



LUNDS
UNIVERSITET

INSTITUTIONEN FÖR PSYKOLOGI

***Vad händer med engagemanget, cynismen och
utmattningen i förändringens tid?***

Christopher Rosberg
Kandidatuppsats HT 2013

Handledare: Björn Karlson

Abstract

Detta arbete tar upp och beskriver ett urval av teorier inom arbetsengagemang och utmattning tillsammans med cynism. Teori om stora organisationsförändringar betonas särskilt. Studien har undersökt skillnader i arbetsengagemang, utmattning och cynism mellan en undersökningsgrupp bestående av omsorgsarbetare (n=108) som stod inför en större omorganisation och en kontrollgrupp (n=63) vars organisation inte var under förändring. Båda grupper bestod av kommunalt anställda inom äldreården. Instrumenten som använts i studien är Utrecht Work Engagement Scale (UWES) och Maslach Burnout Inventory (MBI-GS). I studien uppmärksammades signifikanta skillnader mellan de båda grupperna på engagemang och cynism, effektstorleken var dock liten. Studien genomfördes under våren 2013 i nordvästra Skåne.

Nyckelord

Arbetsengagemang, Utrecht Work Engagement Scale, utmattning, Maslach Burnout Inventory, cynism i arbetet, förändring.

Innehållsförteckning

Inledning.....	5
Varför är detta intressant för mig?	5
Teori.....	5
Definition av engagemang.....	5
Arbetsengagemang - det tredimensionella begreppet	6
Hur uppstår engagemang	6
Engagemangets koppling till utbrändhetsbegreppen	7
Definition av utmattning	7
Allmänt om stress.....	7
Symptom på utmattning	8
Varför utmattning uppstår inom företaget	8
Definition av begreppet cynism	9
Orsak till och prevention av cynism	9
Varför genomföra förändring?	11
Risker med stora förändringar	11
Möjliga fördelar med förändring.....	12
Att öka chansen för bra reaktion mot förändring	12
Syfte med studien:	13
Avgränsningar i studien:.....	13
Hypoteser:	13
Metod.....	14
Deltagare	14
Kontrollgrupp	15
Instrument.....	15
Procedur	17
Databearbetning	18
Etiska överväganden	18
Resultat.....	19
Resultaten av totalengagemang genom UWES:.....	20
Resultaten av utmattning genom MBI-GS.....	21
Resultaten av cynism genom MBI-GS.....	21
Korrelation.....	22
Resultatet av specifika item för undersökningsgruppen.....	23

Diskussion	24
Metoddiskussion	24
Resultatdiskussion	25
Begränsningar med aktuell studie.....	27
Förslag på vidare forskning	27
Slutsats	27
Referenser	29
Bilaga 1	35
Bilaga 2	36
Bilaga 3	41
Bilaga 4	42

Inledning

Varför är detta intressant för mig?

Idag talas det ofta om vinstmaximering och effektivisering inom företag och organisationer. Min upplevelse är att det ofta talas om utifrån ekonomiska och monetära former och inte lika ofta utifrån mer psykologiska termer som rör medarbetarna och deras sätt att utöva sitt arbete på. Jag studerar idag till både ekonom och beteendevetare. För mig som person är effektivisering och arbete för att uppnå effektivisering väldigt intressant då det är ett tvåsidigt mynt. Ekonomen i mig vill gärna undersöka effektivisering utifrån monetära former medan beteendevetaren i mig vill släppa på de ekonomiska och se till personalen och dess välmående istället. Just att studera hur förändring påverkar de anställda är väldigt intressant då det inte gjorts särskilt många studier på området innan. Enligt Hallsten, Bellaagh & Gustavsson (2002) har endast ett fåtal tidigare studier berört sambandet mellan utbrändhet och organisationsförändring. Med denna uppsats vill jag därför undersöka ett verkligt fall där förändring sker i en större organisation och se dess påverkan på de anställda.

Teori

Definition av engagemang

Arbetsengagemang är en sorts motivation en individ känner för sitt arbete. Det är en positiv upplevelse eller en sorts välmående, som kan infinna sig hos anställda som leder till att de får ökad energi och en stark identifikation med sitt arbete. En engagerad medarbetare är entusiastisk inför sitt arbete och håller inte tillbaka sin energi när den möter hinder som behöver lösas. Engagerade medarbetare vill lyckas och känner "flow" när de arbetar. De känner mer glädje inför sitt arbete och utnyttjar sin glädje att bli mer effektiva (Bakker & Leiter, 2010). Individer som är högt engagerade i sitt arbete har många likheter med arbetsnarkomaner i sitt sätt att arbeta. Det finns dock en fundamental skillnad då engagerade personer går upp i sitt arbete på grund av glädje och utmaning medan den andra gruppen snarare av tvång (Bakker & Leiter, 2010). Studier som har gjorts tyder på att arbetsengagemang sprider sig mellan kollegor som arbetar nära varandra och att det ekonomiska resultatet kan bli bättre till följd av att personalen presterar bättre (Bargagliotti, 2012; Xanthopoulou, Bakker, Demerouti & Schaufeli, 2009). En intressant iakttagelse har

gjorts i en tidigare studie utförd på sjuksköterskor där de funnit att arbetsengagemanget hos dessa kan påverka dödsfallen på sjukhuset (Bargagliotti, 2012).

Arbetsengagemang - det tredimensionella begreppet

Begreppet arbetsengagemang har visat sig säkrast förklaras genom en trefaktorstruktur istället för endast en enfaktorstruktur. Därför mäts arbetsengagemang lämpligast genom att förklara begreppet genom de tre följande dimensionerna: energi (vigor), hängivenhet (dedication) samt försjunknenhet (absorption) (Bakker & Leiter, 2010).

Den första dimensionen, energi, är ett mått på hur hög energi en individ har för sitt arbete samt den mentala motståndskraft individen besitter under arbetet. Begreppet innefattar även hur villig den anställde är att anstränga sig för sina arbetsuppgifter och hur uthållig denna vilja är vid svårigheter (Bakker & Leiter, 2010; Song, Kolb, Lee & Kim, 2012).

Den andra dimensionen, hängivenhet, är ett begrepp som rör områden som i vilken grad man känner sig entusiastisk och stolt i sitt arbete. Även hur pass inspirerad och vilken utmaning som upplevs av arbetet innefattas i detta begrepp (Song et al. 2012).

Den sista dimensionen, försjunknenhet, kan sägas vara i vilken omfattning man njuter av och försvinner in i sitt arbete i så djup koncentration att tiden försvinner utan att man märker det. Får man höga poäng kan det innebära att man kan svårt att ”slita sig” från sitt arbete (Bakker & Leiter, 2010; Song et al, 2012).

De tre dimensionerna ovan kan bland annat mätas genom Utrecht Work Engagement Scale. Mer om detta instrument kommer i metoddelen.

Hur uppstår engagemang

Enligt Bargagliotti (2012) skapas arbetsengagemang genom förtroende för organisationen, kollegor och styrelse samt av autonomi. Vidare kan sägas att engagemang och graden av hur återställd man är mellan arbetsdagar och andra händelser verkar vara två faktorer som gemensamt förstärker varandra positivt (Sonnetag, Mojza, Demerouti & Bakker, 2012). Det engagemang som upplevs under arbetsdagen påverkas således till en del av hur återställd eller utvilad man är från föregående arbetsdag. Detta är något som kan påverkas av olika situationer i arbetet men även utanför. Situationer som kan minska detta i arbetet är bland annat känsla av ångest, ilska eller vrede. Därför är det inte långsökt att förutsätta att anställda inom en organisation som får en ökad grad av ångest också riskerar få ett minskat engagemang. Även bristande information i arbetet eller från organisationen kan påverka

arbetsengagemanget negativt (Sonnentag et. al 2012). Däremot finns det indikationer på att höga emotionella krav i arbetet inte alltid nödvändigtvis sänker engagemanget. Det verkar istället faktiskt kunna leda till ett ökat arbetsengagemang genom att individerna hanterar de ökade kraven genom att förstärka sitt engagemang. Alltså då individerna försöker motverka ett minskat engagemang till följd av ökade krav kan de istället uppnå ett ökat engagemang (Xanthopoulou, Bakker & Fischbach, 2013).

Engagemangets koppling till utbrändhetsbegreppen

Engagemang ses ofta som motsats till utbrändhet då det finns en tydlig koppling mellan de båda, även om det inte går att säga att de är bipolära begrepp (Demerouti, Mostert, Bakker, 2010). Två av begreppen som ingår i Maslachs utbrändhet (Bakker & Leiter, 2010; Maslach & Leiter, 1999), cynism och utmattning väljer jag att fokusera på tillsammans med arbetsengagemang i denna uppsats. En av de tre dimensionerna ur engagemang, nämligen hängivenhet, ses som en rak negativ motsats mot cynism medan energi och utmattning är starkt negativt relaterade men inte varandras motsatser. Således kan en person vara väldigt utmattad men ändå skatta högt på mätningar i hängivenhet (Mäkikangas, Feldt, Kinnunen & Tolvanen, 2012).

Definition av utmattning

Att vara utmattad innebär att ha en känsla av att vara överansträngd samtidigt som ens fysiska och emotionella resurser att stå emot ansträngningar tagit slut (Maslach & Leiter, 2008). Det kan skapa en känsla av att vara förbrukad och försämra möjligheten att varva ner för individen. En utmattad individ kan få svårt att orka med möten med nya personer eller nya arbetssituationer (Maslach & Leiter 1997; Maslach & Leiter, 1999). Fenomenet utmattning verkar dock inte härstamma i huvudsak från andra individer utan snarare av arbetssituationen (Schaufeli & Salanova, 2007). I en studie utförd i Sverige fann forskarna att de yrkesgrupper som arbetar ensamma med patienter, vars behandling de även har ansvar för, är de som skattar högst på utmattning. En eventuell förklaring som ges är att det skulle kunna bero på att de har begränsade möjligheter att ta hjälp av kollegor och dela arbetsbelastningen i dessa yrken (Peterson, Demerouti, Bergström, Åsberg & Nygren, 2008).

Allmänt om stress

Då utmattning är ett stressbegrepp är det värt att ta upp att stress kan studeras på olika sätt beroende på hur man angriper fenomenet. Det kan studeras som stimuli eller respons eller

som en interaktion av de båda (Maslach (no date) ; Cox, Griffiths & González, 2000). Om stress ses som stimuli ses det till hur omgivningen ser ut och vilka påfrestningar och hot individen upplever från den (Cox et al. 2000). Om istället stress ses som en respons ses det som en fysisk och psykisk reaktion mot en påfrestande omgivning. Teorin om General Adaptation Syndrome där stress ses som en trestegsprocess från alarmfas vidare till motståndsfas och slutligen utmattningsfas skapades av Selye. Denna teori bygger på att stress ses som en respons mot yttre påfrestningar (Maslach, n.d. ; Cox et al. 2000). Det tredje alternativet studerar stress som en interaktion mellan individen och dennes arbetsmiljö. Denna anses mer korrekt än de båda tidigare av både Cox et al. (2000) och Maslach (n.d.) då de båda tidigare är begränsade.

Symptom på utmattning

Utmattningsstadiet uppstår till följd av långvarig stress som vi tappat förmågan att hantera. När vi når den punkt där kroppen inte längre kan återhämta sig efter all stress förlorar vi orken och till slut kan utmattning uppstå. Olika symptom på individnivå och på organisationsnivå kan uppstå till följd av utmattningssyndrom. På individnivå kan dessa exempelvis vara sömnstörningar, yrsel och hjärklappningar. Vidare kan även känslomässig instabilitet och koncentrationssvårigheter uppstå (Utmattningssyndrom, Vårdguiden, Stockholms läns landsting). På organisationsnivå kan istället symptomen visa sig som hög frånvaro, hög omsättning av personal, svårigheter med relationer till andra företag och dålig kvalitetskontroll inom företaget (Cox et al. 2000).

Varför utmattning uppstår inom företaget

Då utbrändhet framförallt ses som en produkt av utmattning och cynism (Demerouti et al. 2010 ; Schaufeli, Bakker & Salanova n.d) kan således det som sägs leda till utbrändhet också rimligen redan ha ökat graden av utmattning. Totalt har sex områden identifierats som framförallt viktiga faktorer som kan leda till utbrändhet. Dessa sex är hur arbetsbördan ser ut, vilken grad av kontroll vi har i arbetet, hur belöningsystemen ser ut, arbetsgemenskapen, om vi upplever organisationen rättvis och hur vi upplever dess värderingar (Maslach, Schaufeli & Leiter. 2001 ; Maslach, Leiter & Jackson, 2012). En organisation där anställda får höga mätvärden i utmattning bör således titta närmre på hur dessa sex faktorer ser ut på arbetsplatsen och upplevs av de anställda.

Utmattning kan även påverkas av graden av ångest en individ upplever, som påverkar hur väl den kan stå emot stress. Ju mer ångest desto mer hotfull upplevs en

stressande situation (Maslach, n.d.). Även längre tids osäkerhet över sitt arbete ses som en potentiell fara för ökad stress (Murphy & Sauter, 2003).

En avslutande teori om varför stress uppstår i arbetet är att det beror på interaktionen mellan individen och dennes arbetssituation. Två perspektiv på denna teori ges av Cox et al. (2000) där den första är att det beror på i hur stor grad den anställdes värderingar och attityder stämmer överens med kraven från arbetsrollen. Det andra perspektivet är att det beror på i vilken grad arbetet uppfyller de krav och behov den anställde har. Skulle det sedan visa sig bli konflikt mellan en eller båda av dessa skapas negativ stress i arbetet.

Definition av begreppet cynism

Det finns olika sorters cynism och denna uppsats fokuseras på och beskriver cynism i arbetslivet. Begreppet cynism handlar om misstro till andras motiv och distansering mot andra. Inom organisationen kan det gälla mot både kollegor likväl som chefer och ledning men även mot kunderna (Maslach & Leiter, 1999). Det kan även yttra sig mot specifika handlingar inom organisationen, som exempelvis en större förändring (Stanley, Meyer & Topolnytsky, 2005).

En individ som är cynisk upplever sitt arbete som mindre berikande och får även en känsla av minskat stöd och ökad alienering från sina kollegor (Srivastava & Adams, 2011). Dessa individer är mer kritiska överlag och uppmärksammar lättare negativa händelser och det som kan leda till något ogynnsamt för dem. Därför är det inte ovanligt att de är mindre lyckliga i sina arbeten än personer som är mindre cyniska (Leung, Ip & Leung, 2010). I tidigare studier har det fastställts en negativ korrelation mellan arbetstillfredsställelse och cynism (Srivastava & Adams, 2011 ; Leung et al. 2010).

Cynism ses som ett tillstånd och kan studeras både som en kognitiv, känslomässig och beteendemässig attityd mot arbetet (Bommer, Rich & Rubin, 2005). De individer som är cyniska mot organisationen tenderar att i mindre grad göra extra ansträngningar för företaget eller organisationen. Dessa är troligen också mindre benägna att utföra arbetsuppgifter som kan vara oetiska medan det omvända gäller för de individer som istället är cyniska mot mänskligheten (Andersson & Bateman, 1997).

Orsak till och prevention av cynism

Som tidigare nämndes får en person som blivit cynisk en distanserad och tillslut likgiltig hållning till kollegor, organisation och kunder (Maslach & Leiter, 1999). Cynism kan ses som förstadiet till utmattning och den distanserade attityden fungerar som ett skydd mot att bli

besviknen och än mer utmattad. Samtidigt kan cynism även vara en följd av utmattning. Istället för att vara optimistisk och hoppas på något gott är personen istället likgiltig och undviker risk för motgång (Maslach & Leiter, 1999). Cynism är en direkt motsats mot begreppet hängivenhet inom engagemangsteorin (Bakker & Leiter, 2010).

Cynismen frodas när individer upplever orättvisa eller förlust av förtroende inom organisationer (Bommer, Rich & Rubin, 2005). Tilltron till ledningen påverkar i vilken grad en anställd känner sig förpliktad mot organisationen och hur benägen den är att stanna kvar i organisationen (Albrecht & Travaglione, 2003).

Olika händelser kan ligga till grund för ökad cynism inom organisationer. Det kan bland annat uppstå vid överträdelse av det psykologiska kontraktet, vid konflikt mellan arbetsrollen och de egna värderingarna samt vid organisationsförändring (Idris, Driscoll & Anderson, 2011). Förändring i det psykologiska kontraktet tas upp i kommande stycke som rör organisationsförändring. Konflikt mellan arbetsroll och värderingar kan uppstå då en anställd i sitt arbete upplever att yrkesuppgifterna som behöver utföras inte stämmer överens med de egna värderingarna. Det kan exempelvis vara att behöva utföra något man anser vara oetiskt och således inte trivs med, exempelvis ljuga eller prioritera ekonomi före patienter (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

I samband med förändring inom organisationer kan både skepticism och cynism uppstå. Dessa båda begrepp är positivt korrelerade men de är inte samma. Skepticism innebär en misstro mot specifika handlingsplaner och deras förväntade utfall medan cynism som tidigare nämnts beskriver misstron mot andras motiv. En förändring kan således skapa skepticism men för den delen behöver inte cynism vara närvarande (Stanley, Meyer & Topolnytsky, 2005). Vid en organisationsförändring uppfattas ofta cynism som motstånd mot den pågående processen. Det är inte alltid nödvändigtvis enbart negativt då det visat sig att många cyniska medarbetare faktiskt är måna om organisationen. Dessa kan istället bidra med värdefull information och rekommendationer om organisatoriska problem som finns och vilka lösningar de kan antas ha (Piderit, 2000).

Ser man till studier hur man effektivast undviker ökad cynism bland anställda vid förändring visar de ett tydligt resultat. Kommunikation och delaktighet i beslutsfattandet är två viktiga begrepp för den organisation som vill försöka hålla cynismen i schack (Brown & Cregan, 2008; Idris et al. 2011).

Varför genomföra förändring?

Företag och organisationer har olika motiv till varför de genomför större förändringar. Ett vanligt motiv är att vilja öka sin omsättning och växa som företag. Ytterligare en anledning till varför förändring sker är i rent överlevnadssyfte exempelvis på grund av konkurrens från omvärlden (Brown & Cregan, 2008). Många kommunala verksamheter får idag ökad konkurrens från privata aktörer, exempel på en sådan verksamhet är kommunens äldrevård (Berggren & Glanzelius, n.d). När väl en förändring genomförs kan den få de planerade effekterna men även oväntade effekter kan uppstå. En oväntad effekt kan vara en ökning av cynism inom organisationen, så kallad organizational change cynicism (OCC) (Brown & Cregan, 2008). Då det redan nämnts i stycket som rör cynism väljer jag att inte ta upp mer om det här.

Risker med stora förändringar

En större förändring kan påverka en organisation på olika sätt beroende på hur dess effekter studeras. Bland annat kan det påverka stress och utbrändhet, lönsamhet och förväntningar som finns hos de anställda. Dessa redogör jag för nedan.

En förändring kan leda till ökade nivåer av stress då det skapar större osäkerhet bland de anställda (Murphy & Sauter, 2003). I en studie inom utbrändhet i Sverige fann man att övergång från icke-utbrändhet till utbrändhet ofta sker till följd av en kritisk händelse. I samma studie fann forskarna att individer som varit med om en större förändring fick högre poäng i tester på utbrändhet än de som inte varit med om en förändring (Hallsten et al. 2002).

Produktiviteten, som är ett ekonomiskt nyckeltal, påverkas bland annat av hur nöjda de anställda är med sitt arbete och vilket humör de är på när de utför arbetet (Diener & Seligman, 2004). En glad medarbetare är mer produktiv och således mer lönsam för företaget (Zelenski, Murphy & Jenkins, 2008). En missnöjd anställd i sin tur hjälper till mindre och är mer benägen att byta arbete. Kostnaden av att en anställd är missnöjd är stor och således kan en generell missnöjdhet inom organisationen bli väldigt dyr (Diener & Seligman, 2004). Rimligen bör en ofrivillig förändring som möter starkt motstånd därmed riskera öka missnöjdheten och således sänka produktiviteten.

En annan faktor som är viktig att överväga i samband med förändringar är det psykologiska kontraktet, alltså de ömsesidiga outtalade förväntningar som finns mellan organisationen och individen (Rousseau, 1989). I samband med förändring av medarbetarnas arbetssituation bör det undersökas vilka förväntningar medarbetarna har och samtidigt behövs tydlig kommunikation för hur eventuella förändringar kommer att bli. Att välja att inte avslöja

för den anställde negativ information skadar förtroendet för ledningen (Rousseau, 1989). Ett förlorat förtroende har tidigare tagits upp som en viktig källa till cynism bland medarbetarna (se avsnittet om orsak till och prevention av cynism). Det psykologiska kontraktet är av stor vikt när det gäller att upprätthålla välmående på arbetsplatsen och det finns en del risker förknippade med att förändra eller bryta det. Bland annat ökar det risken för ökad cynism och utmattning bland de anställda om det bryts (Maslach et al. 2001), vilket skulle kunna förklara resultatet i den tidigare nämnda studien av Hallsten et al. En individ som upplever att det psykologiska kontraktet brutits kan få en försämrat arbetstillfredsställelse och känna ett lägre åtagande gentemot organisationen (Tomproua, Nikolaoub & Vakolac, n.d.).

Möjliga fördelar med förändring

Som tidigare tagits upp är motiven bakom en förändringsprocess varierande. Vanliga är dock i syfte att överleva genom att bli mer effektiva eller att vilja expandera och få en ökad lönsamhet. Detta bör med andra ord ses som en fördel med själva förändringen, helt enkelt att det är ett medel att uppnå de mål man satt (Brown & Cregan, 2008). Utöver att uppnå målen finns andra positiva effekter som även de kan visa sig. Det finns tidigare forskning som tyder på att en förändring där man slår ihop enheter eller avdelningar leder till ett ökat samarbete mellan grupperna (Bartunek & Franzak, 1988 ; Murphy & Sauter, 2003). Vidare finns det undersökningar som visar att förändring kan leda till även andra fördelar som inte nödvändigtvis varit planerade men troligen tas emot tacksamt av organisationen. Enligt Murphy och Sauter (2003) kan förändringar leda till minskad stress och en ökad arbetstillfredsställelse bland de anställda. Det kan även resultera i högre motivation och mer meningsfullhet i arbetet bland de anställda.

Att öka chansen för bra reaktion mot förändring

En faktor som kan påverka hur en förändring upplevs av medarbetarna är ledarskapet från de närmsta cheferna. En positiv chef påverkar medarbetarna att bli mer positiva (Sy, Côte, Saavedra, 2005) och kan minska de negativa känslorna för förändringen (Seo, Taylor, Hill, Zhang, Tesluk & Lorinkova, 2012). Detta genom att tydligt kommunicera den vision som finns med förändringen och stötta och visa uppskattning för personalen. Påverkan från den närmsta chefen ses som extra viktig vid förändring då den står närmre medarbetarna än vad chefer högre upp i organisationen gör (Seo et al. 2012). Studeras istället vikten av kommunikationen från organisationen till de anställda ses öppenhet, ärlighet och tydlig

kommunikation som det viktigaste (Roche et al. 2011, refererat i Metz, Kulik, Brown & Cregan, 2012).

Avslutningsvis kan tre faktorer sammanfattas som mest avgörande för huruvida en förändring upplevs som negativ eller ej för de anställda. Den första av dessa är att ge möjlighet för medarbetarna att medverka i förändringsprocessen (Brown & Cregan, 2008). Den andra är att ledningen arbetar för att minska stressen för de anställda. Den sista faktorn är att ha en stödjande organisationskultur (Murphy 1999, refererat i Murphy & Sauter, 2003). En ledning bör dessutom komma ihåg att för att få en framgångsrik förändring är det viktigt med stöd från de anställda (Piderit, 2000).

Syfte med studien:

Syftet med den här studien är att undersöka om personal som arbetar i en organisation där en större förändring genomförs är mer utmattade eller mer cyniska samt om deras arbetsengagemang skiljer sig mot personal från mer stabila organisationer. Intresse finns även i att undersöka huruvida demografiska variabler som ålder, anställningsområde och anställningsform påverkar stress, cynism och arbetsengagemang vid förändring. Slutligen har studien även som syfte att undersöka den tidigare funna negativa korrelationen mellan engagemang och de två andra begreppen.

Avgränsningar i studien:

Jag väljer att begränsa mig till att utföra studien som en tvärsnittsstudie och ej en longitudinell för att anpassa mig till tidsramarna för uppsatsen. Då det rör sig om en stor organisation sker förändringen långt utanför tidsramarna för vad som är möjligt att undersöka i denna studie. Jag går inte in på hur arbetet sköts med den specifika organisationen och hur förändringsprocessen sker då det är en pågående förändring och således riskerar att förändras mer eller mindre sporadiskt under tiden för studien. Vad jag tittar på är enbart stress, cynism och engagemang och hur det skiljer sig mellan undersökningsgrupp och kontrollgrupp.

Hypoteser:

Hypotes 1: Medarbetare i organisation under förändring får lägre resultat på mätningar i engagemang men högre resultat på utmattning och cynism.

Hypotes 2: Det finns skillnad i utfallsmåtten beroende på ålder, anställningsform och arbetsområde.

Hypotes 3: Den tidigare funna negativa korrelation mellan de båda stressbegreppen och engagemang framkommer även i denna studie med likartad styrka i korrelationen som tidigare studier visat.

Metod

Då syftet med studien är att med kvantitativa mått se om det finns skillnad mellan en organisation under förändring jämfört med mer stabila organisationer lämpar det sig bäst med en surveystudie. Detta ser jag som det smidigaste sättet att jämföra mellan olika organisationer och på samma gång skapa en identisk mätmetod för de olika medverkande individerna. Fördelen med en surveystudie är även att den når ut till ett stort antal individer och använder en identisk mätmetod för alla deltagare.

Deltagare

Deltagarna i undersökningsgruppen består av kommunalt anställda undersköterskor och vårdbiträden inom äldreomsorgen i Ängelholms kommun. Deltagarna arbetade vid tiden för utskick av enkäten vid en av äldreomsorgens sjutton olika enheter. Totalt sett delades 152 enkäter ut och av dessa besvarades 108 vilket ger en svarsfrekvens på 71 %.

Urvalet är en kombination av bekvämlighetsurval och slump. Av kommunens totalt sjutton enheter valdes tolv som lämpliga att dela ut enkäter till på grund av praktisk hänsyn. Av dessa tolv slumpades sedan åtta till att utgöra min urvalsram (sampling frame). Urvalet beskrivs något utförligare i proceduravsnittet.

Vid dessa åtta enheter arbetade vid genomförandet totalt 298 omsorgsarbetare av kommunens totala 550 anställda. Därmed utgjorde de enheter som deltog i undersökningen 54 % av populationen. De besvarade enkäterna utgjorde cirka 20 % av kommunens totala antal äldreomsorgsarbetare. Se bilaga 1 för att se den exakta fördelningen av enkäter till varje enhet.

Deltagarna i studien arbetade inom vårdboende eller ordinärt boende (hemvård) och består av både fastanställda och vikarier. Fördelningen över arbetsområde var 53 % hemvård och 47 % vårdboende. Anställningsformen var något ojämnt fördelad, 89 % fastanställda och 11 % vikarier. Fördelningen utifrån ålder syns i tabellen nedan.

Tabell 1

Antal anställda ur varje ålderskategori från de båda anställningsområdena, både fastanställda och vikarier.

Anställningsområde	Ålder 18-28	Ålder 29-39	Ålder 40-50	Ålder 51+	Totalt
Hemvård	8	12	16	20	56 (53 %)
Vårdboende	7	9	15	19	50 (47 %)
Total	15	21	31	39	106

Kontrollgrupp

Kontrollgruppen som användes i studien bestod av 63 omsorgsarbetare från två andra kommuner. Dessa bestod av 30 anställda från Höganäs kommun och 33 från Bjuvs kommun, se fördelning utifrån ålder i tabell 2 nedan. Observera att en respondent ej angivit ålder varför totalsumman i tabell 2 nedan skiljer sig. I Höganäs kommun var samtliga vid tiden anställda vid vårdboende medan samtliga från Bjuv var anställda inom hemvården. Fördelning mellan fast anställda och vikarier var 70% fastanställda i Bjuv och 90 % fastanställda i Höganäs kommun. Dessa båda har lagts samman för att utgöra kontrollgrupp åt Ängelholms kommun.

Valet av kontrollkommunerna var delvis av bekvämlighetsskäl men även på grund av att dessa båda kommuner varit relativt stabila och således inte genomfört någon större omorganisation likt den som genomförts i den första kommunen. Svarsfrekvensen var i Bjuv 94 % och i Höganäs 89 %.

Tabell 2.

Tabellen över fördelningen av anställda utifrån ålder i de båda kontrollkommunerna.

Kommun	Ålder 18-28	Ålder 29-39	Ålder 40-50	Ålder 51+	Total
Bjuv	9	6	13	5	33 (53 %)
Höganäs	2	6	8	13	29 (47 %)
Totalt	11	12	21	18	63

Instrument

Studien har utformats som en survey-studie. Då syftet var att mäta utmattning, cynism och arbetsengagemang och se hur det skiljer sig i en organisation under förändring har två olika enkäter fått användas. Dessa båda slogs sedan samman till en och samma enkät men som två delar. Den första enkäten var Utrecht Work Engagement Scale (hädanefter UWES). Den

andra enkäten var Maslach Burn-out Inventory –General Survey (hädanefter MBI-GS) som mäter utbrändhetsbegreppen. Denna version av enkäten är mer generell och går att använda på olika yrkesgrupper, något tidigare modeller av MBI inte visat sig klara av (Bakker, Demerouti & Schaufeli, 2002). Dessa båda instrument användes då de var välbeprövade och således hade hög validitet och reliabilitet, något som inte hade kunnat uppnås med en egenkonstruerad enkät (Schaufeli, Bakker & Salanova n.d. ; Maslach et al. 2012).

Enkäten har skapats i två olika versioner. En för undersökningsgruppen och en annan för de båda kontrollkommunerna. Detta då den förstnämnda innehöll fyra item som rörde själva omorganisation och således inte var relevanta för kontrollgruppen. Dessa frågor rörde den pågående omorganisationen, hur deltagarna tror framtiden blir efter förändringen och hur man upplever att informationen varit om förändringen och liknande. I övrigt var de båda enkäterna identiska. De första frågorna i enkäten var demografiska frågor om vilken åldersgrupp man tillhörde (18-28, 29-39, 40-50 eller 51+). Därefter följde ytterligare frågor gällande om man arbetade i hemvård eller vårdboende, hade en fastanställning eller var vikarieanställd. Den sista allmänna frågan rörde huruvida man kunde tänka sig att söka arbete i en annan kommun.

Efter den allmänna delen kom frågor som rörde engagemang. UWES mäter energi, hängivenhet och försjunkhet. I studien användes en officiell förkortad version av instrumentet bestående av nio item istället för sjutton som i grundversionen (Bakker & Leiter, 2010). Anledningen till att den kortare versionen användes var för att inte riskera en sämre svarsfrekvens då det annars inneburit ett större antal frågor att besvara för deltagarna. Den kortare versionen av UWES mäter de tre faktorerna genom vars tre item.

Den tredje och sista delen av enkäten utgjordes av frågorna rörande utbrändhet. Instrumentet bestod av totalt sexton item uppdelade i de tre olika dimensionerna som påverkar graden av utbrändhet. Dessa tre är ”utmattning”, ”cynism” och ”professionell effektivitet”. Utmattning och cynism mäts genom vardera fem negativt formulerade item. Den sista dimensionen i MBI-GS, professionell effektivitet, bestående av sex positivt formulerade item (Mäkikangas, Häätinen, Kinnunen & Mika Pekkonen, 2011). Denna dimension handlade om hur individerna upplevde sin kompetens men tas ej upp i uppsatsen då det är utanför frågeställningen för detta arbete. Istället tas begreppet med för att utgöra del av den feedback de inblandade kommunerna efterfrågat i samband med att resultatet tagits fram.

Svarsalternativen såg likadana ut för både UWES och MBI-GS och bestod av svarsalternativ 0-6. Dessa går från 0=aldrig, 1= några gånger per år eller mindre, 2=en gång

per månad eller mindre, 3=några få gånger per månad, 4= en gång i veckan, 5= några gånger i veckan, 6= varje dag (Bakker & Leiter, 2010; Maslach & Leiter, 1997).

Procedur

Studien genomfördes som en tvärsnittstudie då det inte var möjligt att genomföra en longitudinell studie på grund av tidsbrist. Tiden mellan planeringen och genomförandet av förändringen beräknas vara cirka ett år.

Efter kontakt och klartecken från berörda verksamhetschefer i kommunerna delades enkäterna ut under en tvåveckorsperiod. Den första veckan delades enkäter ut till de båda kontrollgrupperna och den andra veckan till undersökningsgruppen. I den första kommunen var det enkelt att komma åt och presentera enkätens upplägg och informera om anonymitet för alla anställda vid ett och samma tillfälle då jag själv är timanställd där. Så var inte fallet i de båda andra kommunerna. I den andra kontrollgruppen och i undersökningsgruppen fick distributionen av enkäterna istället ske via samordnaren på varje arbetsplats. Samordnarna valdes istället för enhetscheferna då enkäterna skulle delas ut och hanteras av en kollega snarare än en chef.

På varje enkät fanns instruktioner och det medföljde även ytterligare instruktioner på separat papper för att förtydliga hur de ska besvaras samt information om anonymitet. Dessa instruktioner var identiska och således har alla deltagare fått samma information. I undersökningsgruppen fanns ingen möjlighet till ett personligt möte under samma vecka med de olika representanterna för varje enhet varför distributionen istället fick ske genom min kontakt i organisationen. Varje enhet fick tilldelat ett antal enkäter som var proportionerligt med antalet anställda i just den enheten i förhållande till min urvalsram. Totalt delades 220 enkäter ut till de tre kommunerna, varav 152 av dessa var till undersökningsgruppen.

Urvalet i undersökningsgruppen var ett stratifierat slumpmässigt urval. Av kommunens sju enheter valdes åtta av dessa ut då det av praktiska skäl inte gick att lämna enkäter till alla enheter. Den specifika veckan enkäterna delades ut fanns det möjlighet att nå ut till tolv av enheterna, av dessa slumpades åtta stycken fram för att bli mitt urval. Vid dessa åtta enheter arbetar 298 fastanställda av kommunens totala cirka 580 stycken fastanställda vårdbiträden och undersköterskor. Då jag valt att inte fråga vilken specifik enhet den besvarade enhet kommer ifrån kan jag heller inte veta hur andelen besvarade enkäter per enhet faktiskt ser ut, däremot syns i tabellen i bilaga 1 hur jag fördelat enkäterna.

Personlig kontakt med aktuella chefer och samordnare vid varje enskild enhet har skett via mail. Attityden mot studien har varit väldigt positiv med en stark önskan att få ta del av resultaten i efterhand. Fackliga representanter har också bett att få ta del av dessa.

Databearbetning

I studien har data bearbetats och förts in i statistikprogrammet SPSS och PSPP. För att undersöka hypoteserna har tre olika tester genomförts. T-test används för att jämföra en beroende variabel mellan två grupper (Pallant, 2011). Tvåvägs-ANOVA används för att testa två oberoende variabler och en beroende variabel, exempelvis totalengagemang. Fördelen med tvåvägs-ANOVA är att den visar eventuella huvudeffekter och interaktionseffekter (Pallant, 2011). Därför användes detta test då det var två olika oberoende variabler som mättes (ålder och grupp, anställningsform och grupp, anställningsområde och grupp) på en beroende variabel i taget, exempelvis cynism. Korrelationstester mellan engagemang-cynism och engagemang-utmattning genomfördes med hjälp av Spearmans rho som är ett icke-parametriskt test (Pallant, 2011).

Etiska överväganden

Då enkäten innehåller vissa frågor som kan vara känsliga att besvara har stor vikt lagts på att bevara anonymitet bland deltagarna. Detta har gjorts genom att det till varje enkät har bifogats ett förslutningsbart kuvert där varje deltagare sedan har ombetts att klistra igen kuvertet efter de besvarat enkäten. På så sätt kan jag veta att ingen mer än jag sett varje enskilt besvarad enkät.

I enkäten har även frågan om kön tagits bort. Detta då det är en kvinnodominerad yrkesbransch varför det skulle vara relativt enkelt att förstå vem som besvarat enkäten om könet var markerat ”man”. Det skulle även vara ett problem att fråga om kön i studien då jag är timanställd i den ena kommunen och känner övriga anställda så pass väl att jag hade kunnat förstå vilka av männens svar jag tagit del av. Det skulle inte heller gå att göra någon indelning utifrån kön då männen var för få varför det inte heller finns någon nytta med att ta med det i studien.

I instruktionerna har ingen information getts om att det kommer ske en jämförelse med andra kommuner. Detta för att undvika risken att enskilda resultat påverkas av vetskapen att det kommer jämföras med andra organisationer.

Varje enkät har i samband med databearbetningen tilldelats ett kontrollnummer för att vid eventuellt senare behov kunna granska specifika enkätsvar. Detta nummer skapades i efterhand för att inte vara på något sätt identifierbart med individen som besvarat enkäten.

I instruktionerna till enkäten har kontaktinformation till mig varit tydligt angiven ifall det fanns frågor om enkäten eller studien. I samband med denna information stod också vad enkäten mäter och hur svaren kommer användas. Se bilaga 3 för instruktioner till enkäterna samt bilaga 2 för enkäten.

Resultat

Reliabiliteten för inre konstistens kontrollerades för de båda instrumenten i samband med mätningarna. Detta gjordes genom att ta fram Cronbach's alpha. För UWES uppnåddes energi $\alpha = .80$, hängivenhet $\alpha = .74$ och försjunknenhet $\alpha = .65$. Följande uppnåddes för MBI-GS: utmattning $\alpha = .89$, cynism $\alpha = .77$.

Tabell 3 nedan visar medelvärde och standardavvikelse utifrån de nyckeltal de båda enkäterna ger mått på. För UWES-delskalorna gäller att högre poäng är bättre medan det omvända gäller för MBI-GS. Z-värdet som syns nedan har tagits fram som jämförelse med tidigare erhållna medelvärden och standardavvikelser ur en större population av Schaufeli & Bakker (2004) för UWES-skalan. För MBI-GS skalan har handledare tillhandahållit värden för beräkning av z-värde. Schaufeli & Bakker (2004) har även använts till förklaring huruvida resultatet kan räknas som lågt eller högt. Liknande information för MBI-GS har erhållits ur en studie utförd av Lindblom, Linton, Fedeli & Bryngelsson (2006). Denna skala finns i bilaga 4.

Tabell 3

Medelvärden och standardavvikelser för de olika nyckeltalen i studien.

UWES	M	SD	Z-värde	M motsvarar
Energi undersökningsgrupp	4.93	1.12	0.81	Högt
Energi kontrollgrupp	5.15	0.76	1.01	Högt
Hängivenhet undersökningsgrupp	5.32	0.86	1.04	Högt
Hängivenhet kontrollgrupp	5.61	0.51	1.25	Högt
Försjunkenhet undersökningsgrupp	4.67	1.32	1	Högt
Försjunkenhet kontrollgrupp	4.98	0.97	1.24	Högt
Totalengagemang undersökningsgrupp	4.97	0.97	1.05	Högt
Totalengagemang kontrollgrupp	5.25	0.62	1.29	Högt
MBI-GS				
Utmattning undersökningsgrupp	2.34	1.56	0.24	Medel
Utmattning kontrollgrupp	2.48	1.44	0.89	Medel
Cynism undersökningsgrupp	1.27	1.40	-0.44	Medel
Cynism kontrollgrupp	0.84	0.97	-0.77	Medel-låg

Då hypotes 1 var att anställda i en organisation under förändring skiljer sig i mätningar på engagemang, utmattning och cynism presenteras under de erhållna värden och signifikanser från de olika testerna. De olika nyckeltalen jämförs utifrån undersökningsgrupp och kontrollgrupp samt utifrån anställningsform, arbetsområde och ålder i enlighet med hypotes 2. Anställningsform (fastanställd/ vikarie) har sorterats bort på grund av lågt antal ($n=12$ för kontrollgrupp och $n=13$ för undersökningsgrupp). Likaså har ålder inte varit möjligt att genomföra tester på till följd av för lågt antal individer i varje åldersgrupp ($n<30$).

Resultaten av totalengagemang genom UWES:

Analys genom independent samples t-test visade en signifikant skillnad på totalengagemang mellan undersökningsgrupp ($M=4.97$, $SD=.97$) och kontrollgrupp ($M=5.25$, $SD=.62$), $t(169)=2.03$, $p=.04$ two-tailed. Skillnaden i medelvärde mellan grupperna var .28 med en 95 % -konfidensintervall från .04 till .52. Effektstorleken räknades ut till $r=.155$ vilket klassas som lågt.

Skillnader i totalengagemang utifrån arbetsområde (hemvård/vårdboende) mättes genom tvåvägs-ANOVA. Resultatet gav ingen signifikant skillnad mellan hemvård och vårdboende och ingen signifikant interaktion fanns heller mellan arbetsområde*kommun.

Resultaten av utmattning genom MBI-GS

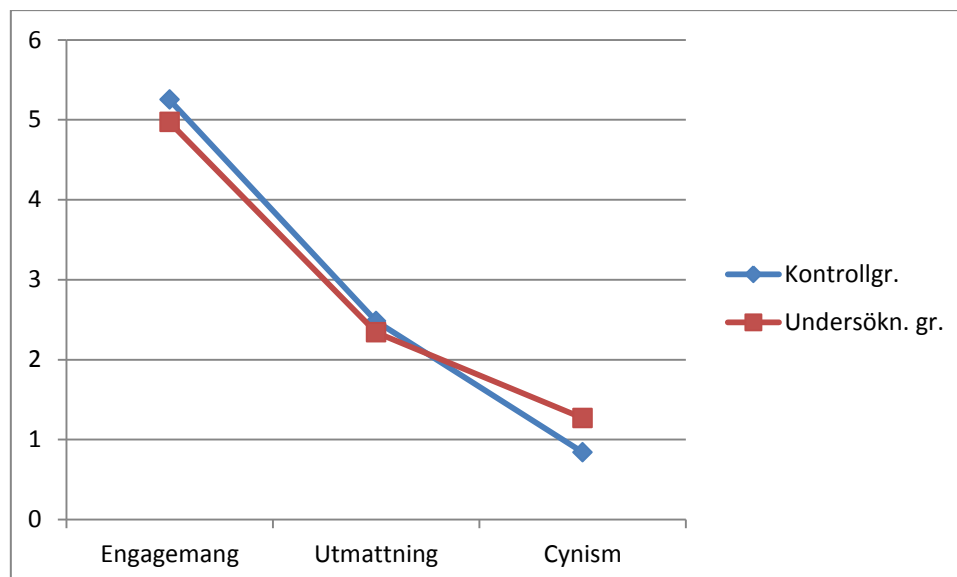
Resultatet av independent sample t-test på undersökningsgrupp ($M=2.34$, $SD=1.56$) och kontrollgrupp ($M=2.48$, $SD=1.44$) med beroende variabel utmattning genererade ett icke-signifikant resultat $t(169)=-.58$, $p=.57$. Skillnaden i medelvärde mellan grupperna var .14 med en 95 % -konfidensintervall från -.33 till .60.

Tvåvägs-ANOVA genomfördes men visade inget signifikant resultat utifrån arbetsområde (hemvård/vårdboende) eller någon signifikant interaktion mellan arbetsområde*kommun.

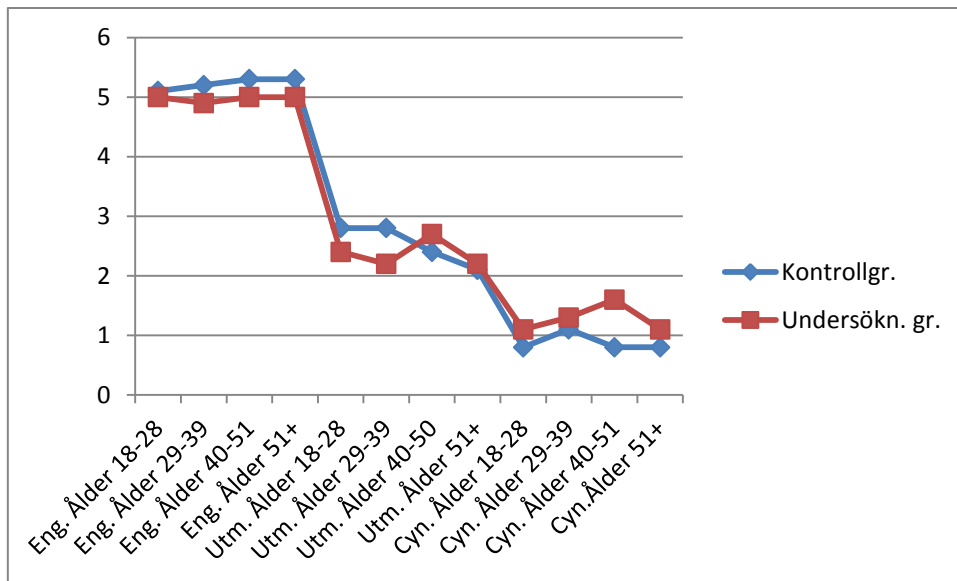
Resultaten av cynism genom MBI-GS

Analysen genomfördes med independent sample t-test mellan undersökningsgruppen ($M=1.27$, $SD=1.40$) och kontrollgruppen ($M=.84$, $SD=.97$). Analysen genererade $t(169)=-2.13$, $p=.03$ (two-tailed). Skillnaden i medelvärde mellan grupperna var -.42 med en 95 % -konfidensintervall från -.78 till -.07. Effektstorleken räknades ut till $r=.162$ vilket alltså även här anses vara låg.

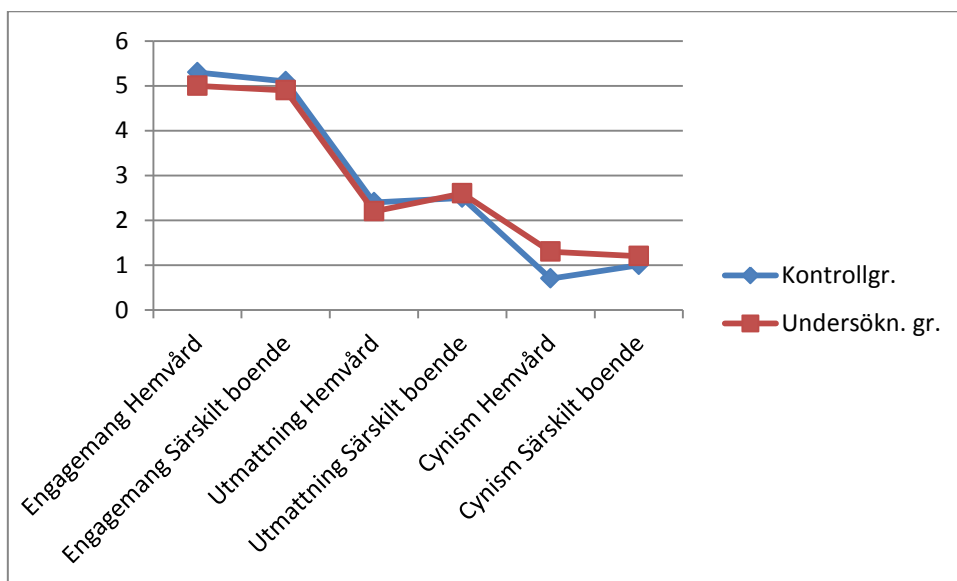
Tvåvägs-ANOVA användes återigen för att analysera om det fanns skillnader beroende på arbetsområde. Det fanns återigen ingen signifikant skillnad och inte heller någon interaktion mellan område*kommun.



Figur 1. Skillnaden mellan medelvärde i engagemang, utmattning och cynism mellan undersökningsgrupp och kontrollgrupp.



Figur 2. De tre nyckeltalens medelvärden i varje åldersgrupp mellan de båda grupperna. (Eng. =engagemang, Utm. =utmattning, Cyn.=cynism).



Figur 3. Grafen illustrerar hur kurvorna ser ut beroende på arbete inom hemvård eller särskilt boende (vårdboende) mellan kontrollgruppen och undersökningsgruppen.

Korrelation

I enlighet med hypotes 3 skall test utföras för att kontrollera om korrelation finns mellan engagemang och utmattning samt cynism. Tidigare studier utförda av bland annat Schaufeli, Salanova, González-Roma & Bakker (2002) har funnit en negativ korrelation mellan engagemang och de båda begreppen ur MBI-GS som används i studien. I tidigare teoristycke har sambandet mellan engagemang & utmattning och engagemang & cynism tagits upp.

Därför har tester genomförts för att undersöka huruvida korrelationen framkommer även i denna studie. För att testa detta användes Spearman's rho. Det fanns signifikanta ($p < .01$) negativa korrelationer på båda tester. Korrelationen mellan utmattning & totalengagemang hade en styrka på (-.342) och mellan cynism & totalengagemang var styrkan (-.376). I tabellen nedan åskådliggörs även de ingående begreppen som utgör totalengagemang och dess korrelation med utmattning och cynism.

Tabell 4

Korrelationstabell över de ingående delarna i engagemang, utmattning och cynism

	Energi	Hängivenhet	Försjunkhet	Utmattning	Cynism
Energi	—				
Hängivenhet	.74**	—			
Försjunkhet	.57**	.63**	—		
Utmattning	-.42**	-.40**	-.14	—	
Cynism	-.38**	-.53**	-.28**	.55**	—

** Korrelationen är signifikant på $p < 0.01$ nivå (two-tailed)

Resultatet av specifika item för undersökningsgruppen

På frågan ”Hur tror du att din arbetssituation kommer bli efter omorganisationen” svarar 51 % att de tror det blir samma eller inte någon skillnad medan 38 % tror deras arbetssituation kommer bli sämre. Endast 11 % tror att deras arbetssituation blir bättre efter förändringen. För att undersöka vad de anställda tyckte om informationen om förändringen ställdes frågan ”Hur tycker du informationen om organisationens framtid och förändring har varit”. 39 % av de tillfrågade svarade varken bra eller dåligt medan 50 % ansåg att information varit dålig. Endast 11 % ansåg att informationen varit bra.

Diskussion

Metoddiskussion

Studien har genomförts som en surveystudie vilket fungerat väl. I ett fåtal enkäter har enstaka frågor missats att bli besvarade men överlag har förfarandet gjort att fler svar har kunnat erhållas då ett större antal individer har nåtts ut till. Två enkäter har fått sorteras bort från studien då de innehöll alltför många missade svar och felaktigheter (dubbelsvar). Ytterligare fyra enkäter saknade enskilda svar, dessa har ändå använts och tagits med i studien. Det ses inte som något problem när endast enstaka item blivit missade då det i databearbetningen användes medelvärde för att justera för missade svar. De missade svaren blev tilldelade ett medelvärde av övriga svar. Intressant är att fråga nio i UWES-delen av enkäten verkar blivit missförstådd och missad i högre grad än andra frågor. Frågan lyder ”**Jag är uppslukad av mitt arbete.**” och var det item med vanligast förekommande frågetecken i marginalen eller lämnad obesvarad. Frågan mäter dimensionen försjunknenhet som fick $\alpha=0.65$. Författaren bakom studien är också något osäker på hur frågan egentligen ska tolkas. Vad innebär egentligen att vara uppslukad av sitt arbete, och är det negativt eller positivt? Den har dock inte raderats ur studien eftersom den ingår som en del av den validerade enkäten.

Studien är uppbyggd på två välkända enkäter med hög validitet, något som är en stor styrka för studien. Den interna reliabiliteten har också undersökts och funnits vara hög. Vad som däremot skulle kunna vara ett problem är det faktum att distributionen av enkäterna inte skett av författaren personligen, varför det kan antas att risk finns att respondenterna fått olika information om dessa. Det har dock lösts genom att bifoga så tydlig information som möjligt till varje enkät. För en av kontrollgrupperna skedde distributionen av författaren personligen. Detta var i syfte att se den gruppen som en ”pilotgrupp” för att se hur enkäten emottogs och att inga större problem uppstod i hur den skulle besvaras. Någon hjälp med att tolka frågor gjordes dock ej.

I studien användes kontrollgrupp som jämförelse istället för tidigare erhållna värden för de båda instrumenten (UWES och MBI-GS). Orsaken till det är för att eliminera eventuella skillnader som kan finnas mellan undersökningsgruppen och den generella populationen i Sverige som tidigare data baserades på. Därmed hålls undersökningsgrupp och kontrollgrupp så homogen som möjligt då kontrollgruppen bestod av individer i samma yrkesbransch och med samma utbildningsnivå samt liknande geografisk position som undersökningsgruppen. På så sätt kan icke-relevanta skillnader (confounders) mellan grupperna kontrolleras för. Det får anses vara ett korrekt beslut då vi studerar tabell 3 i studien

och noterar att z-värdet för kontrollgruppen inte är 0 för något av de värden som presenteras då den jämfördes med den större allmänna populationens värden.

Det viktigaste att poängtera med genomförandet av datainsamlingen är under vilket skede av förändringen mätningarna genomfördes i. Undersökningsgruppen befann sig i ett mittläge i förändringsfasen då enkäterna besvarades. Förändringen hade beräknats pågå under cirka ett år från planering till genomförande. Den fysiska genomförandefasen hade inte påbörjats, något som skedde mellan 2-4 veckor efter enkäterna besvarats. När personalen besvarade enkäten hade omorganisationen alltså ännu inte ägt rum utan de stod precis inför den. Vid genomförandet av omorganisationen fick flertalet anställda en ny chef, nya lokaler, nya klienter, nya geografiska områden att verka inom. Då enkätutdelningen skedde var de väl förtrogna med vad som skulle förändras för dem, själva förändringen hade dock inte skett än. Det kan vara viktigt att ha i åtanke att det kan ha påverkat resultaten, men på vilket sätt kan endast spekuleras i. Kanske har det faktum att omorganisationen ännu inte ägt rum påverkat att resultatet av enkäterna blivit mindre påverkat eller så har personalen känt av mer ångest inför förändringen eftersom den var så nära stundande.

Resultatdiskussion

”Hypotes 1: Medarbetare i organisation under förändring får lägre resultat på mätningar i engagemang men högre resultat på utmattning och cynism”.

Den första hypotesen har visat sig stämma på engagemang och cynism, dock ej på utmattning. Undersökningsgruppen fick ett sämre resultat på både engagemang och cynism, men i motsatt till hypotesen fick de ett likartat medelvärde på utmattning som kontrollgruppen. Resultatet av t-test var signifikant för engagemang och cynism, dock fanns ingen signifikans mellan grupperna på utmattning. Skillnaderna som framkom var dock små (effektstorleken på totalengagemang mellan grupperna var $r = .155$ medan den var $r = .162$ för cynism). Tolkar man vad medelvärdena klassas som på cynism har undersökningsgruppen ett värde motsvarande medel medan kontrollgruppen ligger i ett mellanläge mellan ”lågt” och ”mellan”. För engagemang erhåller båda grupper ”Högt” i medelvärde. Detta bekräftar alltså att hypotes 1 stämmer för engagemang och cynism men ej för utmattning då ingen signifikant skillnad fanns på den sistnämnda.

Vad som orsakat skillnaden mellan cynismen i de båda grupperna är svårt att säkert veta. Undersökningen har dock visat att 50 % av de tillfrågade inte tyckte informationen om förändringen varit bra. Vidare framkommer i teoriavsnitt att cynism ökar när individer upplever orättvisa eller förlust av tillit, samt att organisationsförändringar kan

leda till ökad cynism. Cynism kan sägas vara en misstro mot andras motiv och ett sätt att förhindra att cynism ökar vid en förändring är att vara noggrann med kommunikation och delaktighet att påverka för de anställda. Organisationen som undersökts bör således se över i vilken omfattning de anställda getts möjlighet att påverka och vilken kommunikation de fått ta del av samt hur den sett ut. Att hälften av de tillfrågade var missnöjda med informationen om förändringen bör vara något man kommer ihåg inför nästa förändring om man vill undvika att cynism ökar en gång till. Intressant hade varit att se i ett längre perspektiv hur cynismen förändras, blir det mer efter genomförandet av omorganisationen eller minskar det, eller var det ett normalläge som syntes i studien? Ytterligare en faktor som kan påverka huruvida cynism ökar vid förändringar är ledarskapet och vilket budskap ledarna förmedlar. Vid den aktuella förändringen kan sägas att det funnits en stor misstro bland cheferna för förändringens genomförande samt att ett par stycken sagt upp sig i samband med detta. Att analysera det mer ingående går utanför denna uppsats men att nämna det känns befogat.

Vad gäller resultatet på utmattning finner jag det intressant att undersökningsgruppen fått ett något bättre resultat på utmattning. Som tidigare tagits upp i teoriavsnittet kan en förändring även leda till minskad nivå av utmattning. Även om det i detta fall endast rör sig om väldigt liten skillnad kan det vara en viss bekräftelse av teorin. Teorin gjorde gällande att en omorganisation inte nödvändigtvis behöver leda till en förändrad nivå av utmattning som är negativ vilket därmed stämmer med undersökningen. Då skillnaden endast var liten men framförallt icke-signifikant är det endast spekulationer men i mitt tycke intressanta att påpeka i en avslutande mening om hypotes 1.

”Hypotes 2: Det finns skillnad beroende på ålder, anställningsform och arbetsområde”.

Denna hypotes har i denna studie inte varit möjlig att besvara då data för de olika åldersgrupperna samt antalet vikarier varit otillräcklig ($n < 30$). Vad gäller arbetsområde (hemtjänst/vårdboende) fanns inget signifikant resultat på vare sig engagemang, utmattning eller cynism och eventuella interaktionseffekt var även de icke-signifikanta.

”Hypotes 3: Undersöka ifall den tidigare funna negativa korrelation mellan de båda stressbegreppen och engagemang även framkommer i denna studie samt vilken styrka korrelationen har”.

Intressant nog har i denna studie inte lika tydliga resultat framkommit som teorin och tidigare studier gjort gällande för kopplingen mellan cynism och hängivenhet. Korrelationen finns här

men de är inte varandras motsatser då r-värdet inte är -1 utan istället $r = -.53$. Utmattning har tidigare påpekats inte vara en rak motsats mot energi men starkt negativt korrelerad, ett värde på $r = -.42$ har erhållits i studien. Då $r > .40$ räknas som medelstarkt samband och de erhållna värdena varit signifikanta på $p < .01$ nivå kan ändå sägas att teorin bekräftas för utmattning. Att teorin inte bekräftas fullständigt vad gäller cynism kan bero på en rad olika faktorer. En spekulation kan vara att det beror på att det är en relativt liten studie både vad gäller deltagare och variation på deltagarna.

Begränsningar med aktuell studie

Den externa validiteten kan ifrågasättas i studien då mätningar gjorts endast ifrån en specifik kommun under förändring samt från en homogen socioekonomisk grupp, vårdpersonal i äldreomsorgen. Är det möjligt att generalisera det funna resultatet vidare till andra kommuner i eller utanför Skåne och skulle liknande resultat även framkomma om mätningar görs på annan yrkesgrupp, exempelvis sjuksköterskor på vårdcentral?

Förslag på vidare forskning

Det finns indikationer på att vårdtagare som får sina insatser utförda av personal från mindre enheter är mer nöjda än de som får dessa utförda av personal ifrån större enheter (Socialstyrelsen, 2012). Då den aktuella förändringen leder till att flera av enheterna blir större än tidigare hade det varit intressant att genomföra en studie i syfte att se om kundnöjdheten skiljer sig mellan före och efter förändringen. Även om syftet med den aktuella omorganisationen är att förbättra ekonomin framhålls genomgående vikten av att utföra bättre insatser till vårdtagarna och då kan det vara av intresse att veta om man faktiskt lyckas eller ej.

Likaså hade den aktuella studien varit intressant att genomföra i ett längre tidsperspektiv med förmätningar och eftermätningarna, kanske hade ett tydligare resultat erhållits då.

Slutsats

Organisationsförändring kan ses som ett tvåeggat svärd. Det kan i många situationer vara en förutsättning för en verksamhets överlevnad eller för att möjliggöra bättre lönsamhet. Den kan samtidigt också leda till mer cynism och utmattning som i längden kan leda till utbrändhet hos personalen. Som framkommit i teorin sker ofta övergången till utbrändhet för en individ efter

en större händelse (Hallsten et al., 2002), exempelvis en omorganisation. En förändring kan också leda till ökad missnöjdhet bland personalen och missnöjdhet kan i sin tur påverka de ekonomiska nyckeltalen och därmed lönsamheten. Att genomföra en förändring medför alltså risker och möjligheter, men många av dem syns kanske inte i den operativa planen för förändringen. Därför är det viktigt att komma ihåg vikten av att ha personalen i fokus och försöka sätta sig in i deras situation och förstå vad de känner inför förändringen. I denna studie har en viss förändring till ökad cynism och minskat engagemang upptäckts bland personalen. Detta är dock en liten effekt, men alla bäckar små...

Referenser

- Albrecht, S., & Travaglione, A. (2003). Trust in public-sector senior management. *The International Journal Of Human Resource Management*, 14(1), 76-92.
doi:10.1080/09585190210158529
- Andersson, L. M., & Bateman, T. S. (1997). Cynicism in the workplace: Some causes and effects. *Journal Of Organizational Behavior*, 18(5), 449-469.
doi:10.1002/(SICI)1099-1379(199709)18:5
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2002). Validation of the Maslach Burnout Inventory--General Survey: An Internet study. *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal*, 15(3), 245-260. doi:10.1080/1061580021000020716
- Bakker, A. B., & Leiter, M. P. (2010). *Work Engagemang- A Handbook of Essential Theory and Research*. New York: Psychology Press.
- Bargagliotti, L. (2012). Work engagement in nursing: A concept analysis. *Journal Of Advanced Nursing*, 68(6), 1414-1428. doi:10.1111/j.1365-2648.2011.05859.x
- Bartunek, J. M., & Franzak, F. J. (1988). The effects of organizational restructuring on frames of reference and cooperation. *Journal Of Management*, 14(4), 579-592.
doi:10.1177/014920638801400408
- Berggren, I. & Glanzelius, M. (u.å.). Privatiseringar ökar inom kommunala sektorn - En sammanställning av statistik. Statistiska centralbyrån.
- Bommer, W. H., Rich, G. A., & Rubin, R. S. (2005). Changing attitudes about change: Longitudinal effects of transformational leader behavior on employee cynicism about organizational change. *Journal Of Organizational Behavior*, 26(7), 733-753. doi:10.1002/job.342

- Brown, M., & Cregan, C. (2008). Organizational change cynicism: The role of employee involvement. *Human Resource Management, 47*(4), 667-686.
doi:10.1002/hrm.20239
- Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E. (2000). Research on Work-related Stress. (European Agency for Safety and Health at Work). Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities,
- Demerouti, E., Mostert, K., & Bakker, A. B. (2010). Burnout and work engagement: A thorough investigation of the independency of both constructs. *Journal Of Occupational Health Psychology, 15*(3), 209-222. doi:10.1037/a0019408
- Diener, E., & Seligman, M. P. (2004). Beyond Money: Toward an Economy of Well-Being. *Psychological Science In The Public Interest, 5*(1), 1-31.
doi:10.1111/j.0963-7214.2004.00501001.x
- Hallsten, L., Bellaagh, K., & Gustafsson, K. (2002). Utbränning i Sverige— en populationsstudie. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Idris, M., O'Driscoll, M. P., & Anderson, M. H. (2011). Longitudinal mediation effects of strain on the relationships between role stressors and employees' withdrawal responses. *Stress And Health: Journal Of The International Society For The Investigation Of Stress, 27*(5), 403-412. doi:10.1002/smi.1392
- Leung, K., Ip, O. M., & Leung, K. (2010). Social cynicism and job satisfaction: A longitudinal analysis. *Applied Psychology: An International Review, 59*(2), 318-338. doi:10.1111/j.1464-0597.2009.00392.x
- Lindblom, K. M., Linton, S. J., Fedeli, C., & Bryngelsson, I. (2006). Burnout in the working population: Relations to psychosocial work factors. *International Journal Of Behavioral Medicine, 13*(1), 51-59. doi:10.1207/s15327558ijbm1301_7

- Maslach, C. (1986). Stress, burnout, and workaholism. In R. R. Kilburg, P. E. Nathan, R. W. Thoreson (Eds.), *Professionals in distress: Issues, syndromes, and solutions in psychology* (pp. 53-75). Washington, DC US: American Psychological Association.
- Maslach, C., Leiter, M. P., & Jackson, S. E. (2012). Making a significant difference with burnout interventions: Researcher and practitioner collaboration. *Journal Of Organizational Behavior*, *33*(2), 296-300. doi:10.1002/job.784
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review Of Psychology*, *52*, 397-422. doi:10.1146/annurev.psych.52.1.397
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). Övers. Hagelthorn M. Sanningen om utbrändhet – Hur jobbet förorsakar personlig stress och vad man kan göra åt det. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal Of Applied Psychology*, *93*(3), 498-512. doi:10.1037/0021-9010.93.3.498
- Metz, I., Kulik, C. T., Brown, M., & Cregan, C. (2012). Changes in psychological contracts during the global financial crisis: The manager's perspective. *The International Journal Of Human Resource Management*, *23*(20), 4359-4379. doi:10.1080/09585192.2012.667432
- Murphy, L. R., & Sauter, S. L. (2003). The USA Perspective: Current Issues and Trends in the Management of Work Stress. *Australian Psychologist*, *38*(2), 151-157. doi:10.1080/00050060310001707157
- Mäkikangas, A., Feldt, T., Kinnunen, U., & Tolvanen, A. (2012). Do low burnout and high work engagement always go hand in hand? Investigation of the energy and identification dimensions in longitudinal data. *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal*, *25*(1), 93-116. doi:10.1080/10615806.2011.565411

- Mäkikangas, A., Häätinen, M., Kinnunen, U., & Pekkonen, M. (2011). Longitudinal factorial invariance of the Maslach Burnout Inventory-General Survey among employees with job-related psychological health problems. *Stress And Health: Journal Of The International Society For The Investigation Of Stress*, 27(4), 347-352. doi:10.1002/smi.1381
- Pallant, J. (2011). *SPSS Survival manual – A step by step guide to data analysis using SPSS*. (4th ed.) Crow's Nest: Allen & Unwin.
- Peterson, U., Demerouti, E., Bergström, G., Åsberg, M., & Nygren, Å. (2008). Work characteristics and sickness absence in burnout and nonburnout groups: A study of Swedish health care workers. *International Journal Of Stress Management*, 15(2), 153-172. doi:10.1037/1072-5245.15.2.153
- Piderit, S. (2000). Rethinking resistance and recognizing ambivalence: A multidimensional view of attitudes toward an organizational change. *The Academy Of Management Review*, 25(4), 783-794. doi:10.2307/259206
- Rousseau, D. M. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee Responsibilities And Rights Journal*, 2(2), 121-139. doi:10.1007/BF01384942
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. (2004). *Utrecht Work Engagement Scale Preliminary Manual* [version 1.1, December 2004]. Occupational Health Psychology Unit Utrecht University.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The Measurement of Work Engagement With a Short Questionnaire: A Cross-National Study. *Educational And Psychological Measurement*, 66(4), 701-716. doi:10.1177/0013164405282471
- Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2007). Efficacy or inefficacy, that's the question: Burnout and work engagement, and their relationships with efficacy beliefs. *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal*, 20(2), 177-196. doi:10.1080/10615800701217878

- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal Of Happiness Studies*, 3(1), 71-92.
doi:10.1023/A:1015630930326
- Seo, M., Taylor, M., Hill, N., Zhang, X., Tesluk, P. E., & Lorinkova, N. M. (2012). The role of affect and leadership during organizational change. *Personnel Psychology*, 65(1), 121-165. doi:10.1111/j.1744-6570.2011.01240.x
- Socialstyrelsen. (2012). Inga entydiga skillnader mellan privat och offentlig äldreomsorg. <http://www.socialstyrelsen.se/nyheter/2012maj/ingaentydigaskillnadermellanprivatochoffentligaldreomsorg> (Hämtad 2013-12-15).
- Song, J., Kolb, J. A., Lee, U., & Kim, H. (2012). Role of transformational leadership in effective organizational knowledge creation practices: Mediating effects of employees' work engagement. *Human Resource Development Quarterly*, 23(1), 65-101. doi:10.1002/hrdq.21120
- Sonnentag, S., Mojza, E. J., Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2012). Reciprocal relations between recovery and work engagement: The moderating role of job stressors. *Journal Of Applied Psychology*, 97(4), 842-853. doi:10.1037/a0028292
- Srivastava, A., & Adams, J. W. (2011). Relationship between cynicism and job satisfaction: Exploration of mechanisms. *Psychological Reports*, 108(1), 27-42.
doi:10.2466/02.07.09.14.PR0.108.1.27-42
- Stanley, D. J., Meyer, J. P., & Topolnytsky, L. (2005). Employee Cynicism and Resistance to Organizational Change. *Journal Of Business And Psychology*, 19(4), 429-459.
doi:10.1007/s10869-005-4518-2
- Stockholms läns landsting, (u.å.) Vårdguiden. Utmattningsyndrom.

- Sy, T., Côté, S., & Saavedra, R. (2005). The Contagious Leader: Impact of the Leader's Mood on the Mood of Group Members, Group Affective Tone, and Group Processes. *Journal Of Applied Psychology, 90*(2), 295-305. doi:10.1037/0021-9010.90.2.295
- Tomprou, M., Nikolaou, I., & Vakola, M. (2012). Experiencing organizational change in Greece: The framework of psychological contract. *The International Journal Of Human Resource Management, 23*(2), 385-405. doi:10.1080/09585192.2011.561223
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2009). Work engagement and financial returns: A diary study on the role of job and personal resources. *Journal Of Occupational And Organizational Psychology, 82*(1), 183-200. doi:10.1348/096317908X285633
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., & Fischbach, A. (2013). Work engagement among employees facing emotional demands: The role of personal resources. *Journal Of Personnel Psychology, 12*(2), 74-84. doi:10.1027/1866-5888/a000085.
- Zelenski, J. M., Murphy, S. A., & Jenkins, D. A. (2008). The happy-productive worker thesis revisited. *Journal Of Happiness Studies, 9*(4), 521-537. doi:10.1007/s10902-008-9087-4

Bilaga 1

Deltagande enheter och dess tilldelning av enkäter samt dess andel av den totala organisationen.

Enhet: (antal anställda)	Antal tilldelade enkäter	Procent enheten utgör av urvalsramen	Enhetens andel av populationen
Munkaljungby (89)	32 stycken	21%	16 %
Åsbytorp (50)	29 stycken	19 %	9 %
Willan (42)	24 stycken	16 %	8 %
Ängavången (26)	15 stycken	10 %	5 %
Rebbelberga (25)	14 stycken	9 %	5 %
Kulltorp (24)	14 stycken	9 %	4 %
Nya centrum Öst (24)	13 stycken	9 %	4 %
Sjukhuset (18)	11 stycken	7 %	3 %
Totalt	152 stycken	-	54 %

Bilaga 2

Enkät medarbetarundersökning till kandidatuppsats.

Denna enkät utgör en viktig del av min kandidatuppsats och jag skulle därför vara oerhört tacksam om du ville ta tid och besvara frågorna nedan. Uppsatsen går ut på att undersöka hur stress och engagemang varierar mellan personer som arbetar inom äldreården. Svaren är helt anonyma och kommer inte gå att spåra till dig på något sätt och ditt deltagande är frivilligt. Dina svar kommer att räknas ihop med övriga besvarade enkäter från din kommun och tillsammans utgöra underlag till min uppsats. Är du intresserad av att ta del av den när den är färdig eller du har frågor gällande enkäten/studien vänligen maila intresse till...

Var noggrann med att inte missa någon fråga i enkäten då övriga svar blir oanvändbara om någon fråga missas. Ge endast ett svar per fråga.

Allmänna frågor

Vänligen ringa in det korrekta svarsalternativet på kommande tre allmänna frågor.

1. Anställningsform:	Fastanställd		Vikarie	
2. Anställningsområde:	Hemvård		Vårdboende	
3. Min ålder:	18-28	29-39	40-50	51+

Följande fem frågor handlar om omorganisationen i Ängelholm.

Vänligen ringa in det mest passande svarsalternativet på frågorna.

1. Känner du eller tror du att den pågående omorganisationen kommer gynna dig?

Ja Nej Vet ej.

2. Hur tror du att din arbetsituation kommer bli efter omorganisationen?

Bättre Samma / ingen skillnad Sämre

3. Hur tycker du informationen om organisationens framtid och förändring har varit?

Bra Varken bra eller dåligt Dålig

4. Var vill du helst arbeta efter omorganisationen?

Poolen Vårdboende Hemvård Vet ej / annat

5. Skulle du vilja arbeta i en annan kommun än den du arbetar i idag?

Ja Nej Kanske

Följande nio påståenden används för att mäta arbetsengagemang

Vänligen sätt kryss i rutan framför det svar som stämmer bäst för dig av de sju svarsalternativen.

1. Jag spritter av energi på jobbet.

	Aldrig		Några få gånger per år eller mindre
	En gång per månad eller mindre		Några få gånger per månad
	En gång i veckan		Några gånger i veckan
	Varje dag	-	

2. På jobbet känner jag mig stark och energisk.

	Aldrig		Några få gånger per år eller mindre
	En gång per månad eller mindre		Några få gånger per månad
	En gång i veckan		Några gånger i veckan
	Varje dag	-	

3. Jag känner mig entusiastisk inför mitt jobb.

	Aldrig		Några få gånger per år eller mindre
	En gång per månad eller mindre		Några få gånger per månad
	En gång i veckan		Några gånger i veckan
	Varje dag	-	

4. Mitt arbete inspirerar mig.

	Aldrig		Några få gånger per år eller mindre
	En gång per månad eller mindre		Några få gånger per månad
	En gång i veckan		Några gånger i veckan
	Varje dag	-	

5. När jag stiger upp på morgonen så känner jag för att gå till jobbet.

	Aldrig		Några få gånger per år eller mindre
	En gång per månad eller mindre		Några få gånger per månad
	En gång i veckan		Några gånger i veckan
	Varje dag	-	

6. Jag känner mig lycklig när jag går upp i mitt arbete.

	Aldrig		Några få gånger per år eller mindre
	En gång per månad eller mindre		Några få gånger per månad
	En gång i veckan		Några gånger i veckan
	Varje dag	-	

7. Jag är stolt över det arbete jag utför.

	Aldrig		Några få gånger per år eller mindre
	En gång per månad eller mindre		Några få gånger per månad
	En gång i veckan		Några gånger i veckan
	Varje dag	-	

8. Jag rycks med när jag arbetar.

	Aldrig		Några få gånger per år eller mindre
	En gång per månad eller mindre		Några få gånger per månad
	En gång i veckan		Några gånger i veckan
	Varje dag	-	

9. Jag är uppslukad av mitt arbete.

	Aldrig		Några få gånger per år eller mindre
	En gång per månad eller mindre		Några få gånger per månad
	En gång i veckan		Några gånger i veckan
	Varje dag	-	

Följande sexton påståenden används för att mäta stress du upplever i ditt arbete.

Vänligen sätt kryss i rutan framför det svar som stämmer bäst för dig av de sju

svarsalternativen.

1. Jag känner mig känslomässigt uttömd av mitt arbete.

	Aldrig		Några få gånger per år eller mindre
	En gång per månad eller mindre		Några få gånger per månad
	En gång i veckan		Några gånger i veckan
	Varje dag	-	

2. Jag känner mig utmattad vid arbetsdagens slut.

	Aldrig		Några få gånger per år eller mindre
	En gång per månad eller mindre		Några få gånger per månad
	En gång i veckan		Några gånger i veckan
	Varje dag	-	

3. Jag känner mig orkeslös när jag stiger upp på morgonen och måste klara en ny dag på jobbet.

	Aldrig		Några få gånger per år eller mindre
	En gång per månad eller mindre		Några få gånger per månad
	En gång i veckan		Några gånger i veckan
	Varje dag	-	

4. Att arbeta hela dagen är verkligen en påfrestning för mig.

	Aldrig		Några få gånger per år eller mindre
	En gång per månad eller mindre		Några få gånger per månad
	En gång i veckan		Några gånger i veckan
	Varje dag	-	

5. Jag kan effektivt lösa de problem som uppkommer i mitt arbete.

	Aldrig		Några få gånger per år eller mindre
	En gång per månad eller mindre		Några få gånger per månad
	En gång i veckan		Några gånger i veckan
	Varje dag	-	

6. Jag känner mig slutkörd av mitt arbete.

	Aldrig		Några få gånger per år eller mindre
	En gång per månad eller mindre		Några få gånger per månad
	En gång i veckan		Några gånger i veckan
	Varje dag	-	

7. Jag känner att jag gör effektiva insatser för arbetsplatsens verksamhet.

	Aldrig		Några få gånger per år eller mindre
	En gång per månad eller mindre		Några få gånger per månad
	En gång i veckan		Några gånger i veckan
	Varje dag	-	

8. Jag har blivit mindre intresserad av mina arbetsuppgifter sedan jag började detta jobb.

	Aldrig		Några få gånger per år eller mindre
	En gång per månad eller mindre		Några få gånger per månad
	En gång i veckan		Några gånger i veckan
	Varje dag	-	

9. Jag har blivit mindre entusiastisk över mitt arbete.

	Aldrig		Några få gånger per år eller mindre
	En gång per månad eller mindre		Några få gånger per månad
	En gång i veckan		Några gånger i veckan
	Varje dag	-	

10. Jag anser att jag gör ett bra jobb.

	Aldrig		Några få gånger per år eller mindre
	En gång per månad eller mindre		Några få gånger per månad
	En gång i veckan		Några gånger i veckan
	Varje dag	-	

11. Jag känner mig uppiggad när jag åstadkommer något på arbetet.

	Aldrig		Några få gånger per år eller mindre
	En gång per månad eller mindre		Några få gånger per månad
	En gång i veckan		Några gånger i veckan
	Varje dag	-	

12. Jag har utfört många betydelsefulla saker i det här jobbet.

	Aldrig		Några få gånger per år eller mindre
	En gång per månad eller mindre		Några få gånger per månad
	En gång i veckan		Några gånger i veckan
	Varje dag	-	

13. Jag vill bara göra mitt arbete och inte bli störd.

	Aldrig		Några få gånger per år eller mindre
	En gång per månad eller mindre		Några få gånger per månad
	En gång i veckan		Några gånger i veckan
	Varje dag	-	

14. Jag har blivit mer skeptisk till om mitt arbete bidrar med någonting.

	Aldrig		Några få gånger per år eller mindre
	En gång per månad eller mindre		Några få gånger per månad
	En gång i veckan		Några gånger i veckan
	Varje dag	-	

15. Jag tvivlar på betydelsen av mitt arbete.

	Aldrig		Några få gånger per år eller mindre
	En gång per månad eller mindre		Några få gånger per månad
	En gång i veckan		Några gånger i veckan
	Varje dag	-	

16. På arbetet känner jag mig säker på att jag får saker gjorda effektivt.

	Aldrig		Några få gånger per år eller mindre
	En gång per månad eller mindre		Några få gånger per månad
	En gång i veckan		Några gånger i veckan
	Varje dag	-	

Tack för din hjälp och för visat intresse, dina svar utgör en viktig del av studien!

Bilaga 3

Korta instruktioner till medarbetarenkäterna

Dessa enkäter utgör en väldigt viktig grund till min studie. Den handlar om hur stress och arbetsengagemang ser ut inom äldreården. Studien genomförs vid Lunds universitet vid institutionen för psykologi och är del i min kandidatuppsats i psykologi.

Det är viktigt att så många enkäter som möjligt blir besvarade. Oavsett om du känner dig stressad eller ej utgör ditt svar en viktig del för studien.

Det är också viktigt att både vikarier (timvikarier, månadsvikarier osv) och fastanställd personal besvarar enkäterna.

Ringa in eller kryssa i det alternativ som stämmer för just dig till varje fråga. Det är inte möjligt att ge några egna svar eller meningar i enkäten. Och endast ett svar per fråga. Det är viktigt att du besvarar varje fråga även om den är knepig eller otydligt formulerad.

Efter du besvarat enkäten så vik ihop och lägg den i medföljande kuvert. Detta för att säkerställa att ingen annan än jag ser varje enskilt svar. Lämna sedan in enkäten till samordnare.

Enkäterna hämtas in nästa vecka, men du får gärna fylla i den redan idag. Vid frågor vänligen maila...

Bilaga 4

Intervaller för tolkning av medelvärden i resultatdelen

	Låg	Mellan	Hög
Energi	0–3.3	3.3–4.8	4.8–6.0
Hängivenhet	0–2.8	2.9–4.7	4.7–6.0
Försjunkenhet	0–2.3	2.3–4.2	4.2–6.0
Totalengagemang	0–2.9	2.9–4.7	4.7–6.0
Utmattning	0–1.2	1.3–3.3	3.4–6.0
Cynism	0–0.6	0.7–2.7	2.8–6.0