012-04-13)

### 7.3 Muntliga källor

11 undersköterskor, Klippans kommun, intervjudag 12-04-23 och 12-04-24.

# BILAGA 1

## Intervjuguide

### Medias dagordningsmakt

Berätta hur du upplever dagens mediedebatt om äldreården?

Tror du att den stämmer överens med verkligheten?

Karaktäriseras ert äldreboende av de problem som upplyses i media?

Vilka känslor upplever du när du läser om medias skrivelser om skandaler inom äldreården?

Vilka attribut och händelser tycker du är återkommande i medias artiklar?

### Psykosocial arbetsmiljö

Tror du att ledarskapet påverkas av medias påtryckningar?

Har ledningen satt in några åtgärder på grund av mediedebatten?

Har de gjort något särskilt för att påverka/ändra omgivningens bild av verkligheten?

### Medarbetarskap

Hur upplever du trivseln och gemenskapen mellan arbetskamraterna?

Har mediedebatten påverkat arbetsgruppen tror du?

Anser du att mediedebatten påverkar dig i ditt privatliv? Iså fall hur?

Upplever du att omgivningens förväntningar och krav på dina arbetsprestationer förändrats på senare tid? I så fall hur?

Upplever du ett socialt stöd från dina medarbetare när det uppstår kritiska situationer på arbetet?

Exempelvis anklagelser från anhöriga m.m.

### Inflytande i arbetet

Upplever du att din möjlighet att påverka ditt arbete har utökats eller snarare begränsats efter alla påtryckningar från media?

Finns det några rutiner eller uppgifter som du skulle vilja ändra på i dagsläget?

### Bekräftelse och erkännande i arbetet

Tycker du att omgivningens bild (den objektiva bilden) stämmer överens med din egen bild (den subjektiva bilden) av ditt arbete?

Hur viktigt tycker du att erkännande och uppskattning från omgivningen är i ditt arbete?

Har uppskattningen, från exempelvis vårdtagare och anhöriga, förändrats efterhand som äldreården har uppmärksammats i media?

## Social status

Hur skulle du förklara äldrevårdens yrkesstatus i samhället?

Vilka attityder och förväntningar möter ni från omgivningen, exempelvis anhöriga, vårdtagare etc? och hur påverkar detta dig och ditt arbete?

Har den senaste tidens skandaler inom äldrevården gjort att du har ändrat din syn på sitt arbets sociala status? På vilket sätt?

## Motivation/stress

Hur överensstämmer dina värderingar med organisationens rutiner?

Om det förekommer krockar hur påverkar detta din arbetsmotivation?

Är de etiska värderingarna en stor drivkraft i ditt arbete?

Känner du motivation i ditt arbete? Vad är i så fall den största motivationsfaktorn?

Har mediedebatten påverkat sin arbetsmotivation? På vilket sätt?

Upplever du stress på arbetsplatsen? På vilket sätt?

Är det positiv eller negativ stress?

Hur påverkar stressen dig? Fysiska eller psykiska symptom?

Känner du att du har möjlighet att påverka stressnivån?

Hur påverkar stressen arbetsgemenskapen?

Har mediedebatten påverkat stressnivån i arbetet? På vilket sätt?