

Hur kan en arbetsgrupp gynna individens arbetsmotivation?

En kvalitativ studie om den enskilda individens motivationsfaktorer: personlig utveckling, att bli uppskattad samt self-efficacy

Johanna Brahed och Cajsa Kihlman

Handledare
Maria Löfgren Martinsson



Abstract

Arbetets art:	Kandidatuppsats 15hp, HT 2015
Sidantal:	45
Titel:	Hur kan en arbetsgrupp gynna individens arbetsmotivation? - En kvalitativ studie om den enskilda individens motivationsfaktorer: personlig utveckling, att bli uppskattad samt self-efficacy.
Författare:	Johanna Brahed och Cajsa Kihlman
Handledare:	Maria Löfgren Martinsson
Datum:	2016-01-07
Sammanfattning:	<p>Studiens syfte är att identifiera faktorer som kan påverka individens arbetsmotivation, samt att utifrån dessa utforma en modell. Därefter applicera modellen på en arbetsgrupp för att pröva vad modellen kan tillföra deras praktik, för att slutligen diskutera hur resultatet av undersökningen påverkar modellen.</p> <p>Studien har ett hermeneutiskt förhållningssätt vilket innebär att vi undersökt delarna i helheten mer detaljerat. Detta med förhoppning om att skapa en större förståelse för helheten. Modellen har utvecklats efter genomgång av teori och innehåller dels faktorer som gynnar individens motivation samt faktorer kring hur en grupp kan påverka dessa. Arbetsgruppen som vi har undersökt är medicinska sekreterare som arbetar på en mottagning vid Skånes universitetssjukhus. Det empiriska materialet har inhämtats via sex kvalitativa semi-strukturerade duo-intervjuer och intervjuguiden har byggts på en tematiserad guide utefter våra faktorer.</p> <p>Studiens resultat visar att arbetsgruppen till stor del styrker grundmodellens relevans men ger upphov till vissa förändringar. Till exempel beror påverkan till kontroll inte till fullo beror på arbetsgruppen utan snarare kontexten som arbetsgruppen verkar i. Detta är endast ett första steg i vår forskning, då fler grupper måste undersökas för att en mer generell modell ska kunna presenteras.</p>
Nyckelord:	Arbetsmotivation, gruppåverkan, lärande, self-efficacy, pedagogik

Innehåll

Förord.....	i
1. Inledning	1
1.2 <i>Vår kontext</i>	2
1.2.1 Professionell byråkrati.....	2
1.2.2 Självstyrande grupper	2
1.3 <i>Syfte</i>	2
1.4 <i>Avgränsningar</i>	2
1.5 <i>Pedagogisk relevans</i>	3
1.6 <i>Begreppsapparat</i>	3
1.6.1 Motivation	3
1.6.2 Grupp.....	3
1.6.3 Medicinsk sekreterare.....	4
1.7 <i>Läsanvisning</i>	4
2. Teori.....	5
2.1 <i>Sökning, urval och källkritik</i>	5
2.2 <i>Motivation för den enskilda individen</i>	6
2.2.1 Klassiska motivationsteorier.....	7
2.2.1.1 Maslows behovstrappa	7
2.2.1.2 Herzbergs tvåfaktorteori.....	7
2.2.1.3 Tidigare forskning: är teorierna aktuella idag?	8
2.2.2 Motivation och self-efficacy.....	9
2.2.2.1 Tron på den egna förmågan, men vad är den egna förmågan?	10
2.3 <i>Gruppens påverkan på individens motivationsfaktorer</i>	12
2.3.1 Gruppdynamik och dess klimat	13
2.3.2 Lärande och gruppens påverkan	13
2.3.2.1 Lärande: Gruppens medvetna påverkan.....	14
2.3.2.1.1 Delar av det sociala stödet.....	14
2.3.2.1.2 Feedback	14
2.3.2.2 Lärande: Gruppens omedvetna påverkan.....	15
2.3.2.2.1 Modellinläring.....	16
2.3.2.2.2 Hur det sociala påverkar hur individen bör handla	16
2.3.3 Gemenskap	17
2.3.4 Gruppens påverkan på kontrolluppfattning	18
2.3.5 Skapandet av jaget - handlingar och attityder	18
2.3.6 Skapandet av gruppens påverkansfaktorer	19
2.4 <i>Vår modell</i>	21

3. Metodologiskt förhållningssätt	23
3.1 Utgångspunkt och förhållningssätt	23
3.2 Kvalitativ metod	23
3.3 Vår egen förståelse och val av ämne	24
3.4 Datainsamlingsmetod	24
3.4.1 Urval	25
3.4.2 Inför intervju	25
3.4.3 Upplägg	25
3.4.3.1 Genomförande av intervju	26
3.4.4 Databearbetning och analys av det empiriska materialet	26
3.5 Studiens trovärdighet	27
3.5.1 Etiska principer	27
3.6 Metoddiskussion	28
4. Resultat och analys	30
4.1 Motivation för den enskilda individen	30
4.2 Gruppens påverkansfaktorer	30
4.2.1 Gruppen	30
4.2.2 Lärande	31
4.2.2.1 Gruppens medvetna påverkan	31
4.2.2.2 Gruppens omedvetna påverkan	33
4.2.3 Gemenskap	34
4.2.4 Gruppens påverkan på kontrolluppfattning	34
4.2.5 Skapandet av jaget - handlingar och attityder	35
4.2.6 Öppna blad	35
5. Diskussion	36
5.1 Hur har vår empiri påverkat vår modell?	36
5.1.1 Faktorer som påverkar individens motivation	36
5.1.2 Gruppens påverkansfaktorer	38
5.1.2.1 Feedback	38
5.1.2.2 Samspel	39
5.1.2.3 Gemenskap	41
5.1.2.4 Gruppens påverkan på hanteringsförmåga	41
5.1.2.5 Normer	42
5.2 Relationen mellan individens motivationsfaktorer och gruppens påverkansfaktorer	43
5.3 Vad studien har för bidrag till gruppens praktik	44
5.4 Teoretiskt bidrag och förslag till vidare forskning	44

Referenser	46
Bilaga 1- Brev till mottagningen.....	a
Bilaga 2- Intervjuguide	b

Förord

Vi vill inledningsvis till denna studie tacka alla som har varit involverade. Vi vill rikta ett särskilt tack till mottagningen som deltagit i vår studie. Det har varit ovärderligt för oss hur ni har engagerat er genom er tillgänglighet och att ni ville svara på våra frågor! Vi vill även tacka vår handledare Maria för den feedback du har gett oss på resans gång samt din stöttning när vi kände att vi nästan slagit knut på oss själva. Du sa tidigt att du kunde se studien framför dig och även om vi inte trodde på dig då känns det skönt att nu inse vad du menade.

Tack vill vi även rikta till Tobias och Oliver som trots tjtat om vår modell tålmodigt har lyssnat, försökt förstå och hjälpt till med andra synsätt. Vi lovar att bjuda på en gemensam middag som kompensation! Avslutningsvis får vi tacka Miso, vår lilla maskot som trots behov av lek och promenader i tid och otid har gett oss en anledning till att ta lite pauser och behålla motivationen och skrivglöden uppe.

Tack!

Johanna Brahed och Cajsa Kihlman

Eslöv, 14 december 2015

1. Inledning

Måndag till fredag går du, jag och en stor majoritet av Sveriges befolkning upp för att gå till jobbet. Detta oberoende av väder, hur trötta vi är eller hur vi känner oss för dagen. Strax över 220 dagar om året sker det samma sak. Men varför gör vi detta? Vad är det som lockar och gör att vi går upp varje dag och inte bara hälften så många dagar? Skulle vi fråga alla arbetstagare i Sverige skulle svaret troligtvis vara pengar. Att få en lön för att kunna försörja sig och eventuellt sin familj. Dock bor vi i Sverige och är lyckligt lottade över standarden som råder i vårt land. Det innebär att pengar inte är den enda anledningen till att vi går upp då många egentligen hade överlevt på en lön för mindre arbetad tid. Så vad är det då som gör att vi går till jobbet?

En del av förklaringen till att vi går till jobbet är vårt behov av att bli accepterad och omtyckt av andra (Zanderin, 2005). Svedberg (2007) påvisar att människan är en social varelse därav är gruppbildningar även vanligt i vårt samhälle. Grupperna som människan blir en del av ger struktur åt vardagen (Svedberg, 2007).

Vidare påvisar Harrington och Hall (2008) att en människa som arbetar heltid spenderar två tredjedelar av sin vakna tid på saker som är relaterat till jobb. Detta kan antingen vara förberedelse för arbetet, transport till arbetet, rent arbete samt tankar gällande arbetet, vilket även kan finnas kvar när individen kommer hem (Harrington & Hall, 2008). Studien utgörs således med denna utgångspunkt att arbete utgör en stor del av vad en människa är vilket gör det till en intressant kontext att undersöka.

Utöver detta finner vi att arbete i grupp är en vanlig företeelse på den svenska arbetsmarknaden. Därav upplever vi att det är viktigt att belysa hur individen kan dra nytta av det samspel som sker i gruppen. En nytta vi finner är den arbetsmotivation individen kan vinna genom en arbetsgrupp. Vårt antagande baserar vi bland annat på att det är bevisat att dåliga sociala relationer har en negativ effekt på den fysiska och psykiska arbetskapaciteten (Härenstam, 2010). Baserat på egna erfarenheter anser vi att motivation spelar stor roll för både tid och kraft som läggs på ett arbete samt hur resultatet av arbetet blir.

Med arbetsgrupper och motivation i åtanke har vi valt att inrikta oss på en vanligt förekommande yrkesgrupp på arbetsmarknaden. Yrkesgruppen är inom vård och omsorg, då det är det vanligaste yrkesområdet för Sveriges befolkning (Statistiska centralbyrån, 2015). Vård och omsorg är dessutom något vi alla kan relatera till och som är ett återkommande diskussionsämne i dagens samhälle. Vidare är modern sjukvård beroende av välfungerande grupper och gott samarbete. (Vårdhandboken, 2015) Valet av specifik grupp gjordes i enlighet med organisationen då de framställde det som en välfungerande grupp. Val av specifik organisation var slumpmässig.

Vi är intresserade av att se till relationen mellan den enskilda individens arbetsmotivation och hur den kan bli påverkad av gruppen. En fråga vi ställer oss är om en grupp direkt kan påverka den enskilda individens arbetsmotivation eller om motivationen endast kan påverkas av individen själv?

Vi finner att både arbetsgrupper och motivation är två vanliga och viktiga faktorer i arbetslivet, därav valde vi att se närmare på dess relation. Som många andra har vi arbetat i grupper, vilket vi troligtvis även kommer att göra i vårt framtida arbetsliv. Intresset för denna studie uppstod genom läsning av teori. Då vi i många fall saknade en

koppling till praktiken vill vi med denna studie bidra med ytterligare en praktisk förankring till teorierna.

1.2 Vår kontext

Nedan presenterar vi den kontext som studien utförts i. Detta då vi anser att typen av organisation samt grupp påverkar hur studiens deltagare utför sitt arbete som i sin tur påverkar vår forskning.

1.2.1 Professionell byråkrati

Vi har utfört vår studie på en mottagning vid Skånes universitetssjukhus. Det är ett sjukhus som i huvudsak är placerat på två olika orter (Skånes universitetssjukhus, 2012a). Sjukhuset styrs centralt inom vissa områden medan andra områden bestäms självständigt på respektive mottagning (Skånes universitetssjukhus, 2012b).

Detta sjukhus kan antas vara en professionell byråkrati. Professionell byråkrati är enligt Mintzberg (1993) en organisationsform som är vanligt förekommande inom offentlig sektor och då med exempel sjukhus. Inom denna organisationsform är det kunskap och förmågor hos den verksamma professionen som avgör om organisationen fungerar/ utvecklas eller ej. Professionell byråkrati beskrivs som en stabil organisationsform, dock kan den ha svårt att anpassa sig till snabba förändringar. (Mintzberg, 1993)

1.2.2 Självstyrande grupper

Mottagningen består av olika team med blandade yrkesgrupper som dagligen arbetar med specifika uppgifter. Grupperna är självstyrande vilket är nödvändigt då enheten är så pass omfattande. De olika teamens befogenheter beskrivs som "frihet under ansvar" och enhetschefens roll är främst att närvara och inte att styra (Personlig intervju, oktober 2015).

I självstyrande grupper har större del av chefens ansvar och befogenheter delegerats till gruppens medlemmar (Svedberg, 2007, Yukl, 2013). Fördelar med denna typ av grupper är att medlemmarna får ett starkare engagemang för arbetet, upplever arbetstillfredsställelse samt har en ökad effektivitet. (Yukl, 2013)

1.3 Syfte

Vårt syfte består av tre olika delar.

Först att utifrån relevant teori identifiera faktorer som påverkar individens arbetsmotivation samt skapa en modell med utgångspunkt i dessa. Därefter appliceras modellen på en arbetsgrupp för att pröva vad modellen kan tillföra till deras praktik. Detta för att slutligen diskutera hur resultatet av undersökningen påverkar modellen.

1.4 Avgränsningar

På mottagningen har vi valt att avgränsa oss till gruppen medicinska sekreterare (se 1.6.3). De medicinska sekreterarna arbetar både tillsammans som en grupp samt ute i olika team. Därigenom ingår de i olika grupper, såväl yrkesgrupp som team. Teamen består i sin tur av blandade yrkesgrupper som till exempel läkare, sjuksköterskor samt sjukgymnaster. (Personlig intervju, oktober 2015)

För motivering till valet av yrkesgruppen, se 3.4.1.

1.5 Pedagogisk relevans

Ett av områdena vi har berört är motivation. Vi är medvetna om att motivation generellt sett är ett område som främst kopplas till psykologin. Dock har vi i denna studie undersökt motivation med hjälp av de pedagogiska glasögonen. För oss innebär detta att vi har sökt efter pedagogiska faktorer som motivation kan innehålla.

“Uppfostran, undervisning och utbildning utgör pedagogiska processer och är pedagogikämnet kunskapsobjekt” (Nationalencyklopedin, u.å.a). Baserat på denna definition upplever vi att kärnan i pedagogiken är att utveckla individen och människors kunskande. Utifrån egna erfarenheter vet vi att graden av motivation har en stor betydelse för hur och till vilken grad individen vill utvecklas. För vilken individ vill utvecklas om den inte finner någon vinning i det själv?

Det området vi kommer att diskutera motivation utifrån är grupp, då vi upplever att arbete i grupp är vanligt förekommande på dagens arbetsplatser. Vår uppfattning är att en grupp kan fungera som en källa till motivation, därigenom även gynna individens utveckling. De pedagogiska processerna beskrivs som uppfostran, undervisning och utbildning (Nationalencyklopedin, u.å.a), vilket styrker relevansen att studera hur gruppen kan påverka individen. Detta då vi anser att de pedagogiska processerna inte kan ske med hjälp av individen själv utan måste på något sätt involvera andra.

1.6 Begreppsapparat

Vår uppfattning är att en del begrepp som har använts i studien kan tolkas på olika sätt, beroende på vem som läser. Med detta i åtanke har vi i följande avsnitt valt att presentera definitioner av utvalda begrepp för att tydliggöra hur de har använts i vår studie.

1.6.1 Motivation

Motivation är ett brett område som kan ha olika definitioner beroende på kontexten. Vi kommer i denna studie att som grund använda oss av Nationalencyklopedins definition: *“... psykologisk term för de faktorer hos individen som väcker, formar och riktar beteendet mot olika mål. Teorier om motivation förklarar varför vi över huvud taget handlar och varför vi gör vissa saker snarare än andra.”* (u.å.b)

Vi kommer i denna studie använda oss av motivation i kontext arbete. Varför och vad är det som gör att man vill gå till jobbet? Vi kommer därför använda oss av begreppet motivation som arbetsmotivation. Motivation i annan kontext lämnar vi till vidare forskning.

1.6.2 Grupp

Det finns många olika definitioner att använda sig av vid hänvisning till begreppet grupp. Luft (refererad i Svedberg, 2007) definierar en grupp som: *“Ett levande system som är självreglerande genom delad perception och samspel, som erfarar och får feedback genom utbytet med sin omgivning. Varje grupp har unika helhetsegenskaper som formas av individernas tankar, känslor och kommunikation till strukturerade delsystem”* (s.15)

Granér (1991) beskriver att en grupp är: *“... ett antal individer som befinner sig i en interaktion med varandra så att de utvecklar syften, organisation och normer som deltagarna agerar utifrån.”* (s.17) Baserat på ovanstående citat är vår definition av ordet grupp: ett levande system som består av ett antal individer. Individernas samspel skapar

en helhet, helheten återverkar och formar i sin tur individernas sätt att agerar, tänka och handla.

Vidare har vi valt att fokusera på en typ av gruppbildning, vilket är de formella grupperna. Svedberg (2007) beskriver att de formella grupperna är bestämda grupper med ett bestämt syfte. Ett annat exempel är informella grupper, vilka är grupper som bildas spontant utifrån gemensamt intresse (Svedberg, 2007).

I denna studie när vi använder oss av begreppet samt hänvisar till grupp/gruppen innefattar det den grupp de medicinska sekreterarna bildar och tillhör. Det vill säga inte de grupper med övriga yrkesgrupper som de även tillhör. Detta är något som vi tydligt har förklarat för samtliga deltagare.

1.6.3 Medicinsk sekreterare

En medicinsk sekreterare arbetar bland annat inom hälso- och sjukvård vid sjukhus, vårdcentraler eller företagshälsovård. För att arbeta som medicinsk sekreterare krävs ingen legitimation som för en sjuksköterska. Dock krävs det en yrkesvägledande utbildning. (Arbetsförmedlingen, 2011)

Några av de vanligaste arbetsuppgifterna är att skriva patientjournaler, kassabemanning samt författa diktat. Med att författa diktat menas att skriva in den information i patientens journal som till exempel en läkare har talat in på en diktafon efter undersökning av patienten. (Arbetsförmedlingen, 2011, Personlig intervju, november 2015)

I denna studie kommer vi härnäst att använda oss av titeln sekreterare.

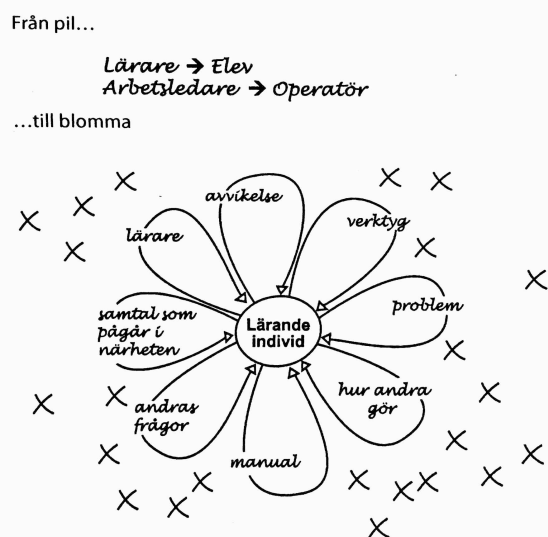
1.7 Läsanvisning

Vårt upplägg av studien skiljer sig från det mer traditionella. Upplägget representerar vårt tillvägagångssätt då det steg för steg visar våra tankar samt beskriver hur vi skapat vår modell. Vi har även valt att redan från början argumentera för vår modell. Detta upplevde vi var nödvändigt för att nå den slutliga modellen och besvara vårt syfte. Vår förhoppning är att detta även ska vägleda läsaren genom vår process.

2. Teori

Nedan följer en redovisning av våra teoretiska grunder till denna studie samt våra källor. Modellen som presenteras i det sista delavsnittet symboliserar vår utgångspunkt samt uppfattning om vad teorin säger. Med betoning på utgångspunkt vill vi påvisa att det finns utrymme för justeringar beroende på data som tillkommer. Vi har valt att kombinera klassiska teorier med ny teori och forskning. Detta för att få en helhetsbild av varje område.

Vår modell kommer att illustreras som en blomma och har inspirerats av Döös modell "från pil till blomma" (Döös, 2008) (se Figur 1). Döös modell används dock i en annan kontext; vad utveckling kring undervisning har lett till. Utvecklingen har skett från "pil", det vill säga att läraren lär eleven via envägskommunikation, till "blomma" där läraren endast är en av alla faktorerna som påverkar eleven. De andra faktorerna kan till exempel vara verktyg, andras frågor samt hur andra gör. Syftet med illustrationen beskrivs av Döös som att de vändande pilarna i modellen symboliserar att individen lär sig genom att aktivt använda sig av kontexten. (Döös, 2008) "Tanken är som blomman, den frodas där jorden är rik." (Granberg, 2010, s.72) I enlighet med detta har vi skapat vår modell för hur gruppen påverkar den enskilda individens motivationsfaktorer.



Figur 1. "Från pil till blomma"- Döös (2008, s.78)

Detta teoriavsnitt består således av tre grundläggande delar utöver beskrivningen av våra källor. Första delen innehåller den teori som ligger till grund för individens motivationsfaktorer, de som illustreras som knoppen i blomman. Andra delen innehåller teori som ligger till grund för gruppens påverkansfaktorer, de som illustreras som bladen i blomman och är hur gruppen kan påverka individens motivationsfaktorer. I den sista delen har vi presenterat samt problematiserat den fullständiga modellen.

2.1 Sökning, urval och källkritik

Vårt första steg i den litterära sökprocessen var att läsa igenom tidigare uppsatser inom liknade områden för att undersöka vilken litteratur de valt att använda. Vårt andra steg var att komplettera den litteratur vi fann i första steget genom att söka i "LOVISA", en gemensam katalog för samtliga bibliotek inom Lunds universitet. De litterära källorna

vi har använt i denna studie är en blandning av internationella- samt nationella författare. Vidare har vi en variation på publikationsdatum. Vår avsikt med detta är att ge en bred insyn av området.

Vi har även använt söktjänsten "LUBsearch" för att hitta tidigare forskning. För att finna relevanta resultat valde vi att begränsa sökningen till "peer reviewed" och "academic journals". Samtliga sökord var på engelska och detta för att öka antalet relevanta träffar i databasen. Detta resulterade även i att samtliga studier vi refererat till är av internationellt slag. Exempel på sökord vi använt oss utav är *motivation**, *group** och *self-efficacy*. För att finna artiklar där sökorden är kopplade till varandra valde vi att göra en "avancerad sökning". Vi anser att det är betydelsefullt då vi upplever att studier kan bredda synen genom att ifrågasätta tidigare forskning men även undersöka nya dimensioner.

I största möjliga mån har vi använt oss av originalkällor för att återge ett så trovärdigt material som möjligt. När detta inte har varit möjligt har vi istället använt oss utav andrahandskällor. Ett exempel är att vi sökte efter Banduras bok om modellinlärning. Tyvärr fanns denna bok varken i Lund eller Helsingborg så därav använde vi oss istället av en publikation av Feist & Feist. Vi bedömde denna publikation som trovärdig då källan har använts i flera masteruppsatser. Vi valde även att använda den svenska översättning av Meads (1976) verk, vilket kan kritiseras då det alltid finns en risk att författarens ord förvrängts genom översättning. För att minska risken valde vi att kontrollera att källans innehåll stämde överens med hur andra källor valt att referera till den engelska översättningen.

Vi valde även att se till forskarnas tidigare bakgrund för att kunna bedöma deras trovärdighet. Samtliga studier vi valt att ta upp är utförda av individer på hög akademisk nivå. Ett exempel är Vévoda som har en doktor i filosofi och gett ut 13 publikationer (Researchgate, u.å.). Även om han inte har publicerat ett imponerande antal publikationer fann vi att han kopplade motivation till sjuksköterskeyrket på ett intressant och användbart sätt. Greenaway har en doktor i psykologi och är medförfattare till 21 studier samt tre böcker (Katharine Greenaway, 2014).

Utöver detta har vi även använt oss av internetbaserade källor för att stryka det vi konkret inte fann i litteratur och forskning. Vi är medvetna om att den statistik vi fann på Statistiska centralbyrån kan ses som bristfällig. Statistiken är publicerad år 2015 men siffrorna är från år 2013. Dock fann vi inte någon mer aktuell. Vår slutsats här är att så pass omfattande statistik tar några år att sammanställa vilket kan vara anledningen att vi inte fann någon mer aktuell statistik. I övrigt anser vi att en myndighet som Statistiska Centralbyrån är en tillförlitlig källa.

Samtliga källor har spelat en viktig roll i vårt arbete då de har fungerat som inspiration. Därigenom har varje källa influerat vår slutprodukt.

2.2 Motivation för den enskilda individen

Motivation kommer att utgöra grunden i vår modell. Då modellen kommer att illustreras som en blomma kommer det nedan beskrivas teori kring hur enskilda individer motiveras, vilket kommer utgöra knoppen på vår blomma. Nedan presenterar vi klassiska motivationsteorier, self-efficacy samt kritisk forskning till tidigare forskning. I det avslutande avsnittet har vi sammanställt och kopplat ihop teorierna för att skapa det första steget i vår modell, individens motivationsfaktorer.

2.2.1 Klassiska motivationsteorier

I detta avsnitt presenterar vi klassiska motivationsteorier samt senare forskning med koppling till dessa.

2.2.1.1 Maslows behovstrappa

Maslow (1970) menar att mänskliga behov är organiserade utefter en viss hierarki. När ett behov är tillfredsställt kommer individen istället fokusera på ett annat behov. Maslow (1970) ger ett exempel: “... *it is quite true that man lives by bread alone- when there is no bread. But what happens to man’s desires when there is plenty of bread and when his belly is chronically filled?*” (1970, s. 38).

Det första steget i trappan är de *fysiologiska behoven*, vilket innefattar de faktorer som kroppen kräver för att överleva som exempelvis mat, dryck och sömn. *Säkerhetsbehovet* är nästa steg i behovstrappan. Detta steg innefattar en individsbehov att befinna sig i en stabil omgivning. Sammanfattningsvis innebär detta ett säkert, ordningsamt och nästintill förutsägbart samhälle. (Maslow, 1970)

Nästa steg är *tillhörighetsbehovet* vilket innefattar individens strävan efter att skapa relationer. Behovet kan exempelvis uppfyllas genom att ta plats i en grupp eller i familjen. När tillhörighetsbehovet är uppfyllt kommer fokus istället flyttas till *uppskattningsbehovet*. Maslow (1970) delar in detta behov i två delar. Den första delen innefattar individens strävan av att prestera. Den andra delen innefattar individens sträva att få respekt av andra. När behovet är tillfredsställt uppstår en känsla av styrka och att man är nödvändig. Maslow (1970) påpekar att den mest hälsosamma typen av uppskattningen är förtjänad respekt från andra och inte den externa respekt man kan uppnå genom till exempel kändisskap.

Självförverkligandet är den högsta nivån i hierarkin. Maslow (1970) beskriver att självförverkligande bygger på att individen måste bli det den är menad att vara. Det vill säga att man som individ uppnår sin fulla potential. Därigenom är de individuella skillnaderna som störst i detta steg. (Maslow, 1970)

2.2.1.2 Herzbergs tvåfaktorteori

Herzberg et al. (1959) genomförde en studie vars syfte var att undersöka förhållandet mellan arbetstillfredsställelse och motivation. Utifrån studie delades motivation upp i två dimensioner. Studien bygger till viss del på Maslows behovshierarki. Herzberg et al. (1959) argumenterar för att den individuella behovshierarkin i en organisation i vissa lägen kan frånses. Detta då en homogen arbetsgrupp kan skapa liknande och därmed gemensam behovshierarki. (Herzberg et al., 1959)

Herzberg et al. (1959) menar att anställdas missnöjdhet främst är kopplat till den kontext där individen utför sitt arbete. Herzberg et al. (1959) beskriver *hygienfaktorer*, vilket är baskrav som hindrar missnöjdhet. Faktorerna kan endast ge den anställd viss tillfredsställelse men bidrar ej till individens motivation. Typiska hygienfaktorer är lön, fysiska arbetsvillkor och anställningstrygghet. (Herzberg et al., 1959)

För att skapa motivation behöver hygienfaktorerna kompletteras med vad Herzberg et al. (1959) benämner som *motivationsfaktorer*. Faktorerna bidrar även till arbetstillfredsställelse, vilket i sin tur påverkar individens arbetsinsatser. Hans antagande grundas på att den anställdes lycka är kopplat till vilken chans individen ges till utveckling. Exempel på motivationsfaktorer är möjlighet att avancera, ansvar, gruppkänsla samt erkännande från andra. (Herzberg et al., 1959)

I sin studie fann Herzberg et al. (1959) att ett flertal faktorer inverkar på både motivation- och hygienfaktorerna. Exempelvis påvisas möjlighet till avancemang ha som störst inverkan på den anställdes arbetstillfredsställelse, det vill säga motivationsfaktor. Det beskrivs dock att det även ha en viss inverkan på den anställdas missnöjdhet, det vill säga hygienfaktor. Lön är ett annat exempel, vilket först och främst klassificeras som en hygienfaktor. Å andra sidan är lönen också kopplat till hur väl den anställda presterar. Detta då en högre lön fungerar som ett erkännande av den anställdes prestation. (Herzberg et al., 1959)

2.2.1.3 Tidigare forskning: är teorierna aktuella idag?

Lindner (1998) genomförde en undersökning vars syfte var att fastställa olika motivationsfaktorerens betydelse för anställda. Lindner (1998) fann att rankingen bland motivationsfaktorerna var: 1) intressant arbete 2) bra lön 3) erkännande för utfört arbete 4) anställningstrygghet. Lindner (1998) menar att intressant arbete motsvarar behovet av självförverkligande och bra lön motsvarar det fysiologiska behovet. Vidare motsvarar erkännande för utfört arbete uppskattningsbehovet och anställningstrygghet motsvarar säkerhetsbehovet. Lindner (1998) menar att resultatet motbevisar Maslows (1970) antagande att motivationsfaktorerna har en fast hierarkisk ordning. Lindner (1998) hänvisar även till en annan studie av Kovach där rangordning av motivationsfaktorerna blev: 1) intressant arbete 2) erkännande för utfört arbete 3) känsla av att vara med. Lindner (1998) menar att fynden påvisar att motivation hos anställda är beroende av kontexten, det vill säga var individen arbetar.

I ytterligare en studie undersöker Schepers et al. (2005) motivation i icke vinstdrivande organisationer. De yrkesgrupper de tar upp är lärare samt sjuksköterskor. Vad som skiljer icke vinstdrivande organisationer från vinstdrivande anser Schepers et al. (2005) främst är deras ekonomiska syn och deras unika relation till "kunder". Skillnaderna ligger till grund för antagandet att anställda i icke vinstdrivande organisationer kan ha andra drivkrafter. (Schepers et al., 2005)

I studien påvisar Schepers et al. (2005) att lärare upplever högre tillhörighet, mindre konkurrens sinsemellan samt är mindre fokuserade på pengar än anställda i en vinstdrivande organisation. De väljer dock att ifrågasätta forskningens tillförlitlighet då organisationer kan ha väldigt varierande arbetsförhållande. Schepers et al., (2005) fann att de motiv som värdesätts av lärare är tillhörighet, att arbeta med och för människor, personlig utveckling samt altruism, det vill säga en osjälviskhet för att hjälpa andra utan att förvänta sig något tillbaka. (Schepers et al., 2005)

Schepers et al. (2005) påvisar att sjuksköterskors motivation främst skapas från inre belöningar snarare än från yttre belöningar så som till exempel lön. Vidare påvisar de att sjuksköterskors inneboende motivation främst styrs av arbetets kvalitet. Kvaliteten beror på hur utmanande och givande arbetet är, graden av självständighet, sociala kontakter och möjlighet till lärande. Schepers et al., (2005) framhäver att det även är dessa faktorer som ledningen bör fokusera på för att öka de anställdas motivation. Detta bekräftar även hypoteser som är baserade på Job Characteristics model (JCM)¹. JCM är en modell som bygger på fem olika faktorer som påverkar arbetstillfredsställelse; "skill variety", "task significance", "task identity", "autonomy" samt "feedback". Modellen bygger på att förklara vilka aspekter av ett arbete som påverkar arbetstillfredsställelsen. Dessa fak-

¹ Vi har för att minimera risken för egen tolkning valt att behålla originalnamnen och inte översätta till svenska.

torer påverkar dock inte enbart arbetstillfredsställelsen eller den inre motivationen utan ger även ett högre arbetstempo. (Schepers et al., 2005)

Schepers et al. (2005) menar dock att det krävs mer forskning för att kunna klargöra exakt vad som motiverar sjuksköterskor och ställer sig därför frågan: Vad motiverar sjuksköterskor att utföra sitt jobb? Schepers et al. (2005) menar klassiska motivations-teorier, så som tvåfaktorteorin från Herzberg och JCM även kan användas i icke vinst-drivande organisationer. De menar dock att vissa justeringar behöver göras. Några faktorer som anses behöva mer uppmärksamhet är bland annat altruism, personlig tillväxt, sociala kontakter och möjlighet till lärande. (Schepers et al., 2005)

I en studie av Vévoda et al. (2011) undersöktes sjuksköterskors motivation utifrån Herzbergs tvåfaktormodell. I studien framkom det att lön och anställningstrygghet var de mest betydande faktorerna för att undvika missnöjdhet. Vidare påverkade erkännande av personlig prestation individens arbetstillfredsställelse positivt. (Vévoda et al., 2011)

2.2.2 Motivation och self-efficacy

I detta avsnitt presenteras self-efficacy, då vi fann att det fungerar som ett bra komplement till de klassiska motivationsteorierna. Vår uppfattning är att även self-efficacy kan påverka en individs motivation.

Albert Bandura var den forskare som först myntade begreppet self-efficacy. Bandura (1997) definierar begreppet som "... beliefs in one's capabilities to organize and execute the courses of action required to produce given attainment." (1997, s. 3). Self-efficacy handlar därför inte om den faktiska förmågan utan om individens uppfattning kring den egna förmågan. Sambandet mellan self-efficacy och motivation beskrivs att om en individ inte tror att de har förmågan att nå ett resultat kommer den inte försöka få saker och ting att ske. (Bandura, 1997)

En individs self-efficacy kan påverkas av fyra informationskällor². Dessa informationskällor är: *mastery experience*, *vicarious experience*, *verbal persuasion*, *physiological and affective states*. Dessa källor kan både minska och öka individens self-efficacy beroende på hur individen hanterar situationerna. (Bandura, 1997)

"Mastery experience" är den källa som till störst grad avgör en individs tilltro till den egna förmågan, oavsett om det handlar om framgång eller misslyckande. Har individen tidigare upplevt en lyckad framgång för en uppgift är det lättare för individen att lyckas en gång till. "Vicarious experience" är den källa av information där individen lär sig av andras handlingar och beteende. Ett exempel är att en individs tilltro till den egna förmågan kan öka om den ser en kollega med liknande förmågor lyckas med en uppgift. I likhet med "Mastery experience" blir det lättare för individen att tro på sin egen förmåga, och därmed ökad self-efficacy, om uppgiften tidigare lätt till framgång för en individ med samma förmågor. "Verbal persuasion" innefattar hur människor i individens närhet påverkar self-efficacy. Socialt stöd från chef och/eller kollegor är ett bra exempel då de, genom bland annat uppmuntran, feedback, kan öka individens tro på att lyckas med en uppgift. "Physiological and affective states" är i vilken grad individen uppfattar sin egen förmåga i förhållande till en uppgift. Individens uppfattning påverkar i sin tur förmåga att lyckas med uppgiften. Bandura (1997) påvisar att om individen är allt för ivrig kan prestationen påverkas negativt, därav är också en individ mer benägen

² Vi har för att minimera risken för egen tolkning valt att behålla originalnamnen och inte översätta till svenska.

att tro på framgång när individen är mindre spänd och mer tillmötesgående. (Bandura, 1997)

French et al. (2011) beskriver att individer med hög self-efficacy upplever att de har tillräcklig förmåga att klara av specifika uppgifter, är kapabla till att motsvara förväntningar som efterfrågas, motiverade till att utföra de önskade uppgifterna samt att inget eller ingen utomstående kan hindra dem för att prestera. Hög self-efficacy ger individer tro på att de kan hantera konsekvenser och sin miljö medan individer med låg self-efficacy tror att oavsett hur mycket de försöker går det inte att påverka sin miljö så att det leder till en lyckad framgång. French et al. (2011) ger ett exempel med studenter. Ett lågt betyg på ett arbete kan ge studenter med hög self-efficacy mer motivation till att jobba hårdare för att få ett högre betyg. Däremot kan studenter med låg self-efficacy se det låga betyget som ett nederlag och hoppa av kursen. Detta för att dessa studenter inte ser någon möjlighet till att kunna ändra "miljön" och situationen oavsett vilket handlingsätt man väljer. (French et al., 2011)

Renn och Fedor (2001) undersöker relationen mellan individens förmåga att söka feedback, self-efficacy, målsättning och arbetsprestation. De fann att self-efficacy påverkar hur individen uppfattar sin personliga kontroll och därigenom också arbetsprestationen. Anledningen är att individer som upplever att de kan påverka betydande faktorer i arbetsmiljön är mer övertygande om att de kan prestera bra. Vidare anges det även att individer med högt self-efficacy sätter upp högre mål och därmed också presterar bättre. Renn och Fedor (2001) beskriver att detta resultat överensstämmer med Bandura och Woods studie som påvisade att individer med låg uppfattad kontroll också hade sämre self-efficacy samt lägre målsättningar. Renn och Fedor (2001) kunde inte styrka att det fanns en koppling mellan feedback och self-efficacy och förtydligar att mer forskning kring detta krävs. Vidare påvisar de att self-efficacy är en viktig motivationsfaktor. (Renn & Fedor, 2001)

2.2.2.1 Tron på den egna förmågan, men vad är den egna förmågan?

Self-efficacy beskriver individens tro på den egna förmågan. Denna definition finner vi för enkel för att passa praktiken. Därigenom vill nedan tydliggöra vad individens egentliga förmåga är. Sandberg (2000) använder begreppet kompetens, dock upplever vi att begreppet står i synonym till förmåga även om detta ställningstagande är något förenklat.

Huruvida en människa är kompetent avgörs inte för att den besitter en viss uppsättning av attribut, så som kunskaper och färdigheter eller ej. Detta är dock en vanlig rationalistisk syn på kompetens. Sandberg (2000) påvisar istället att individens kompetens baseras på individens uppfattning av arbetet. (Sandberg, 2000)

Sandberg (2000) utforskar kompetens genom att undersöka olika arbetares uppfattningar gällande samma arbete. Studien utfördes på Volvo och undersökte optimerare för motorer. Trots att samtliga har samma arbete kunde han urskilja tre olika uppfattningar om arbetet och vad som var viktigt: de som vill optimera separata egenskaper, optimera samverkandet samt de som vill optimera från kundernas perspektiv. De skilda uppfattningarna ger upphov till olika syn på kompetens samt definierar vad kompetens är för den enskilda. Därigenom påverkar individens uppfattning vilken kompetens som individen utvecklar och använder för att utföra sitt arbete. (Sandberg, 2000)

Sandberg (2000) belyser andra dolda aspekter gällande kompetens genom sitt resultat. För det första har attributen inte fasta betydelser utan de förvärvar sina betydelser genom det specifika sättet arbetet är tänkt att vara. Exempelvis kan uppfattningen bero på

vilken befattning samt vilka arbetsuppgifter individen har. För det andra, uppfattningen om arbetet anger inte bara attributens innebörd utan gör att särskilda attribut utvecklas och underhålls genom arbetet. (Sandberg, 2000)

2.2.3 Skapandet av individens motivationsfaktorer

Vi har ovan presenterat olika teorier kring motivation och hur motivation skapas. I detta avsnitt diskuterar vi fram de faktorerna vi anser påverkar individens motivation mest. Dessa skapar grunden till vår modell och kommer att illustreras som knoppen på blomman.

Vi upplever att det finns likheter mellan de klassiska motivationsteorierna. För det första ser vi en koppling mellan Maslows (1970) två första steg (fysiologiska- och säkerhetsbehovet) och Herzbergs et al. (1959) hygienfaktorer. Vår motivering är att dessa beskriver de krav en människa behöver för att känna sig som människa. Vi håller med Herzberg et al. (1959) då vi uppfattar att dessa faktorer ej skapar motivation, utan endast hindrar missnöjdhet. Vidare ser vi en koppling mellan Maslows (1970) beskrivning av tillhörighet- och uppskattningsbehovet samt Herzbergs et al. (1959) motivationsfaktorer. Detta då de är betydande faktorer som gör att en människa vågar bli mer vad den är idag. Likt att uppskattning gör att individen ifråga vågar ta mer ansvar och därigenom också utvecklas.

Maslows (1970) faktor självförverkligande anser vi står för sig själv, då denna nivå inefattar att människan uppnår sin fulla potential. Dock ställer vi oss frågan om detta ens är möjligt. Vår uppfattning är att en individ aldrig är nöjd, likt det klassiska ordspråket ”Det är alltid grönare på andra sidan”, vilket även innebär att individen aldrig kommer att uppleva att den nått sin fulla potential. Csikszentmihalyi (1999) styrker vår uppfattning då han beskriver att mål alltid skjuts upp när de uppnådda. Här hänvisar han till att människor idag inte är lyckligare än sina förfäder, trots att välståndet och de materiella tillgångarna har ökat (Csikszentmihalyi, 1999).

Baserat på Lindners (1998) studie utgår vi ifrån att motivationsfaktorerna inte har en fast hierarki. Vi upplever dock att en viss uppdelning är nödvändig likt Herzbergs et al. (1959) grupperingar som presenterats ovan. Dessa grupperingar styrks av Vévoda et al. (2011) resultat vilket beskriver att lön och jobsäkerhet endast hindrar missnöjdhet, medan möjlighet till personlig prestation korrelerar positivt med arbetstillfredsställelsen. Därigenom skapar vissa faktorer motivation medan andra förhindrar missnöje. Inom dessa grupperingar upplever vi att det inte finns någon fast inbördes ordning utan att ordningen istället avgörs av individen. Detta innebär även att alla individer inte motiveras lika mycket av samma saker. Utan varje individ skapar istället en egen unik motivationshierarki. Dock är vår uppfattning att motivationshierarkin baseras på liknade faktorer. Därigenom, i linje med Schepers et al. (2005), är vår uppfattning att klassiska motivationsteorier går att applicera inom sekretaryrket med vissa justeringar.

Detta leder fram till vår tolkning och de faktorer vi kommer att använda oss utav i denna studie. Då vårt syfte med studien är att undersöka vilka faktorer i den enskilda individens arbetsmotivation som arbetsgruppen kan påverka kommer vi endast undersöka motivationsfaktorer som vi upplever kan tillgodoses av en grupp. Därför kommer vi inte fokusera på de så kallade hygienfaktorerna eller Maslows (1970) två första steg. Vi utgår ifrån att lön och fysiska arbetsvillkor främst kan påverkas av ledning och organisation. Vår avgränsning styrks även av att Schepers et al. (2005) beskriver att sjuksköterskor främst motiveras av inre belöningar och inte yttre belöningar som till exempel

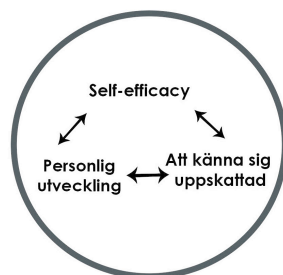
lön. Vidare upplever vi att många motivationsfaktorer berör samma områden, därav kommer vi att sammanställa till övergripande faktorer. Dessa kommer utöver de klassiska motivationsteorierna även innehålla inslag av ny forskning.

“Att känna sig uppskattad” är vår första faktor. Vi anser att uppskattning innefattar såväl erkännande som bekräftelse, då båda innefattar begrepp som beskriver vad en individ bör få i utbyte mot en bra prestation. Dock föredrog vi uppskattning, då det har en mer positiv ton än exempelvis bekräftelse. Vidare anser vi att begreppet även innefattar tillhörighet och trygghet. Detta då vår uppfattning är att uppskattning sker mer frekvent i en miljö där människor arbetar nära varandra. Såväl Herzberg et al. (1959) som Maslow (1970), Lindner (1998) och Schepers et al, (2005) är inne på detta spår.

“Personlig utveckling” är vår andra faktor. Detta begrepp anser vi innefatta den personliga prestationen som såväl Schepers et al. (2005) och Vévoda et al. (2011) är inne på. En annan aspekt är möjlighet till lärande då det bidrar till utveckling. Vidare anser vi att utveckling även står i synonym med avancemang, vars betydelse påvisas av Herzberg et al. (1959).

Vi ifrågasatte tidigare självförverkligande, dock vill vi lyfta en annan faktor i sammanhanget: “self-efficacy”. Vår åsikt är att self-efficacy borde påtalas som en motivationsfaktor, vilket styrks av såväl Bandura (1997) som Renn och Fedor (2001). Vår uppfattning, utifrån Sandbergs (2000) antagande, är att self-efficacy är unikt för varje individ. Detta går även i linje med vårt tidigare antagande att motivation är unikt för varje individ, vilket även styrker att self-efficacy kan vara en motivationsfaktor då den liksom andra faktorer avgörs av individen.

Vidare är vår uppfattning att uppskattning samt utveckling har en positiv inverkan på individens self-efficacy. Detta då vi upplever att båda faktorerna ger individen bra möjlighet till ökad tro på den egna kapaciteten till att prestera. Vår uppfattning är även att self-efficacy har en positiv inverkan på såväl uppskattning av andra som personlig utveckling. Ett exempel är att en individ med högt self-efficacy vågar utmana sig själv och på så sätt också utvecklas. Detta är även något som French et al. (2011) nämner i sitt exempel om eleven och lågt betyg. Därav är vår syn på dessa faktorer att de inte står var för sig utan att det sker ett samspel, där faktorer gynnar varandra.



Figur 2. Individens motivationsfaktorer

2.3 Gruppens påverkan på individens motivationsfaktorer

I detta avsnitt presenteras olika teorier gällande gruppens betydelse för individens. Teorierna kommer att presenteras i olika teman, då vi fann att vissa områden hade gemensamma nämnare. Varje tema representerar ett blad i vår modell. Detta innebär att upplägget i detta avsnitt skiljer sig från 2.2, där vi istället avslutade med att diskutera fram utvalda faktorer.

Vi är medvetna om att ett urval har gjorts och att fler faktorer än de vi beskriver kan påverka individen. Vi fann dock vid genomgång av olika teorier, gällande relationen grupp och individ, att våra utvalda områden berördes återkommande. Utöver detta vill vi även belysa den problematik som uppstod vid utformning av detta avsnitt. Samtliga teman i vår modell kan ses som en stor faktor, förslagsvis social påverkan. Trots detta har vi valt att särskilja dem redan nu då det tydliggör vår process samt hur vi skapat modellen. För vidare problematisering kring modellen, se 2.4.

Inledningsvis kommer vi att beskriva gruppdynamik och dess klimat. Gruppdynamiken ser vi som den process som frambringat de andra faktorerna.

2.3.1 Gruppdynamik och dess klimat

Nationalencyklopedin (u.å.c) definierar gruppdynamik som “... det kraftfält av relationer som finns mellan medlemmarna i en liten grupp och som ligger till grund för den ömsesidiga påverkan som sker inom gruppen.”.

Gruppdynamik var ett begrepp som introducerades av Kurt Lewin. Grundtanken med gruppdynamik förklaras genom att individer är en aktiv mottagare av intryck från omvärlden. Lewin utförde olika studier och skapade en teori kring att individer rör sig igenom olika sociala fält. Dessa fält består i sin tur av “fakta” som uppstått genom ett ömsesidigt beroende. Utifrån dessa ömsesidiga beroenden skapas i sin tur individens erfarenhet. Denna erfarenhet benämner Lewin som individens livsutrymme. Livsutrymmet påverkar sedan individens beteende. Det innebär att individens beteende är ett resultat av ett samspel mellan individen och dess omgivning. (Svedberg, 2007)

Granér (1991) beskriver även gruppklimat vilket skapas genom att gruppens deltagare agerar i förhållande till varandra. Det sker en ömsesidig påverkan då gruppklimatet därefter återverkar var och en av deltagarna. Samspelet bidrar till att gruppen befinner sig i ständig utveckling vilket även resulterar i att gruppen blir mer än summan av samtliga deltagare. (Granér, 1991)

2.3.2 Lärande och gruppens påverkan

Vad är lärande? Lärande är främst en faktor som kan kopplas samman med individen, då det är individen som lär. Vidare anser vi att lärande är en avgörande faktor för individens personliga utveckling. För att tydliggöra vad lärande utifrån teorin är har vi valt att inleda detta avsnitt med att beskriva våra valda synsätt; erfarenhetsbaserat lärande samt sociokulturellt lärande. Därefter beskriver vi de olika lärarformerna för hur gruppen kan påverka individens lärande, vilket vi har delat upp i gruppens medvetna- samt omedvetna påverkan.

Kolb (1984) definierar erfarenhetsbaserat lärande som: “*Learning is the process whereby knowledge is created through the transformation of experience.*” (s.38). Han problematiserar dock sin egen definition och menar på att den bidrar till vissa kritiska moment för att lärandeprocessen ska bli lyckad. Det är dels att kunskap är en process som kontinuerligt ändras och att det inte är en enhet som kan överföras hur som helst samt att lärandeprocessen både är objektiv och subjektiv. Hur processen kring erfarenhetsbaserat lärande går till använder sig Kolb (1984) av Lewins modell. Individer skapar en erfarenhet som leder till observation och reflektion. Detta leder i sin tur till formationer av koncept och generaliseringar. I fjärde steget testar individen dessa nya koncept och generaliseringar, det vill säga provar sin erfarenhet, i nya situationer. Det innebär också att individen är tillbaka vid “första” steget när den skapar erfarenhet. På så sätt fortsätter lärandet att utvecklas i oändlighet. (Kolb, 1984)

Ett annat sätt att se på samt förstå lärande är utifrån det socio-kulturella synsättet. Detta synsätt bygger på att vår kunskap, tankar och vårt lärande står i relation med varandra samt skapas och utvecklas genom våra relationer till andra människor. (Lave & Wenger, 1991)

Lave och Wanger (1991) myntade sitt begrepp ”Legitimate peripheral participation” som en utveckling av tidigare teorier kring situationsbaserat lärande. ”Legitimate peripheral participation” är det vi, som översättning, har valt att benämna som socio-kulturellt lärande. Socio-kulturellt lärande bygger på att individer oundvikligen ingår relationer med andra människor och genom dessa relationer lär i olika sociala sammanhang. Detta lärande bygger på den sociala världens makt. Barn är ett typexempel då de är som ett oskrivet blad. Genom olika sociala sammanhang bygger barn upp sina tankar, värderingar samt känslor och detta genom deras relationer med andra människor. Detta lärande är, till skillnad från det erfarenhetsbaserade, inte något som bygger på någon drivkraft att lära utan som oundvikligen påverkar individer. Kommunikation är en stor del i det socio-kulturella lärandet. (Lave & Wenger, 1991)

2.3.2.1 Lärande: Gruppens medvetna påverkan

Vi har i detta avsnitt tagit upp olika teorier kring hur gruppen omedvetet kan påverka individens lärande. För tydlighetens skull har vi valt att dela upp detta tema i olika delar.

2.3.2.1.1 Delar av det sociala stödet

Socialt stöd uppstår i sociala relationer och när människor interagerar med andra. Det sociala stödets betydelse för individen är att individen genom detta stöd kan få bekräftelse och i sin tur kunna värdera sig själv. Strukturen i det sociala stödet skapas genom alla sociala nätverk som individen ingår i. Nätverken kan bestå av alltifrån närstående familj till arbetskamrater. Det sociala stödet kan delas upp i tre delar, emotionellt-, instrumentellt- och informativt stöd. (Nordin, 2010)

Instrumentellt stöd ses som den praktiska hjälp som kan fås i exempelvis arbetet. Vidare kan det instrumentella stödet öka individens välbefinnande då det kan reducera arbetsbelastning, därigenom får individen också mer tid för annat. (Nordin, 2010) Informativt stöd beskrivs som den process där individen med hjälp av information från andra bemästrar och löser problem. Detta kan vara i form av kommentarer eller råd om hur individen ska gå tillväga. Det informativa stödet är i sig inte hjälpande, utan ses istället som hjälp till självhjälp. (Aronsson, 1987) (För mer information kring emotionellt stöd se 3.3.3.1)

Samtliga funktioner av det sociala stödet har betydelse för lärande. Nordin (2010) menar att ett socialt stöd gynnar den individuella läroprocessen. För att komma ur och kunna hantera svårigheter i arbetet behöver individen hitta ett sätt att arbeta på och klarar individen det kommer ny kompetens att skapas och ett lärande uppstår. Det sociala stödets funktion i denna situation genom praktisk hjälp och vägledning av till exempel kollegor är av stor betydelse för individens lärande. (Nordin, 2010) Gruppens betydelse för den enskildas lärande och självinsikt styrks även av French et al. (2011) som beskriver att gruppen ger individen möjlighet att lära från andra, detta då gruppens medlemmar kan dela kunskap samt erfarenhet med varandra.

2.3.2.1.2 Feedback

Feedback kommer nedan beskrivas utifrån tre olika begrepp. Begreppet feedback har använts för att beskriva feedback i sin helhet. Helheten presenteras sedan i två separata

faser: feed-forward och feed-back. Detta innebär att feed-forward och feed-back bildar feedback.

Ytterligare en faktor för hur gruppen kan gynna individens lärande är feedback. Renn & Fedor (2001) och Ellström (1992) beskriver att feedback är resultat från individens samspel med omgivningen samt att det kan delas upp i två faser. Den första fasen benämns som feed-forward-fasen, vilket då är att individen försöker påverka omgivningen utifrån sina mål och intentioner. Feed-forward styrt handlande är när individen handlar utifrån tidigare förvärvade kunskaper eller instruktioner och regler. Det är ett medvetet handlande som till olika grad baseras på individens analys av olika handlingsalternativ och vilka konsekvenser de har. (Ellström, 1992)

Den andra fasen benämns som feed-back. Detta är när individen i sitt samspel med omgivningen observerar handlingens konsekvenser och effekter på omgivningen, gör en tolkning av observationerna samt reflektion och värdering över erfarenheterna. Vidare beskriver Ellström (1992) att det finns två typer av feed-back: feed-back från uppgiften individen arbetar med, samt feed-back från den sociala omgivningen genom olika aktörer som exempelvis kollegor och chef.

Ellström (1992) förklarar att faserna hänger samman och att de kompenserar varandra. Exempel som anges är att om det finns "... brister i någon av faserna, exempelvis om individen på grund av omgivningens höga komplexitet inte kan tolka och värdera konsekvenser av sina handlingar (minskad feed-back), så tenderar individen att i ökande grad söka vägledning sitt handlande antingen på basis av tillgänglig information (t.ex. i form av instruktioner eller tidigare förvärvad kunskap) eller genom att experimentera och på så sätt pröva olika handlingsalternativ." (Ellström, 1992, s. 76) I exemplet ökar individens feed-forward. (Ellström, 1992)

Goldsmith (2002) beskriver att ett problem med feed-back är att det fokuserar för mycket på det förflutna. Därigenom missar feed-back möjliga vägar i framtiden. Goldsmith (2002) förespråkar feed-forward och ser det som ett bra utvecklingsredskap. Anledningar som anges är att feed-forward är mer effektivt då det hjälper människor att lära sig rätt istället för att bevisa att de har fel. Mottagaren av negativt feed-back kan lätt bli defensiv, då det i feed-backen reflekteras över deras misstag och brister. Vidare anser Goldsmith (2002) att feed-forward tas emot mer positivt samt ökar mottagarnas chanser att nå framgång. Goldsmith (2002) lyfter även att feed-back kräver mer kännedom om individen ifråga. Feed-forward kräver istället kännedom om uppgiften. (Goldsmith, 2002)

Renn och Fedor (2001) beskriver att feedback är en viktig motivationsfaktor som även korrelerar positivt med arbetsprestation. Vidare förtydligar Renn och Fedor (2001) att individer som vill få extern feedback tillvaratar bättre den feedback som ges. Konkret kan detta innebära att individen utformar mål baserat på feedbacken, vilket i sin tur förbättrar arbetsprestationen. (Renn & Fedor, 2001).

2.3.2.2 Lärande: Gruppens omedvetna påverkan

Vi har i detta avsnitt tagit upp olika teorier kring hur gruppen omedvetet kan påverka individens lärande. För tydlighetens skull har vi valt här att dela upp temat i två delar. Vi definierar omedvetet som när ingen av parterna aktivt tänker eller handlar med syfte att bidra till ett lärande. Normer kan ses som främmande i kontexten omedvetet lärande men då vi anser att det påverkar en individs beteende och arbetssätt utan aktiv handling har vi valt att presentera det i detta avsnitt.

2.3.2.2.1 Modellinläring

Modellinläring från observation går i linje med Banduras (1997) beskrivning av "Vicarious experience" i påverkan för en individs self-efficacy (se 2.2.2). "Vicarious experience" innefattar hur individen ökar tron på sig själv genom att se att andra, med liknande kompetens, klara olika uppgifter.

Från ytterligare forskning av Albert Bandura beskrivs det att modellinläring handlar om hur vi genom observation av andra kan lära oss nya beteendemönster. Observationen handlar om att lägga till och ta bort från ett beteende eller handling som man har sett och kunna ta fram det senare vid liknande situationer och handla därefter. (Refererad i Feist & Feist, 2008)

Banduras forskning (refererad i Feist & Feist, 2008) kring modellinläring beskriver att det framförallt finns tre olika faktorer som påverkar till vilken grad en observation leder till ett lärande. Den första faktorn är vilken typ som individen observerar. Individer har större förmåga att ta till sig vad en kompetent individ gör framför en inkompetent. Detta gäller även individer med högre status framför lägre status. Den andra faktorn är vilken typ av individ som observeraren är, ett barn har högre tendens att lära sig genom observation än en äldre individ. Detsamma gäller även en nybörjare i relation till en expert. Den tredje faktorn är vilket beteende som utförs. Till vilken grad observatören lär sig av handlingen beror på handlingens värde för situationen. Är den specifika handlingen av stor betydelse för att uppgiften ska nå önskat resultat är det större sannolikhet individen som observerar lär sig än om handlingen inte påverkar resultatet. (Refererad i Feist & Feist, 2008)

2.3.2.2.2 Hur det sociala påverkar hur individen bör handla

I detta avsnitt presenteras teori kring hur människan påverkas av sin sociala kontext, likväl som människan själv påverkar den sociala kontexten. Genom denna process bildas institutioner, vilka kontrollerar människans beteende. Institutionerna ser vi som grundläggande för att normer ska kunna uppstå.

Människan är social till sin natur och är som ett socialt företag. Detta då människor tillsammans producerar den mänskliga miljön som innehåller sociokulturella- och psykologiska formationer. Ingen av dessa formationer har skapats genom individens kropp, utan kroppen anger endast de yttre gränserna för den mänskliga aktiviteten. Det är omöjligt för individer att utvecklas om de är isolerade från andra individer. (Berger & Luckmann, 1966)

Med begreppet habitualisering menar Berger och Luckmann (1966) att vanor dagligen utvecklas som ett resultat av mänskliga interaktioner. Alla handlingar som blir upprepade bildar in sin tur ett mönster. Det skapar dessutom en riktning vilket innebär att individen inte behöver ta samma beslut om och om igen. (Berger & Luckmann, 1966)

I Alvesson och Sköldbergs (2008) tolkning av Berger och Luckmann försöker de tydligare förklara habituation: "*Vi habitualiserar och typifierar; och genom att dessa habituationer och typifieringar – dessa vanor, rutiner och kategoriseringar – sprids mellan aktörerna så uppkommer institutioner, d.v.s. fasta tanke - eller handlingsmönster; det sker en institutionalisering.*" (2008, s. 86)

Berger och Luckmann (1966) påpekar att institutionalisering inte bara påverkar de enskilda handlingarna utan även individerna som är en del av institutionen. Institutioner skapas inte omedelbart utan är en produkt av historien. Därigenom är det omöjligt att förstå en institution utan att ha förståelse för dess historiska process. Institutioner kontrol-

lerar i sin tur människors beteende genom deras inrättade mönster. (Berger & Luckmann, 1966)

De inrättade mönstren är något som liknas med normer, då normer är en produkt av samspelet mellan människor. Dessa är outtalade och skiljer sig därigenom från regler. När normer och regler skiljer sig åt brukar reglerna förlora sin betydelse (Granér, 1994). Nationalencyklopedin (u.å.d) definierar norm som "... *handlingsregel, påbud om hur man bör handla eller om hur något bör vara beskaffat eller organiserat.*". Granér (1994) förtydligar att normer även styr vad man bör känna samt tänka.

Granér (1991) delar upp gruppens normer i två kategorier. Den första kategorin är de socio-emotionella normerna, vilket innefattar de oskrivna reglerna för hur medlemmarna bör agera gentemot varandra. I dessa normer finns en likhetsfunktion, vilket innebär att en viss grad av likhet råder gällande åsikter, attityder, värderingar och klädsel. Dessa kan såväl vara hämmande som gynnande sett till gruppens samhörighet. Vidare beskriver Granér (1991) att denna typ av normer påverkar den lojalitet som gruppmedlemmarna har sinsemellan, vilket påverkar till vilken grad de ställer upp för varandra. Granér (1991) påvisar även att de socio-emotionella normerna har en trygghetsfunktion. För att illustrera dess effekt beskriver han den otrygghet som oftast finns i nybildade grupper.

Den andra kategorin innehåller de instrumentella normerna, vilka påverkar tillvägagångssättet i arbetet. Granér (1991) beskriver även att de instrumentella normerna inverkar på hur arbetet organiseras samt på arbetsmetoder. Exempel på detta är vad som ska göras, lämpliga arbetstider samt hur och i vilken ordning arbetsuppgifter utförs. Den sista aspekten som lyfts är attityd till arbetet. Kortfattat påvisar denna aspekt att en gruppmedlem som arbetar i en grupp med hög ambitionsnivå kommer vilja presentera i sitt eget arbete, då det är just detta beteende som är accepterat. Granér (1991) förtydligar även att de instrumentella normernas funktion är att precisera till vilken grad de formella reglerna ska följas.

2.3.3 Gemenskap

Människan har ett behov av att tillhöra en grupp och ingå i en gemenskap (Härenstam, 2010). För att hålla samman en grupp beskrivs betydelsen av ritualer. Vid en arbetsplats kan dessa ritualer vara småpratet vid rasterna eller under arbetet. Denna ständiga interaktion behövs för att individer ska hålla samman, stötta och hjälpa varandra. Detta ger i sin tur ett emotionellt stöd som är den tredje delen i det sociala stödet. (Nordin, 2010) (För beskrivning av de andra två delarna i det sociala stödet se 2.3.2.1.1) Aronsson (1987) beskriver att det emotionella stödet är den viktigaste typen av stöd dock förtydligar han att relevansen styrs av individen samt typen av problem. Denna typ av stöd inkluderar bland annat empati, tilltro och omtanke (Aronsson, 1987).

Om en individ trivs med sina sociala relationer och det nätverk som dessa skapar uppstår en känsla av samhörighet. Individen upplever oftast sig vara en del av något större, något som jämförelsesvis med social integration. Social integration ger individen en känsla av kontroll som i sin tur bidrar till en förstärkt självkänsla. (Nordin, 2010) I relation till detta lägger Härenstam (2010) ytterligare vikt vid de sociala relationernas betydelse. På en arbetsplats är ens kollegor de som till störst del bidrar med vänskap och i sin tur det emotionella stödet. En trygg relation kan hjälpa individen att hantera en osäkerhet. (Nordin, 2010) Uppmuntran och allmänt stöd från till exempelvis kollegor kan även öka individens tro på att lyckas med en uppgift (Bandura, 1997). Social integration som ger ett socialt stöd har dessutom en positiv inverkan på den upplevda säkerheten, självkän-

lan samt det personliga engagemanget (French et al., 2011). Vidare förtydligar Aronson (1987) att det sociala stödet förser individen med resurser för att kunna kontrollera belastning.

2.3.4 Gruppens påverkan på kontrolluppfattning

Nedan presenteras bland annat teori kring begreppet Locus of Control. Fortsättningsvis kommer vi använda oss av förkortningen LOC. Greenaway et al. (2015) använder sig dock inte av begreppet LOC utan istället ordet kontroll. Därav kommer vi vid referering till deras studie, använda ordet kontroll men i resterande text använda LOC. LOC och kontroll är likt lärande (se 2.3.2) en faktor som kopplas till individen så vi kommer i detta avsnitt, förutom en redogörelse för vad det är, beskriva hur gruppen påverkar individens kontrolluppfattning.

LOC beskriver till vilken utsträckning individen uppfattar att den kan påverka händelser i sitt liv (Thomas et al., 2006). Grundaren av begreppet är Julian Rotter (Nationalencyklopedin, u.å.e). Rotter (1966) skiljer mellan intern- och extern LOC. Extern LOC är när individen upplever att resultatet av handlingen inte kan påverkas av det egna beteendet, utan ses istället styras av externa faktorer så som ödet, tur eller slumpen. Intern LOC är istället när individen uppfattar att resultatet av handlingen kan påverkas av det egna beteendet. (Rotter, 1966)

Judge och Bono (2001) påvisar att intern LOC har en inverkan på jobbtillfredsställelse och arbetsprestation. Utöver detta fann Thomas et al. (2006) i sin metaanalys att det fanns ett samband mellan graden av LOC och välbefinnande samt graden av LOC och motivation. Thomas et al. (2006) förtydligar att self-efficacy och LOC inte är samma sak. De menar dock att det finns ett samband då intern LOC borde innebära att självförtroende i specifika uppgifter ökar, vilket kan liknas med self-efficacy. (Thomas et al., 2006)

Detta samband påvisas även av Greenaway et al. (2015) då de genom att hänvisa till tidigare forskning, förklarar vad kontroll har för betydelse. En individ med hög upplevd kontroll tar sig lättare an svårare uppgifter och väljer att se dessa som utmaningar snarare än hot. De tenderar även att sätta högre mål och envist fortsätta arbeta för att uppnå dessa, möta motstånd med optimism samt hantera svåra livssituationer förebyggande. (Greenaway et al., 2015)

Intern LOC kan gynnas av stöd, uppmuntran och möjlighet att få ta ansvar (Nationalencyklopedin, u.å.e). Detta påstående styrks även av Greenaway et al. (2015) studie som undersökte förhållandet mellan gruppidentifiering samt personlig kontroll. De menar på att ett vanligt men felaktigt antagande är att när individen går in i en grupp offerar den sin personliga kontroll, självständighet och sina behov och mål för gruppens bästa. Greenaway et al. (2015) påvisar dock motsatsen. Enligt deras studie vårdar gruppen känslan av personlig kontroll då gruppen hjälper individer att uppleva sig mer kapabla att bedriva och fullborda uppsatta mål. Vidare påvisar de att individens känsla av kontroll påverkar individens motivation och självreglering positivt. (Greenaway et al., 2015)

2.3.5 Skapandet av jaget - handlingar och attityder

“En individs beteende kan endast förstås i termer av hela den grupps beteende i vilken han är medlem, eftersom hans individuella handlingar är sammankopplade med större sociala handlingar, vilket går bortom honom själv och inbegriper de övriga medlemmarna av denna grupp. “ (Mead 1976, s. 30) Vår grundtanke med detta avsnitt är att få in den sociologiska aspekten - “Du är en summa av gruppen”. Vi finner det intressant

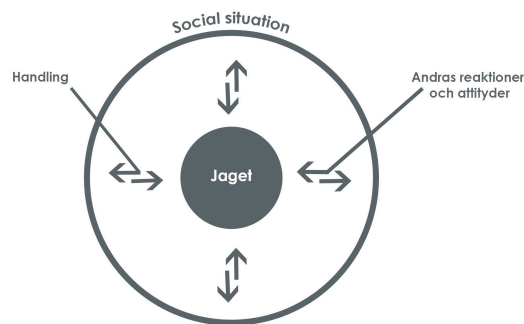
hur de sociala relationerna, sett utifrån andras attityder till handlingar, influerar vem individen är.

Nationalencyklopedin (u.å.f) definierar attityd som ”... en inställning eller förhållnings-sätt.”. Vidare beskrivs attityd som både något medvetet och omedvetet. Attityder sägs vara en produkt av inläring och påverkas av tidigare erfarenheter. Dessa kommer till uttryck när man är för eller emot något. (Nationalencyklopedin, u.å.f)

Individen handlar och utifrån andras reaktioner och attityder till handlingen formas ett jag. Detta innebär att jaget med tiden utvecklas i de sociala relationerna samt handlingar. Därigenom är födelsen av jaget och den kroppsliga födseln två skilda saker. (Mead 1976)

Cooley (refererad i Asplund, 1970) har ett liknade tänkesätt som Mead och beskriver relationen mellan individen och samhället som organisk. “Den organiska synen betonar... både helheten och det individuella, och den förklarar helheten genom det individuella, och vice versa.” (1970, s. 123). Därigenom menar han att det blir artificiellt att studera individen skilt från samhället, liksom det blir artificiellt att studera samhället skilt från individen. (Refererad i Asplund, 1970)

Vidare menar Cooley att “... individen och grupperna är två sidor av samma sak.”. (refererad i Asplund, 1970, s. 129). Detta baserat på hans tes att individen är skärningspunkten mellan ett specificerar antal cirklar, cirklarna representerar de sociala grupperna. Svedberg (2007) kopplar samman Meads diskussion om jaget och Cooleys begrepp spegeljaget. Spegeljaget beskriver företeelsen gällande hur andras värderingar av individen påverkar individens självvärdering (refererad i Asplund, 1970).



Figur 3. Återskapad illustration av Cooleys spegeljaget. Svedberg (2007:34)

2.3.6 Skapandet av gruppens påverkansfaktorer

Vi kommer här sammanfatta teorin som berör hur gruppen påverkar individen, vilket vi har valt att benämna som gruppens påverkansfaktorer. Vi kommer även tydliggöra varför vi har tematiserat som vi gjort.

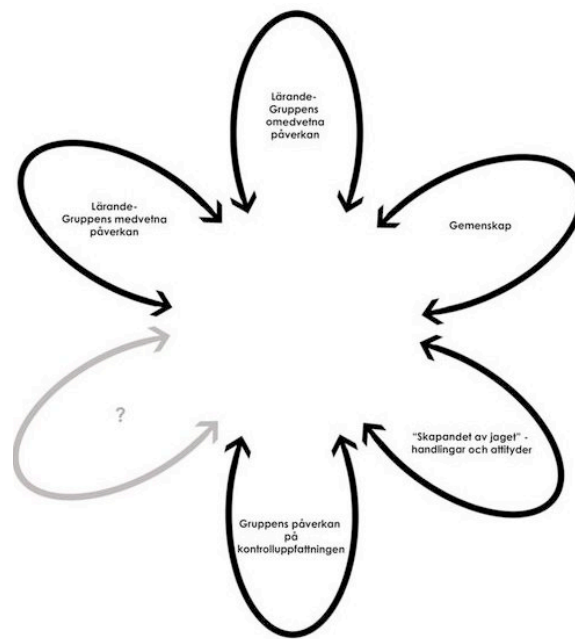
Vår uppfattning är att gruppdynamiken samt gruppens klimat gör det möjligt för våra faktorer, det vill säga blommans blad, att skapas. Samspelet mellan individen och gruppen ser vi som en ständigt pågående process där gruppen påverkar individen och individen påverkar gruppen.

Det första temat vi berör är lärande. Detta tema har i sin tur delats upp i två mindre delar: ”Lärande: Gruppens medvetna påverkan” samt ”Lärande: Gruppens omedvetna påverkan”. Detta då vi fann att båda kategorierna är så pass viktiga och omfattande att de bör undersökas var för sig. Genom denna klassificering vill vi även påvisa att det finns en skillnad mellan de två olika sätten att lära. Om gruppen medvetet påverkar lärande, exempelvis genom vägledning och feedback, anser vi att gruppmedlemmarna har mer makt att styra vad som lärs ut. Det skiljer sig från om gruppen omedvetet påverkar lärande, vilket exempelvis kan vara att agera utifrån outtalade regler eller att utföra ar-

betsuppgifter på ett visst sätt. Detta sätt att lära kan medlemmarna till en väldigt liten grad styra och därigenom blir det också svårare att undersöka.

Nästa tema vi vill lyfta är "gemenskap". Vi upplever att gemenskap är viktigt för att individen ska uppleva trygghet och samhörighet som i sin tur påverkar olika motivationsfaktorer. Det näst sista temat vi väljer att ha som en faktor är "gruppens påverkan på kontrolluppfattning". Detta då vi anser att upplevd kontroll är något som gruppen kan påverka och kan leda till trygghet, i likhet med gemenskapen. Tryggheten kan i sin tur påverka till vilken grad individen upplever att den kan påverka utfallet av sina handlingar.

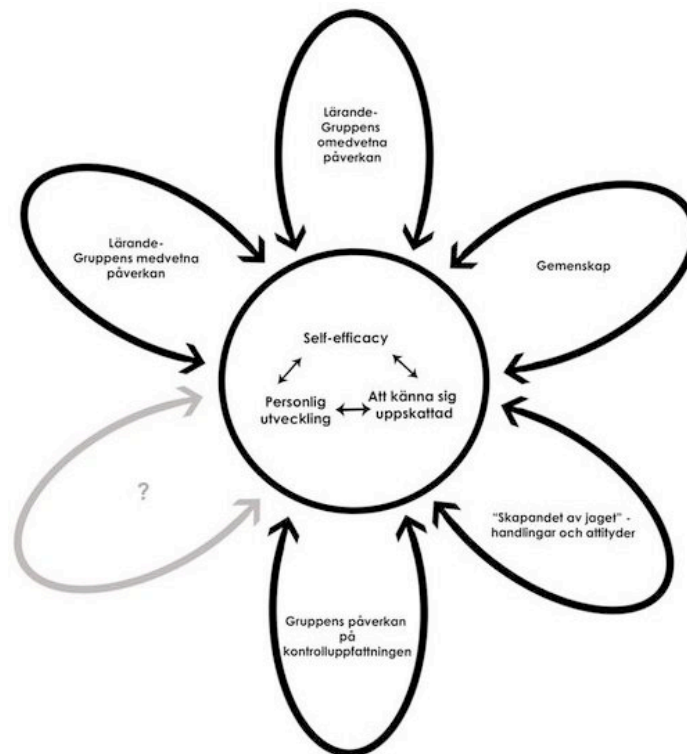
Slutligen, det sista temat vi har valt att lyfta är "Skapandet av jaget - handlingar och attityder". Likt det vi tidigare beskrivit önskade vi få fram den sociologiska aspekten, det vill säga hur individens jag skapas genom sin interaktion med andra. Vi ville även påvisa hur gruppens attityder mot individens handlingar påverkar vilka handlingar som individen utför. Ordet handling ser vi som ett mångfasetterat begrepp. Vi upplever att det både kan innefatta en fysisk handling, till exempel att utföra arbetet på ett visst sätt. Vi upplever dock att det även kan innefatta en psykisk handling, likt hur individen väljer att tycka och tänka. Skapandet av jaget ser vi som en omedveten biprodukt av individens relation med gruppen.



Figur 4. Gruppens påverkansfaktorer

2.4 Vår modell

Nedan visas vår modell i sin helhet. I detta avsnitt problematiserar vi även modellen i avseende med att vi bygger och utformar hela studien utifrån denna.



Figur 5. Gruppens påverkansfaktorer för individens motivationsfaktorer

Vår modell är nu utformad efter genomgång och analys av dessa teorier. Vi har i utformningen försökt att täcka de områden vi, efter analys, ansett vara mest relevanta för denna kontext.

Då vi endast har valt att lyfta tre faktorer för individens motivation samt fem av gruppens påverkansfaktorer är vi medvetna om att en avgränsning har gjorts. Varje individ, liksom varje grupp är unik, så går det egentligen att utforma en modell som är begränsad till totalt åtta faktorer? Går det att begränsa individens motivation till endast tre faktorer eller är det en för stor generalisering av individen? Vi valde tidigt i studien att begränsa antalet faktorer. Anledningen till detta var att vi fann att fler faktorer, på grund av den begränsade tidsperioden, kunde resultera i ett sämre- och mindre genomarbetat slutresultat. Vi är, som tidigare skrivet, medvetna om att det är en avgränsning som dessutom kan ses som en begränsning. Å andra sidan baseras vår avgränsning på en grundlig analys av tidigare forskning inom motivation och grupp. Därav upplever vi att vår modell har täckt in många relevanta faktorer som tidigare undersökts. De övriga faktorerna lämnar vi som en möjlighet till vidare forskning (se även 5.4).

Vi har dessutom, för att lyckas täcka så stort område som möjligt, försökt hitta samlingsnamn för både individens motivationsfaktorer och gruppens påverkansfaktorer. Vi är medvetna om att denna kategorisering bidrar till att modellen är ett resultat av vår egen tolkning. Vi har efter analys hittat gemensamma nämnare för de olika teman och på så sätt har vi fört samman vissa delar, några kanske mer självklara än andra. Det medvetna och omedvetna lärandet är kanske för vissa självklart att dela upp men inte för andra. Vi har medvetet valt att dela upp dessa teman för att läsaren tydligt ska kunna

skilja på dessa. Då vi inte ställer dem mot varandra utan endast delar upp dem för att tydligare se delarna anser vi att denna tematisering är befogad. Ett annat exempel är det sociala stödet som för vissa ses som ett område men som vi har valt att dela upp i de tre olika delarna. Det finns en risk att denna uppdelning gör att för stor vikt läggs vid de olika delarna istället för helheten. Men då vi dessutom har ett hermeneutiskt förhållningssätt (se 3.1) och inte ställer delarna mot varandra så anser vi att det är mest rätt att se delarna var för sig för att kunna förstå helheten. Vi är, som sagt, medvetna om att modellen är ett resultat av vår tolkning.

Vår modell utgör dessutom grunden i hela vår studie då den genomsyrar såväl syfte, teoriavsnitt som vår intervjuguide. Det innebär att studien i sin helhet baseras på vår tolkning. Vi har, som även tidigare är beskrivet, valt att hålla ett av bladen tomt för att ha möjlighet att ta in nya områden. Vi är dock medvetna om att ett stort fokus läggs på de teman som redan har presenteras i modellen. Men då det grundläggande syftet med studien är att undersöka modellens relevans anser vi att det är rätt metod att gå tillväga då syftet annars hade varit svårt att uppfylla.

3. Metodologiskt förhållningssätt

I detta avsnitt kommer vårt metodologiska förhållningssätt presenteras samt motiveras. Det kommer även att beskrivas exakt hur vi har gått tillväga för att samla in vår empiri som ligger till grund för denna studie.

3.1 Utgångspunkt och förhållningssätt

Vi har valt en abduktiv utgångspunkt. I abduktionen pendlar forskaren mellan induktion och deduktion, utan att till fullo anamma någon av ansatserna (Fejes & Thornberg 2009). I abduktion utgår forskaren från empirisk fakta, liksom induktionen (Alvesson & Sköldbberg, 2008). I detta fall skiljer vi oss från den klassiska abduktionen, då vi istället valt att utgå från teorier. Vidare beskriver Alvesson och Sköldbberg (2008) att forskaren i analysen av empirin, i linje med abduktion, inte strikt behöver applicera teorierna på det enskilda fallet som undersökts. Forskaren kan istället använda teorin som inspirationskälla för att hitta nya mönster som kan frambringa mer förståelse (Alvesson och Sköldbberg, 2008). Detta upplever vi även överensstämmer med vad vi har velat åstadkomma med vår modell. Sohlberg & Sohlberg (refererad i Fejes och Thornberg 2009) beskriver vidare att den abduktiva ansatsen snarare är den kreativa aspekten inom forskningen istället för den mer strikta och logiska.

Utöver detta har vi ett hermeneutiskt förhållningssätt i vår tolkning, vilket även till viss del överensstämmer med den abduktiva utgångspunkten (Alvesson och Sköldbberg, 2008). Nationalencyklopedin (u.å.g) definierar hermeneutiken som "*läran om tolkning*". Vi finner hermeneutiken behjälplig då vi vill skapa en större förståelse till varför individen känner som den känner. Vårt antagande styrks av att Fejes och Thornberg (2015) beskriver att hermeneutiken ger forskaren tillgång till deltagarnas egna upplevelser. En viktig del i hermeneutiken är del- och helhetsprincipen. Delarna fungerar som olika ledtrådar för att tolka helheten. Läser du en mening tagen ur en hel text är det troligtvis svårt att förstå helheten och i sin tur lära sig något av den utan det krävs att delen sätts in i helheten, det vill säga att helheten är mer än summan av delarna. Forskarens uppgift med ett hermeneutiskt förhållningssätt är att sätta helheten i relation till delarna samt att inte ha en förutbestämd arbetsgång utan växla mellan delarna och helheten för att skapa förståelsen. (Fejes & Thornberg, 2015, Alvesson & Sköldbberg, 2008)

Vår modell (se 2.4) använder vi som en hermeneutisk tolkningsram. Med intervjuer vill vi förstå "bladen", men för att se och kunna förstå helheten behöver vi se hela modellen och inte något specifikt blad. Vi kommer i det större perspektivet kunna förstå helheten med hur gruppen påverkar den enskilda individens arbetsmotivation. Vi är dock medvetna om att vår förförståelse i ämnet påverkar vårt arbetssätt. Detta då vår modell, som vi skapat från teori, ligger till grund för vår intervjuguide och tolkning. Vi anser dock att vår utgångspunkt inte är det mest väsentliga för denna studie utan lägger större fokus på vårt förhållningssätt och tolkningsram.

3.2 Kvalitativ metod

Då en del av vårt syfte är att applicera modellen på en grupp anser vi att den kvalitativa metoden är mest lämplig. Backman (2008) beskriver att den kvalitativa metoden kännetecknas av verbala formuleringar och dessa kan både vara i muntlig och skriftlig form som till exempel intervju och observation. Då vi upplever att den relation vi vill studera är svår att fånga genom numeriska sammanställningar har vi valt den kvalitativa

metoden genom intervjuer. Att använda sig av intervjuer ger möjlighet till ökad förståelse då man tar in informationen både med hjälp av sin hörsel och syn. (Cohen et al., 2011)

3.3 Vår egen förståelse och val av ämne

Fejes och Thornberg (2015) påvisar att forskarens förförståelse spelar en stor roll i såväl den kvalitativa metoden som den hermeneutiska inriktningen. Detta då forskarens förförståelse har en inverkan på den tolkning som görs. Förförståelsen är det som används för att förstå forskningsobjektet och innefattar såväl kunskaper, tankar som känslor. (Fejes & Thornberg, 2015) Vi upplever att vår förförståelse påverkar oss medvetet och omedvetet, därav anser vi att det är bra att skriftligt precisera vår förförståelse av ämne och bakgrund. Förhoppningsvis ger detta läsaren en större förståelse till vår tolkning.

Vi har i tidigare arbeten varken undersökt motivation eller grupp, därav upplever vi att våra tidigare erfarenheter inte är teoretiskt förankrade. Vi har dock egna erfarenheter av att arbeta i grupp och utifrån dessa erfarenheter vet vi att arbete i grupp både kan stjälpas och hjälpa om man ser till slutresultatet. Därigenom innefattar vår förförståelse både bra och dåliga känslor gällande grupparbete.

Vi båda uppfattar motivation som en viktig faktor i vårt framtida arbetsliv, då det har en inverkan på vad och till vilken grad man vill prestera. Vidare upplever vi att det finns en komplexitet gällande motivation då vi upplever att varje individ inte motiveras av samma sak.

Vi har sedan tidigare inte några teoretiska kunskaper om hur arbetet i sjukvården går till utan dessa har byggts upp under arbetets gång. Detta ser vi som en fördel då vårt fokus helt och hållet kommer riktas mot relationen mellan begreppen och inte själva kontexten som arbetet utförs i. Vi har dock, likt de flesta andra, varit i kontakt med sjukvården ett antal gånger och dessa möten har överlag varit positiva. Vi har båda bekanta som jobbar inom sjukvården och vår uppfattning är att samtliga upplever sitt arbete som positivt. Det är även genom dessa individer vi har förstått att arbete i grupp är vanligt förekommande inom sjukvården.

Då vi inte har skrivit något arbete tillsammans tidigare upplever vi att våra uppfattningar och värderingar inte sammanfaller. Fördelen är att detta förhoppningsvis minskar sannolikheten för en allt för enkelriktad tolkning. Liket hur Granberg (2010) beskriver att "groupthink" kan påverka en kritisk granskning negativt. Å andra sidan bygger vi upp vår arbetsrelation under studien vilket kan innebära att viss arbetsenergi går förlorad åt att exempelvis klargöra normer samt arbetsfördelning. För att minska de negativa aspekterna avtalade vi att redan från dag ett ha ett öppet klimat. Båda var överens om att det alltid är bättre att yttra sina åsikter än att anpassa sig efter den andra parten. Vår uppfattning är att fler infallsvinklar ger en mer trovärdig slutprodukt. Den främsta faktorn som vi anser kommer att påverka vår tolkning är den teoretiska referensram vi har skapat till denna uppsats. Då vi skapade denna innan undersökningen genomfördes är det svårt att undvika att den influerades av vårt tankesätt.

3.4 Datainsamlingsmetod

I denna studie använder vi oss av semi-strukturerade intervjuer (Bryman, 2011) i par om två, vilket vi har valt att beskriva som duo-intervjuer. Den största nackdelen vi finner med en semi-strukturerad intervju är att resultatet inte är jämförbart till 100 %. Vi försökte undvika en allt för stor skillnad genom följdfrågor och en medvetenhet kring

tidigare intervjuer om det var något specifikt område som behövdes tas upp i samtliga intervjuer. (Cohen et al., 2011) Vårt syfte med att genomföra duo-intervjuer var att intervjuerna skulle kunna frambringa en viss diskussion men trots detta minimera risken för att intervjuerna skulle utgöra ett hinder i arbetet.

Vi valde dessutom att utföra duo-intervjuer då vi fann att motivation och gruppdynamik är två områden som kan vara känsliga att diskutera i en alldeles för stor grupp. Vi upplevde även att dessa områden skulle vara svåra att besvara ensam utan diskussion, vilket motiverar vårt val av gruppintervju framför individuell intervju. Vårt upplägg ledde till att intervjuerna blev ett samtal mer än en ”fråga och svar”-intervju. Ett tillvägagångssätt som vi anser är att föredra i denna typ av studie då vi önskar att studera hur en grupp påverkar. I samråd med enhetschefen för mottagningen bestämdes det att sekreterarna själva skulle välja vilka par som skulle intervjuas tillsammans. Detta beslut baserades bland annat på att grupperna till hög grad är självstyrande och att delaktighet är det mest naturliga i deras organisation.

Fejes och Thornberg (2015) påpekar betydelsen av att vid insamling av det empiriska materialet, i enlighet med hermeneutik, ge intervjupersonen utrymme för att utveckla sina upplevelser vilket även Bryman (2011) styrker. Därigenom har vi byggt våra intervjuer på en tematiserad guide som ger utrymme både för fria svar där intervjupersonen själv sätter gränserna samt eventuella följdfrågor (se Bilaga 2). Detta motiverar även vårt val av semi-strukturerad intervju, då intervjun både bygger på förutbestämda ämnen samt har utrymme för variation. (Cohen et al., 2011). Vi fann att just denna flexibilitet skulle underlätta vägen för oss att uppnå vårt syfte, då vi ville skapa en förståelse gällande intervjupersonernas arbete samt känslor.

3.4.1 Urval

Vårt urval består av tolv stycken sekreterare som arbetar på mottagningen vilket resulterade i sex stycken intervjuer. Som tidigare beskrivit har sekreterarna dels gemensamma uppgifter som de löser tillsammans samt enskilt arbete vid olika team. Organisationen påvisade att sekreterargruppen hade varit intressant att undersöka då det är en relativt stabil grupp som har ett bra samarbete (Personlig intervju, oktober 2015). Vi anser att sekreterargruppen representerar vad en grupp bör vara därigenom gav det också oss bra förutsättningar för att kunna utföra vår undersökning.

3.4.2 Inför intervju

Vi träffade samtliga sekreterare på ett möte, tillsammans med enhetschefen, i början på november. På mötet presenterade vi oss och gav bakgrundsinformation om studien. Bakgrundsinformationen innefattade bland annat det övergripande syftet för studien, förtydligande kring att deltagandet var frivilligt, intervjuernas upplägg (som tid, dagar et cetera.) samt hur resultatet skulle redovisas (se Bilaga 1). Något som även Lantz (1993) påpekar är viktigt inför en studie.

3.4.3 Upplägg

Vi har i vår intervjuguide (se Bilaga 2) valt att dela upp frågorna utifrån gruppens påverkansfaktorer. Vi valde medvetet att inte redovisa våra olika teman för deltagarna. Detta för att undvika att svaren skulle bli ett resultat av vad de trodde vi ville uppnå. Vi valde i vår intervjuguide att blanda enkla frågor med diskussionsfrågor för att skapa ett bekvämt samtal istället för att riskera att det uppkom en spänd situation. Vi valde dessutom att inleda intervjun med lätta uppvärmningsfrågor för att, som rubriken indikerar värma upp deltagarna, samt få svar på enkla faktafrågor.

Cohen et al. (2011) beskriver vissa frågor som man som forskare behöver ta ställning till inför en gruppintervju. Dessa frågor är bland annat hur man agerar om någon av deltagarna är för tyst alternativt tar för mycket plats, hur man gör för att ge samtliga möjlighet till att svara på frågorna samt hur man hanterar olika svar på samma fråga. Efter skapandet av intervjuguiden satt vi ner med några av dessa frågor och tänkte ut möjliga scenarier som kunde uppstå och hur vi i så fall skulle agera. Vi valde att tillåta intervjuerna att bli ett samtal istället för att styra dem för mycket. Om det enbart var en av deltagarna som pratade bestämde vi oss för att ställa öppna följdfrågor till den andra deltagaren för att få fram dess åsikt. Exempel på följdfrågor var "vad tycker du?" och "hur skulle man ha kunnat göra på ett annat sätt?". Detta var dock inget som behövde användas i så stor grad under intervjuerna utan samtalen flöt på bra.

3.4.3.1 Genomförande av intervju

Vi deltog båda vid varje intervjutillfälle, den ena intervjuade och den andra antecknade. Lantz (1993) påpekar att om samma individ både ska intervjuas och antecknas finns det risk för att data reduceras på ett osystematiskt sätt. Vi beslöt även att vi skulle ha samma roller vid samtliga intervjuer, detta för att vi enkelt skulle kunna jämföra intervjuerna med varandra. Den av oss som antecknade var dock aktiv och delaktig i intervjun på så sätt att följdfrågor fick ställas om det behövdes eller saknades.

Vi inledde intervjuerna med att presentera kortare bakgrundsinformation för informanterna, då vi under tidigare sekreterarmöte hade presenterat studien mer ingående. Vi frågade även deltagarna om de gick med på att intervjun spelades in. Godkännande gavs vid fem av våra intervjuer, så vid en av intervjuerna fördes endast anteckningar. Fördelen med att spela in intervjuer är att man får möjlighet till en mer detaljerad analys då man kan gå tillbaka och lyssna om det är några oklarheter (Bryman, 2011). Tidsåtgång för intervjuerna var mellan 30-40 minuter.

3.4.4 Databearbetning och analys av det empiriska materialet

Fejes och Thornberg (2015) påvisar att det inte finns en generell arbetsgång gällande hur analysprocessen ska utföras enligt hermeneutisk praktik. Den främsta anledningen är att tillvägagångssättet oftast är ett resultat av forskarens tidigare förståelse och ingång. Dock liknar det den hermeneutiska tolkningsprocessen med en spiral. Skapandet av denna spiral sker genom text, tolkning, förståelse som fortsätter till ny textproduktion, ny tolkning samt ny förståelse och detta i en möjlig oändlig process då helheten ständigt kan växa. Med spiralen söker forskaren efter nya vägar samtidigt som den gräver sig djupare ner i förståelsen. (Fejes & Thornberg, 2015, Alvesson & Skoldberg, 2008).

Efter insamling av data var vårt första steg att bearbeta och reducera data utifrån de områden modellen har berört (se 2.4) (Hjerm & Lindgren, 2010, Lantz, 1993). Vi valde att reducera vår data av praktiska skäl. Utan reduktion fann vi att resultatet hade blivit för brett och ospecifikt för vår studie. Vidare anser vi att delar av informationen som samlades in under intervjun inte var relevant för analysen. Lantz (1993) beskriver datareduktion som en nödvändig del i analysen. Vårt nästa steg i analysprocessen var att sammanställa varje tema. Detta gjorde vi genom att undersöka mönster och samband. Vi insåg vid detta steg att viktiga svar uppkom under vissa teman som även var användbart i andra. Därav gick vi igenom allt material igen för att hitta samband mellan tema och svar, som uppkom vid andra teman. Vid vår analys fann vi inte några nya teman som vi missat i de "teoretiska bladen". Därav har vi valt att behålla de bladen i modellen tomma. Slutligen kopplade vi samman varje tema med teori.

Kortfattat har vi särskilt delarna från helheten för att kunna undersöka delarna närmare. Därefter har vi fört samman delarna för att visa helheten. Detta upplever vi överensstämmer med den hermeneutistiska tolkningsprocessen som vi tidigare har beskrivit. Samtliga steg utfördes gemensamt vilket kan innebära att det vi har fått fram är vår gemensamma bedömning av vad deltagaren önskade att förmedla.

3.5 Studiens trovärdighet

Istället för att se till reliabilitet och validitet vid en kvalitativ metod menar Trost (2010) att man ska se till trovärdighet. Forskare ska kunna påvisa att empirin som samlats in samt analysen ska vara relevant för den aktuella problemställningen. Läsaren ska även kunna följa arbetets gång för att själv skaffa sig en uppfattning om studien är trovärdig eller ej. Genom vårt val av struktur är vår förhoppning att läsaren lätt kan följa den röda tråden. Vi har från olika teorier byggt en modell som har legat till grund för våra frågeställningar samt intervjuguide. Materialet är redovisat så att läsaren kan följa studiens gång. Intervjuguiden (se Bilaga 2) har vid samtliga intervjuer utförts i sin helhet. De följdfrågor som har ställts har endast varit angående förtydligande av det som deltagarna har berättat, därigenom har de inte berört nya områden.

Denscombe (2009) väljer istället att benämna trovärdighet som tillförlitlighet. Hög tillförlitlighet är när skillnader i datainsamlingen sker på grund av variationer i mätobjektet och inte i själva forskningsinstrumentet. Exempel på forskningsinstrument är frågeformulär. För att inte få skillnader i forskningsinstrumentet krävs det ett konsekvent handlande. (Denscombe, 2009) Vi har vid samtliga intervjuer haft samma roll (se även 3.4.3.1). Detta innebär att samtliga deltagare fått möta samma situation, på detta sätt har vi även förebyggt skillnad i vårt forskningsinstrument.

Baserat på dessa insatser anser att vår studie är trovärdig. För att öka trovärdigheten hade det varit nödvändigt att samtliga intervjuer redovisats separat. Vi har i vår studie tagit hänsyn till de etiska principerna (se 3.5.1) och har därför valt att inte redovisa dessa. Trost (2010) styrker vårt val då trovärdigheten även handlar om att ta hänsyn till de etiska principerna.

3.5.1 Etiska principer

I forskning finns det vissa etiska principer som forskaren måste ta hänsyn till. Dessa principer rör de grundläggande etiska frågorna. I svensk forskning finns det främst fyra stycken principer; informations-, samtyckes-, konfidentialitets- samt nyttjandekravet. (Bryman, 2011)

Då information tydligt förklarades för deltagarna, både under vårt gemensamma möte samt innan intervjuernas början, anser vi att informations- samt samtyckeskravet är uppfyllt. Vi har även informerat deltagarna om att de har rätt att avbryta intervjun när som helst samt uppmuntrat dem att vid oro gällande deras deltagande eller vid andra frågor kontakta oss. Konfidentialitetskravet har vi tagit hänsyn till genom att det enbart är vi, vår handledare samt enhetschefen för mottagningen som har haft tillgång till eventuella personuppgifter. Vi har dessutom, i undersökningen, valt att presentera informationen konfidentiellt genom att vara noggranna med att specifika svar inte ska gå att härleda till en viss deltagare. Studien kommer att läsas av andra studenter samt publiceras offentligt, men då deltagandet är anonymt anser vi trots detta att konfidentialiteten är uppfyllt i den mån det är möjligt. Vidare anser vi att nyttjandekravet är uppfyllt då det endast är vi samt vår handledare som har haft tillgång till empirin. Nyttjandekravets syfte är att förhindra användning av vår empiri i något annat syfte än just för denna studie.

3.6 Metoddiskussion

För forskare som använder en ren deduktiv utgångspunkt belyser Fejes och Thornberg (2015) att det finns risk för att forskaren blir mindre känslig för empirin då det blir ett större fokus på att bevisa hypotesen. Vi känner igen oss i detta påstående trots att vi har abduktion som utgångspunkt (se 3.1). Detta då mycket arbete har lagts ner på skapandet av vår modell och förhoppningen om att den ska vara trovärdig ökar. Det är dock något som är svårt att undvika då bland annat förhållningssätt, arbetsprocess och intervjuer har utformats utifrån vår modell. Vi har därigenom varit noga med att förmedla, i den mån det är möjligt, ett objektiva intryck. Vi använde oss även av vissa proaktiva åtgärder för att förhindra den subjektiva inverkan. Exempelvis har vi varit noga med neutrala intervjufrågor, inte förklara vad vi eftersöker med intervjuerna, spelat in alla intervjuer förutom en och vid analys av empirin inte ta svaren från sin kontext. Vi har även i vår modell haft utrymme för justeringar just för att det inte skulle handla om modellen är rätt eller fel utan finnas utrymme för tillägg.

En risk med att utföra gruppintervjuer är att någon av deltagarna inte vågar uttrycka allt den känner på grund av den andra individen i rummet. Detta kan undvikas genom ett aktivt deltagande av den som intervjuar. Vidare belyser Cohen et al. (2011) att kollegor, som arbetat en längre tid tillsammans, tenderar att komplettera varandras svar snarare än att utgöra ett hinder. (Cohen et al., 2011) Om vi istället för duo-intervjuer hade valt att utföra en gruppintervju hade vi riskerat att hela gruppen kommer fram till ett gemensamt svar. Vidare upplever vi att detta även hade minskat nyanserna i vår datainsamling, då det hade funnits färre intervjuer att analysera.

Intervjuparen bestämdes av sekreterarna själva då vi ansåg att detta tillvägagångssätt skulle bringa en viss trygghet till intervjusituationen, vilket även Bryman (2011) påvisar. Å andra sidan belyser Bryman (2011) att risken med tryggheten är att deltagarna får det svårare att tänka i nya banor då de redan har ett existerande samspelsmönster. Vi anser att vi, genom vår intervjuguide, tvingade deltagarna att tänka i nya banor i den mån det var möjligt. Dessutom anser vi att det är värt att belysa att sekreterarna arbetar både gemensamt och enskilt, vilket gör att de trots samma uppgifter arbetar på olika sätt och har möjlighet att diskutera kring det. Bryman (2011) belyser risken med att bestämma grupper åt deltagarna genom att hänvisa till ett fall där inga deltagare valde att ställa upp av den anledningen. Vi är medvetna om att det troligtvis inte var något vi riskerade här, dock ansåg vi att det var viktigt att anpassa oss efter deras arbete och kultur. Bryman (2011) beskriver att en annan risk med "tryggheten" är att allt inte förklaras, då kollegorna emellan anser att vissa saker är självklara trots att det inte är det för en utomstående. För att undvika detta använde vi oss av semi-strukturerade intervjuer, då metoden ger möjlighet att ställa följdfrågor vid oklarheter. (Cohen et al., 2011, Bryman, 2011)

Vi har under vår studie diskuterat andra möjliga metodval. Det som främst kom upp var observation. Observation hade kunnat ge oss möjlighet att dokumentera exempelvis samspel, rutiner och oskrivna regler som sekreterarna själva inte var medvetna om. På grund av begränsad tid valde vi dock att bortse från detta metodval.

Vi har i vår studie gjort ett antal begränsningar, exempelvis val av forskningsobjekt och tolkning. Det finns alltid en risk med att begränsningar kan påverka resultatet. I detta fall är vi dock två om att utföra detta, vilket vi anser minskar en allt för subjektiv gränsdragning. En annan kritisk punkt som vi upplever är reducering av data, vilket även Lantz (1993) påvisar. Detta då det alltid finns en risk för att resultaten är en produkt av vad forskarna omedvetet önskat få fram. Vi anser dock att vår medvetenhet kring detta

bidrog till att vi var mer kritiska till våra egna antagande och förankrade istället dessa med varandra innan ett slutgiltigt antagande togs.

4. Resultat och analys

I detta avsnitt har vi presenterat vårt insamlade empiriska material samt analyserat detta med hjälp av vår teori (se 2.). Vi har för tydlighetens skull valt att följa samma uppdelning som tidigare avsnitt med att först presentera individens motivationsfaktorer (knopp) för att sen gå in på gruppens påverkansfaktorer (blad). Som vi nämnt tidigare går våra teman in i varandra. Därav vill vi förbehålla oss för viss upprepning då vissa av deltagarnas svar kunde analyseras från flera aspekter. Vi vill även förtydliga att vi har använt oss av begreppen sekreterare samt deltagare, dessa avser samma sak.

4.1 Motivation för den enskilda individen

Under intervjuerna frågade vi deltagarna hur de definierade motivation. Ingen av deltagarna nämnde lön som en motivationsfaktor därigenom upplever vi att vår tidigare avgränsning, i enlighet med Schepers et al. (2005), fortfarande är relevant. Detta stämmer även överens med Vévoda et al. (2011) samt Herzberg et al. (1959) antagande att lön endast är en faktor som hindrar missnöje. Ingen av de andra av hygienfaktorer nämndes heller. Ett område som berördes i frågan var stimulerande arbete, vilket beskrivs av deltagarna som ett arbete där individen får möjlighet till utveckling genom exempelvis svårare uppgifter samt möjlighet till egna ansvarsområden. Detta styrker även vårt antagande att ”Personlig utveckling” bör ses som en av individens motivationsfaktorer. Några av deltagarna menade även att de motiverades av att de var behövda i gruppen “*Man har en viktig position, då man kan tillföra något både mot patienter och i gruppen*” samt “*Jag behövs!*”.

Majoriteten av deltagarna påvisade även att kollegorna har betydelse för och kan påverka den enskildes arbetsmotivation. Det uttrycks bland annat så här: “*... om någon sitter och tycker att något är pest och pina så är det klart att det smittar av sig. Men om någon är positiv, då dras man istället med i det*”. Generellt sett upplever deltagarna att en positiv grupp frambringar en positiv stämning då deltagarna uppmuntrar och peppar varandra. Vi ser här en koppling mellan vad deltagarna uttrycker och motivationsfaktorn “Att känna sig uppskattad”.

Likt de vi har påpekat tidigare anser vi att samtliga av individens motivationsfaktorer är sammankopplade samt att de påverkar varandra. Gällande om “self-efficacy” kan ses som faktor för individens motivation eller ej kommer att diskuteras i senare avsnitt (se 5.1.1). Detta då denna faktor inte har uttalats ordagrant under intervjuer. Vi anser istället att detta är en faktor som kräver en djupare analys för att kunna avgöra om den är relevant till denna kontext.

4.2 Gruppens påverkansfaktorer

I detta avsnitt presenteras gruppens påverkansfaktorer var för sig. Vi kommer först att presentera gruppen samt hur den fungerar så att det tydligt för dig som läsare vilken sorts grupp som vi undersökt. Likt det vi tidigare har tydliggjort innefattar “grupp” endast sekreterarna.

4.2.1 Gruppen

Som vi beskrev i teorin gör deltagarnas interaktion att det skapas ett gruppklimat (Granér, 1991). Samtliga deltagare beskrev att gruppen har högt i tak utan att det var någon konkret fråga. Exempel som anges är att det är tillåtet med frågor och att det inte

är någon som är rädd att uttrycka vad de tycker. Vidare uppger ett flertal att gruppens stöd och hjälp gör att hinder övervinns på vägen. Detta kan liknas med Granérs (1991) beskrivning att samspel i grupp bidrar till ständig utveckling och att gruppen blir mer än summan av samtliga deltagare. Ett konkret exempel av detta som kom upp under våra intervjuer är: *"Vi är som ett pärlhalsband, vi är olika pärlor allihopa men vi är ändå sammanlänkande"*.

När vi frågade efter ett exempel gällande när sekreterarna utmärker sig som grupp, förutom sekreterarmötena, hade ett flertal svårt att ge ett konkret exempel. Samtliga bekräftade vår uppfattning om att de arbetar utspritt mot olika team. Några använde även detta som en förklaring till varför de inte utmärker sig som en grupp på så många fler tillfällen än mötena. Vissa gav dock exempel på att de indirekt utmärkte sig som en grupp då alla sekreterare har en central position, vilket bland annat beskrivs som *"spindeln i nätet"* och *"navet på mottagningen"*.

På frågan hur ofta de utför något sorts grupparbete gav samtliga exempel på dagliga uppgifter. Det togs upp av majoriteten att själva arbetsuppgifterna utförs individuellt men att det blir ett slags grupparbete, då man ofta ber om råd eller diskuterar oklarheter i utförandet. Vidare hjälps de åt när någon sekreterare är borta från arbetet eller har mycket på sitt bord.

Hur det är att arbeta i grupp i jämförelse med eget arbete säger en majoritet av deltagarna att grupparbete överlag är att föredra. *"Detta jobbet hade varit svårt att utföra helt enskilt. Ibland är det bra med bekräftelse att man har gjort rätt och kunna bolla idéer även om vi utför själva arbetet enskilt"*. Många tar upp problematiken vid ledighet om man arbetar självständigt, som ett flertal har gjort tidigare. Exempel som anges är den stressen som uppstår när du vet att högarna växer för det är ingen annan som tar över. Problem med att arbeta i grupp tas dock upp: *"Jag jobbar på ett sätt och min kollega ett annat men vi ska ändå avlösa varandra. Det är väl det svåra med att arbeta i grupp"*.

4.2.2 Lärande

Detta avsnitt kommer vi att presentera på samma sätt som teorin (se 2.3.2), det vill säga den medvetna- samt omedvetna påverkan var för sig.

4.2.2.1 Gruppens medvetna påverkan

Vårt resultat antyder att det instrumentella stödet, som Nordin (2010) beskriver, förekommer i denna grupp. Samtliga deltagare påpekar att en lärande kultur finns inom gruppen. Majoriteten av sekreterarna nämner att vid hög arbetsbelastning så hjälps de åt och avlastar varandra, utan att det är något konstigt. Detta är något som tas upp extra tydligt vid en av intervjuerna. Deltagaren påvisar att det är lättare att fråga om hjälp från andra när man vet att det är accepterat och inte ses som ett misslyckande.

Vidare kan vi utläsa att det finns något som liknar det informativa stödet, utifrån Aronsson (1987) beskrivning, på arbetsplatsen. Detta då deltagarna vid upprepande tillfällen under intervjuerna påpekade att de dagligen hjälper varandra verbalt och frågar vid problem.

French et al. (2011) beskriver att gruppen ger möjlighet att lära från de andra då deltagarna kan dela kunskaper och erfarenhet. Ett flertal av deltagarna påvisar att det är något som ständigt sker. *"Ibland skickar vi ut en fråga på mail till alla sekreterare om hur hade ni gjort här eller så går man till en viss person om man vet att den har ett speciellt intresse för det området"*.

Majoriteten påvisar att resultatet av feedback beror på hur man säger det. När feedback inte sagts på ett bra sätt så minskar sannolikheten för att de ska ta den åt sig; *”Man ska inte bara säga: så ska du göra, utan lyssna på personen och se situationen.”* samt *”Jag tycker inte om när någon säger till mig när jag gör fel men det är väldigt bra när man informerar mig så att jag kan rätta till det, det är en skillnad i det tycker jag”*. Dock påvisar några att de hellre får feedback, oavsett om den är bra eller dålig, än att de inte sägs något alls. De menar att de då missar chans till att lära och förbättras.

Ellström (1992) delar upp feedback i två faser (se 2.3.2.1.2). Utifrån deltagarnas svar kan vi utläsa att de främst upplever feedback utifrån fasen feedback. Detta då samtliga utgår ifrån att feedback är något som sägs och diskuteras kollegor emellan. *”Det är vardagsmat att vi hjälper varandra och är det något större diskuterar vi det på våra möten”*. Dock upplever vi att vissa av deltagarnas svar indikerar att även feedback sker. Exempelvis beskriver deltagarna i en intervju att de genom instruktioner introducerar en ny individ i arbetet. Majoriteten uttrycker även att de vet hur de ska utföra sina arbetsuppgifter. Detta innebär att sekreterarna såväl ger instruktioner för att underlätta andras handlande som att de handlar utifrån sina egna erfarenheter.

En majoritet av deltagarna nämner att de överlag tycker att feedback används alldeles för lite och särskilt mellan sekreterarna som arbetat längre tillsammans, *”... det är lätt att ta varandra för givet.”* Samtliga har dock gett någon av de andra sekreterarna feedback inom de senaste fyra dagarna.

På frågan hur feedback kan påverka deras arbete nämner majoriteten av deltagarna att det påverkar positivt, *”Det blir ett verktyg att hantera saken nästa gång det sker.”* Viktigt att påpeka är att Renn och Fedor (2001) påvisar att individer som vill få extern feedback tillvaratar bättre den feedback som ges. Att feedback blir ett verktyg för kommande situationer styrks även av Granberg (2010) som beskriver reflektion som en del av feedbackmomentet vilket ger individen möjlighet till lärande och självinsikt. Att dra slutsatser och analysera tidigare erfarenheter främjar lärande på bästa sätt. Samtliga deltagare uppger att de tror att feedback uppskattas av alla i gruppen.

När deltagarna besvarar hur sekreterare kan bidra till varandras lärande anges att ge respons på handlingar, bra kommunikation, utbyte av erfarenheter och att man får se hur andra utför olika uppgifter. I intervjuerna påvisas att andra individer i sekreterarnas närhet också kan påverka lärandet. Många av deltagarna uppger att chefer kan påverka genom att erbjuda utbildningar, lyssna på problem som uppstår och hjälpa till med att lösa det.

Vi frågade även om patienter kunde bidra till lärande. Majoriteten höll inte med, detta med hänvisning till deras begränsande patientkontakt. En del gav dock exempel på att patienterna kan ge feedback i hur processen med olika undersökningar har gått. Detta då sekreterarna endast sköter bokningarna men är inte med på undersökningarna. Några uppgav även att patienterna indirekt bidrar till nya erfarenheter som man sen kan använda om liknande problem uppstår med andra patienter. Detta är ett praktiskt exempel på det som Kolb (1984) beskriver som processen kring det erfarenhetsbaserade lärandet.

Hur en kollega bäst kommer in i arbetet är alla deltagare överens om, man behöver få testa själv. Detta påvisades tydligt i intervjuerna; *”Man behöver få göra saker själv och inte bara sitta bredvid.”* och *”Man kan inte bara förklara utan man måste få testa direkt och kasta sig in i det.”* Detta är något som kan liknas med Kolbs (1984) definition kring erfarenhetsbaserat lärande. Ett flertal deltagare uttryckte även vikten vid att få

tilldelat en handledare så man visste vem som har huvudansvaret och som man alltid kunde vända sig till om ingen annan var tillgänglig.

4.2.2.2 Gruppens omedvetna påverkan

"Vi har olika intressen, jag beundrar XX ibland som liksom kan fördjupa sig i vissa saker som jag tycker är så fruktansvärt tråkiga. Men XX brinner för det och XX brinnande känsla för det gör att jag utvecklas." Detta citat kan relateras till Berger och Luckmanns (1966) antagande att individer omöjligt kan utvecklas om de är isolerade från andra.

Majoriteten av sekreterarna anser att man kan lära sig något genom att bara se någon annan utföra uppgiften. Exempelvis kom det upp i en intervju att de genom kollegorna kan hitta nya sätt att arbeta på: *"Jo, det finns väl alltid sätt att ändra på. När man själv inte vet att man kan gå den enkla vägen... Tips och genvägar, absolut."* De som inte tror det är möjligt angav kontexten som problemet, att det inom sjukvård inte går att göra så mycket omedvetet då det finns många riktlinjer och regler att förhålla sig till. Det framkom även att en majoritet av deltagarna hade lärt sig något den senaste veckan genom att bara se en kollega utföra en uppgift, samt att det är något som sker vid upprepande tillfällen. Dock upplevde de deltagarna som hade varit anställda på arbetsplatsen en längre tid att det går längre tid mellan gångerna än de som varit anställda en kortare tid. Detta kan relateras till Banduras (refererad i Feist & Feist, 2008) teori kring modellinlärning, att individer kan lära sig nya beteendemönster genom observation och att barn har större tendens att lära sig än vuxna, vilket kan liknas med nya och gamla på en arbetsplats. *"Alla är vi barn i början."*, deltagaren syftar här till när man är ny på en arbetsplats.

Sett till normer för denna grupp så har de flesta deltagarna svårt att ge något konkret exempel på en oskriven regel. Det framkommer även i intervjuerna att mycket av arbetet går på rutin och att ett flertal av deltagarna inte reflekterar över vad som sker och hur det sker. Ett exempel på detta är från en av intervjuerna; *"Om det kommer en ny medarbetare då tänker man mer på "vad gör jag egentligen?" för att personen ska få en introduktion i arbetet. För annars blir man lätt hemmablind."*

Granér (1991) delar upp normer i två olika kategorier: socio-emotionella- och instrumentella normer. Socio-emotionella normerna innefattar bland annat hur man bör agera mot varandra. I samtliga intervjuer har det framkommit att det är hög acceptans kring att be om hjälp oavsett vad det handlar om och vilken kollega man frågar, *"Vi hjälper varandra och ber om hjälp om vi behöver."* Detta visar även att de socio-emotionella normerna har en trygghetsfunktion då deltagarna är väldigt öppna och trygga i varandras sällskap. *"Man känner sig välkommen."* samt *"... alla frågar hur man mår"*. Ett annat exempel som togs upp är att om det gemensamma köket är skitigt så städar man upp det utan att alla anställda har en specifik dag som det ska ske på. Detta kan liknas med Granérs (1991) beskrivning att de socio-emotionella normerna är de oskrivna reglerna kring hur medlemmar av en grupp bör agera mot varandra. Hur köket hanteras påvisar även att deltagarna hjälps åt både med uppgifter i arbetet som utanför, oavsett om det är något som har bestämts eller inte.

De instrumentella normerna är de som mer påverkar bland annat arbetsmetoden och attityd till arbetet. Det som framkom i intervjuerna, som även beskrivits ovan, är att samtliga deltagare ber om hjälp från olika individer beroende på vilket område de behöver hjälp med: *"Beroende vad jag har problem med vet jag vem som är bäst på det och frågar den personen."* Det är underförstått sekreterarna emellan vem man ska gå till får

att få rätt hjälp, vilket även påverkar arbetsmetoden. Sammantaget påvisar detta att kollegorna endast till viss del har en inverkan på arbetsmetoden. Vidare framkom det i många intervjuer att kollegorna är en stor anledning till varför de går till arbetet. Detta indikerar att kollegorna har en viss inverkan på deras attityd till arbetet.

4.2.3 Gemenskap

Vi kan utläsa att gruppen har en hög grad av samhörighet, utifrån Nordins (2010) beskrivning. Detta då deltagarna såväl drar nytta av de formella relationerna som gruppen erbjuder i arbete som de informella relationerna, då ett flertal av deltagarna även umgås utanför arbetet. Nordin (2010) beskriver att samhörigheten gör att individen upplever sig som en del i något större. Detta kan liknas med ett citat från en av intervjuerna. *”Man vet vad de andra brinner för... Det gör att man utvecklas tillsammans. Det är genom att veta varandras fördelar och nackdelar som man stärker varandra.”*

Samtliga deltagare menar att gruppen har betydelse vid pressade situationer. Majoriteten anger som exempel att gruppen har en avlastnings- samt stöttande funktion då de hjälps åt vid exempelvis sjukdom eller en annan svår situation. Genom detta vågar vi påstå att gruppen har den typ av emotionella stöd som bland annat Aronsson (1987) beskriver. Detta då de även visar prov på empati och omtanke.

Det är även vanligt att deltagarna tillsammans diskuterar och skapar en gemensam förståelse av exempelvis svåra diktat. Ett annat exempel som uppkommer under en intervju är att gruppen kan ge bekräftelse, råd samt göra så att man vågar göra mer i olika situationer.

Sammantaget kan vi utläsa att det sociala stödet i denna grupp förser individen med resurser för att kunna kontrollera belastning, likt Aronssons (1987) antagande. Det kan även liknas med Banduras (1997) påstående att stöd från kollegor kan öka individens tro på att lyckas med en uppgift.

Vi valde även att fråga deltagarna om det hade underlättat vid svåra situationer att sitta i anslutning till varandra, då de idag arbetar utspritt. Ett flertal påpekar att sitta nära varandra inte är möjligt då teamen som sekreterarna jobbar mot är utspridda. Dock beskriver dem att det är gångavstånd och att det var mer sårbart tidigare då de var stationerade i olika byggnader. I två intervjuer beskrivs även att många uppgifter går att få hjälp med på distans, antingen genom ett telefonsamtal eller mail. Utifrån detta kan vi utläsa att den fysiska närheten inte spelar en större roll, utan gruppen fungerar bra med ett visst avstånd. Vi kan dock utläsa att det finns en yttre gräns när avståndet gör arbete i grupp mer problematiskt.

4.2.4 Gruppens påverkan på kontrolluppfattning

När vi ber deltagarna beskriva till vilken grad, mellan 1-5, som de kan kontrollera sitt arbete skiljer sig svaren åt alltifrån 2-5. Samtliga deltagare anger dock liknade motiveringar till sina graderingar. De menar på att arbetet, på grund av sin kontext, inte går att kontrollera fullt ut. Det dyker ständigt upp nya saker som prioriteras, *“... man kan ha en plan, men det blir aldrig som man tänkt sig”* samt *“... folk ringer från avdelningar eller så är det sjuka patienter och sitter man inte inne på svaret så får man springa ut och se vem man kan fråga. Ibland är det bråttom då det handlar om någon akutundersökning eller så.”* Utifrån detta kan vi utläsa att full intern LOC i princip är omöjligt i denna typ av arbete. Å andra sidan kan vi utläsa att en viss intern LOC är möjligt. Anledningen är att deltagarna bland annat belyser att det inte finns fasta tidpunkter när man

ska ha paus, utan de själva får utläsa när det är lämpligt. Vidare tydliggör även ett flertal att det är upp till de själva att prioritera sin tid rätt under dagen.

Under en intervju, när två deltagare diskuterade arbetsmotivation, kom det även fram en intressant aspekt gällande arbetsmotivation och kontroll. *”Min motivation är att jag fortfarande känner att jag kan påverka, göra något för att få det bättre.”*. Detta uttalande kan relateras till Thomas et al. (2006) antagande att det finns en koppling mellan motivation och LOC.

I en intervju beskrev även deltagarna att de upplevde att de kunde hantera situationer bättre genom att vara en del av en grupp och därigenom vågade de också göra mer. Detta var främst genom den gruppdiskussion samt stöttning som sker kontinuerligt. Att gruppen vårdar och gynnar den personliga kontrollen påvisas även av Greenaway et al. (2015) som menar på att gruppen hjälper individen att uppleva sig själv mer kapabel.

4.2.5 Skapandet av jaget - handlingar och attityder

Vi frågade deltagarna om ett förslag, som fått negativ respons första gången, hade föreslagits igen i gruppen. Majoriteten menar att det inte hade varit ett problem att ge förslaget igen då gruppen har ett öppet klimat. *”Jag har aldrig hört någon säga att DET vill jag inte vara med om”*. Dock framkommer det i en intervju att vad individen hade gjort igen beror på hur förslaget har tagits emot: *”Det beror på varför dem inte är intresserade: lägger de fram en motivering eller är de bara sura och tvära”*.

Ett flertal av deltagarna menar att kollegorna har påverkat något som dem har gjort eller känt utanför jobbet. Dock hade deltagarna svårt att ge konkret exempel. Det framkom i en intervju att byta idéer gällande exempelvis julmarknad eller vad man kan göra på höstlovet förkommer.

Samtliga deltagare upplever att kollegorna kan påverka hur man utför en arbetsuppgift. Hälften upplever att det är bara genom dialog, lik *”De kan påverka i den mån de säger något”*. Andra hälften är mer inne på att det sker omedvetet. *”Till viss del ja... Det kanske är undermedvetet, inget man tänker på”*.

Några av deltagarna menar att till vilken grad de andra kan påverka beror på individens erfarenhet inom området. *”Man lär speciellt om man är ny. Är man gammal gör man saker på det sättet som man tycker är bäst”*. Frågan här är om en individ som arbetat länge inom samma grupp är mindre mottaglig för gruppens attityder och helt enkelt inte bryr sig. Eller är det så att individen är så pass socialiserad av gruppen att dess handlingar redan överensstämmer med gruppens attityder?

Sammantaget upplever deltagarna att kollegorna i viss mån kan påverka deras attityder likt Mead (1976) samt Cooleys (refererad i Asplund, 1970) beskrivning. Dock har deltagarna det svårt med att konkretisera hur.

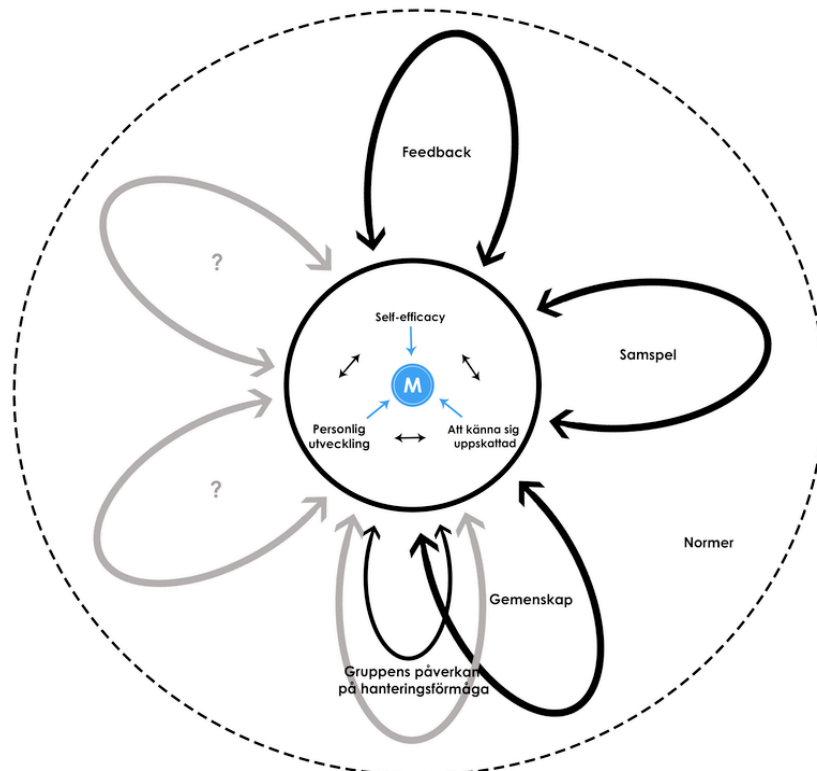
4.2.6 Öppna blad

Vi valde att utforma modellen med ett tomt blad om utifall att nya områden skulle beröras under intervjuerna. Det dök inte upp några nya relevanta områden, därav kommer det bladet förbli tomt.

5. Diskussion

I detta avsnitt kommer vår teori att diskuteras i förhållande till vår empiri. Detta för att kunna besvara vårt syfte kring modellens applicerbarhet i förhållande till praktiken. Vår empiri ifrågasätter inte vår tidigare modell men ger dock upphov till ändringar. Avsnittet kommer att inledas med en bild på vår nya modell. Därefter kommer ändringarna att förklaras och problematiseras.

5.1 Hur har vår empiri påverkat vår modell?



Figur 6. Från grupp till individ

5.1.1 Faktorer som påverkar individens motivation

Som rubriken indikerar anser vi att de faktorer som presenterats påverkar individens motivation. Detta innebär att individens motivation är mitten och att samtliga faktorer genom sitt samspel påverkar denna. Vi har valt att göra detta extra tydligt i vår nya modell, då vi vid genomgång av den tidigare modellen fann att individens motivation och faktorerna som påverkar individens motivation felaktigt kunde tolkas som samma sak.

Vi upplever fortfarande att klassiska motivationsteorier går att placera med viss justering, vilket även Schepers et al., (2005) påvisar. Lindner (1998) menar att det inte finns en fast motivationshierarki, vilket även våra intervjuer indikerar. Detta då deltagarna inte uttrycker deras motivationsfaktorer i en viss ordning, vilket även skiljer sig från Maslows (1970) teori gällande en bestämd behovshierarki. Våra intervjuer motbevisar även ett annat av Maslows antagande, då deltagarna beskriver att de motiveras av flera faktorer. Därigenom vågar vi påstå att Maslows (1970) teori är något föråldrad.

Å andra sidan finner vi att Herzbergs et al. (1959) gruppering är relevant. Detta då ingen av deltagarna nämner någon av hygienfaktorerna när vi frågar om vad de motiveras av. Vidare beskriver Herzberg et al. (1959) att en homogen grupp kan skapa liknade behovshierarkier. När vi jämförde samtliga av deltagarnas svar kunde vi utläsa stora likheter. Detta kan påvisa att det är en relativt homogen grupp. På frågan: "Hur definierar ni motivation?" använde även här majoriteten samma svar, vilket kan innebära att gruppen har utvecklat en liknad behovshierarki. Sammantaget påvisar detta att delar av de klassiska motivationsteorierna till viss del fortfarande är relevanta.

Vi upplever att vår empiri ger belägg för Lindners (1998) resonemang gällande att motivation beror på kontexten, detta då majoriteten av deltagarna berör samma motivationsområden. De områden som berörs är stimulerande arbete samt kollegornas betydelse för arbetsmotivationen, vilka vi tidigare har kopplat samman med "Personlig utveckling" och "Att känna sig uppskattad" (se 4.1). Om Lindners (1998) antagande stämmer är det sannolikt att andra individer i en annan kontext har andra motivationsfaktorer.

Ett område som dök upp under intervjuerna och som inte ordagrant nämnts i modellen är "Att vara behövd". Vi upplever att detta kan kopplas till området "Att känna sig uppskattad" då individen utifrån andras uppskattning upplever att den är behövd. Å andra sidan kan det även kopplas till "Personlig utveckling" då individen kan bli behövd genom avancemang och utveckling. Ett exempel är om den får en central position hos ett företag.

Med detta i åtanke ställde vi oss själva frågan: varför känner sig deltagarna behövda? Vi kom fram till att de troligtvis hade gett olika svar. Detta då ett flertal uttrycker att de har en central position, vilket indikerar att det är på grund av deras position. Samtidigt som ett flertal anger att de uppskattar varandra, vilket i sin tur kan indikerar att det är kollegornas uppskattning gentemot varandra som gör att de känner sig behövda. Baserat på detta kan det vara nödvändigt att låta "Att vara behövd" stå som ett eget område. Dock har vi valt att inte ta med detta begrepp i vår nya modell. En av anledningarna är den tolkningsproblematik vi presenterat ovan. En annan anledning är att vi inte har undersökt området i gruppen. Vi upplever därigenom att det blir ogrundat att framställa detta som en motivationsfaktor.

"Self-efficacy" är den faktor i vår modell som deltagarna inte uttalade ordagrant. Därav fann vi det nödvändigt att ställa oss över intervjuerna för att se om self-efficacy indirekt fanns i deltagarnas svar. Till vår hjälp använder vi Banduras (1997) fyra informationskällor.

Deltagarna beskriver att mycket sker på rutin. Då de nu, genom sin erfarenhet, inte behöver bearbeta vad de utför och hur det ska utföras är det sannolikt att en stark tilltro till den egna förmågan kan utvecklas genom att utföra arbetsuppgifter, vilket är i linje med "Mastery experience". Denna del av self-efficacyt anser vi främst kan påverkas av individen själv, då den måste utföra uppgifterna för att lära. Å andra sidan upplever vi även att den sociala omgivningen kan bidra till lärandet genom att erbjuda praktisk hjälp och guidning.

Att gruppen kan påverka "Vicarious experience" påvisas då samtliga sekreterare anser att lärande genom observation är möjligt. Å andra sidan finns det begränsningar gällande denna grupps modellinlärning, då det finns mycket riktlinjer att förhålla sig till. (För mer detaljerad förklaring se 5.1.2.2.)

“Verbal persuasion” är den informationskälla som har fått en stor del i vår modell då det är väldigt tydligt hur den påverkas av individens sociala omgivning. Vidare är den väldigt aktuell i denna grupp då såväl feedback som stöd och uppmuntran kollegor emellan sker kontinuerligt. Dock finns det inget som säger att denna informationskälla är lika självklar i andra grupper som den är i denna, då dess relevans beror på hur kollegorna väljer att bemöta varandra.

”Physiological and affective states” är den informationskälla som vi upplever till störst grad kan påverkas av individen själv. Denna källa kan förslagsvis bedömas utifrån antal år individen haft inom samma arbete. Vårt antagande är att en individ som har arbetat en längre tid borde uppfatta sin förmåga i förhållande till uppgifterna bättre, än de som har arbetat kortare tid. Dock gav samtliga deltagare under intervjuerna ett säkert intryck gällande sitt arbete oberoende av hur många år de hade arbetat. Å andra sidan uppgav deltagarna som hade arbetat en kortare tid att de lärde sig mer, vilket tyder på att en nyanställd i större grad har möjlighet att utveckla sin upplevda förmåga. Lärande är ett område som vi tidigare har påvisat kan gynnas av gruppens interaktion, vilket innebär att en grupp till viss del även kan påverka individens ”physiological and affective states”. Därigenom påverkar även lärande self-efficacy.

Sammantaget påvisar detta att det är möjligt för en grupp att påverka vissa delar av individens self-efficacy. Dock anser vi att det är viktigt att belysa att self-efficacy är mer komplext i verkligheten än vad det är i Banduras modell. Vad är self-efficacy om förmågan, i linje med Sandbergs (2000) antagande, beror på individens uppfattning?

En bra fråga för att belysa komplexiteten gällande förmåga är: vad är en kompetent sekreterare? Vår uppfattning är att denna fråga hade fått olika svar i gruppen. Exempelvis kan vissa sekreterare anse att det är den som löser allt så snabbt som möjligt, andra kanske hade svarat att det är den som dikterar bäst. Vår uppfattning styrks då majoriteten anger att kollegorna är bra på olika saker och att de därigenom vet vem de ska gå till med vilka problem. Detta kan indikera att uppfattningarna i viss mån varierar, då Sandberg (2000) påvisar att uppfattningen om arbetet avgör vad individen vill utveckla. Ett exempel hade kunnat vara: *“Jag utvecklar min engelska, då jag anser att en bra sekreterare är den som kan diktera bäst.”*

Sammanfattningsvis är den förmåga som individen behöver tro på unik. Detta innebär också att self-efficacy är mer komplext i verkligheten än vad det är teoretisk. För även om Banduras fyra informationskällor anger hur self-efficacy skapas, så måste varje informationskälla sättas i förhållande till individen och vilken förmåga den vill utveckla och tro på.

5.1.2 Gruppens påverkansfaktorer

Som vi nämnt tidigare går vissa av dessa områden in i varandra. Därav vill vi förbehålla oss för viss upprepning då några av deltagarnas svar kunde analyseras från flera aspekter.

5.1.2.1 Feedback

I vår nya modell har vi valt att ändra namnet på bladet “Lärande: Gruppens medvetna påverkan” till “feedback”. Bladet innehöll tidigare såväl feedback, som informativt-samt instrumentellt stöd. Vi har nu valt att ta bort instrumentella stödet och placera det i “gemenskap” (se 5.1.2.3). Vår förändring grundas bland annat på att det instrumentella stödet främst innefattar praktisk hjälp, vilket även innebär att det fränser den dialog som

bör ske i feedback. Vårt nya blad har inspirerats av Ellström (1992) antagande, vilket även bidrar till att begreppet bli mer komplext.

Vår empiri bevisar att feedback sker inom gruppen. Såväl formellt, genom möten, som informellt, kollegor emellan. Dock, likt vi påpekat tidigare, anser vi att deltagarna främst associerar feedback med feed-back fasen. Detta innebär att en del av feedbacken glöms bort, vilket vi finner förstaeligt då feedback generellt sätt står i synonym till reflektion. Trots detta anser vi feed-forward är vanligt förekommande, såväl här som i andra grupper.

Vidare anser vi att det informativa stödet är en del i feed-forward, då det just handlar om hur individen får instruktioner från kollegor. Majoriteten av deltagarna är överens om att de ständigt hjälper varandra och frågar vid problem. Anledningen till att vi inte väljer att ha det som en del av feed-back fasen är att informativt stöd inte innefattar reflektion.

Vår uppfattning är att Ellström (1992) samt Goldsmith (2002) återger feed-forward på två olika sätt. Ellström (1992) hade beskrivit att feed-forward är när individen antingen genom tidigare kunskaper eller utifrån instruktioner handlar för att nå ett mål. Å andra sidan upplever vi att Goldsmith (2002) hade beskrivit att feed-forward är när individen genom tidigare erfarenheter eller med hjälp av instruktioner från andra hittar bästa vägen till målet. Vidare upplever vi att Goldsmith (2002) har en mer positiv inställning till begreppet feed-forward då han väljer att se fördelar med hur det kan hjälpa individen.

Så vilken fas av feedback är att föredra? Vår uppfattning, baserat på Goldsmiths (2002) beskrivning, är att feed-forward fokuserar på lösningar snarare än att analysera problem. Därigenom är feed-forward mer tidseffektivt. Vi anser därför att det är mer lämpligt när individen inte har tid att göra misstag. Vidare beskriver Goldsmith (2002) att feed-forward överlag tas emot på ett bättre sätt. Dock upplever majoriteten av deltagarna att feed-back generellt sätt uppskattas av kollegorna, vilket även motsätter sig Goldsmiths (2002) antagande. Å andra sidan har gruppen även påvisat att de har högt i tak, vilket kan vara anledningen till att feed-back mottages så bra.

Vidare uppfattar vi att feed-back fokuserar på hur tidigare misstag kan bli framtida framgångar, vilket även är mer tidskrävande. Å andra sidan upplever vi att lärandet gällande lämpligt tillvägagångssätt blir djupare när individen får göra sina egna misstag. Vi upplever även att det här blir lättare för individen att se de verkliga konsekvenserna av fel handlingar. I sin tur kan detta innebära att individens skapar fler egna erfarenheter och kunskaper, vilket i sin tur kommer till användning i feed-forward fasen. Därigenom behöver individen möjligen inte heller information från andra, det vill säga det informativa stödet, i lika hög grad.

Sammanfattningsvis är de olika faserna av feedback användbara på olika sätt. Feed-forward anser vi är användbart när en individ ska utföra nya arbetsuppgifter. Dock kan det även vara användbart vid pressade situationer där arbetsuppgifterna ska utföras snabbt utan misstag. Feed-back anser vi istället är användbart när ett misstag redan har gjorts och individerna behöver skapa nya erfarenheter inför framtiden. Feed-back fasen anser vi, som tidigare nämnt, skapar ett djupare lärande.

5.1.2.2 Samspel

Samspel är en ny påverkansfaktor i modellen. Detta då vi, efter analys av empirin, anser att samspel är vanligt förekommande här och möjligtvis även i andra grupper.

Det område som vi främst märker av är det som liknar modellinläring. Det var ett område som efter teorin tillhörde "Lärande: Gruppens omedvetna påverkan". Vi anser dock efter våra intervjuer att det i själva verket inte enbart handlar om en omedveten påverkan. Samtliga deltagare ansåg att man kan lära sig något genom att bara se någon utföra en uppgift och uppgav att detta skett någon gång den senaste veckan.

Vi upplever dock att deltagarna är medvetna om att det sker och de berättar återkommande om det höga taket som råder i gruppen. Det vill säga att de diskuterar med varandra och hjälper varandra om det behövs. Vi får känslan att det är en ständig pågående process som de alla är medvetna om. Detta utbyte av erfarenheter och att man lär från sina kollegor anser vi skapas av ett samspel kollegorna emellan. De är modeller för varandra, ibland medvetet och ibland omedvetet. Å andra sidan finns det kanske en begränsning i samspelet då deltagarna som varit på arbetsplatsen en längre tid anser att det är längre mellan gångerna som de lär sig av andra. "*Alla är vi barn i början*", beskrev en av deltagarna. Detta kan, som tidigare beskrivet, kopplas ihop med Banduras (refererad i Feist & Feist, 2008) teori gällande modellinläring, där han beskriver att barn mer benägna att lära sig än vuxna. Vi uppfattar att Banduras, genom sin användning av begreppet mer benägen, antyder på att lärandet inte upphör utan enbart sker mindre frekvent. Därigenom vågar vi påstå att i takt med att sekreteraren mognar i sitt arbete sker det mindre modellinläring, dock upphör det inte helt.

Samspelet i gruppen och möjligheten till att lära genom modellinläring upplever vi att samtliga deltagare är medvetna om. Det citat som vi tidigare kopplat ihop med Berger och Luckmann (1966) styrker att samspelet är något som påverkar individerna i gruppen och att det då är en faktor som är viktig att se till.

Något som även påverkas av samspelet inom gruppen är "jaget". Detta område var något som vi upplevde var svårare att fånga under intervjuerna och som i vår tidigare modell var en enskild faktor: "Skapandet av jaget - handlingar och attityder". Att det var svårt att fånga kan bero på att frågorna var fel ställda. Det kan dessutom bero på att det för deltagarna är svårt att se sig själv objektivt och förstå allt som den blir påverkad av. Vi frågar oss: Går det ens att analysera sitt eget jag eller det är en omedveten process? Å andra sidan menar Cooley (refererad i Asplund, 1970) att de är artificiellt att studera individen skilt från gruppen "*... individen och grupperna är två sidor av samma sak.*" (1970, s. 129). Därigenom är det ett område som är svårt att bortse ifrån, trots att det är otydligt.

Det som dock ändå tyder på att samspelet mellan kollegorna påverkar jaget är deltagarnas svar på samtliga av våra frågor. Deltagarna är väldigt lika i sina svar och få svar skiljer sig från varandra. Deltagarna använde sig av olika exempel och förklaringar men vi anser efter vår analys att de till stor del antyder på samma sak. Det man får fråga sig då är om det beror på samspelet samt Cooleys "spegeljaget". Eller är det på grund av att de områdena vi har undersökt är så pass självklara och okomplicerade att svaren egentligen inte speglar de skilda attityderna. Därigenom har våra frågor i så fall bara berört saker på ytan och inte undersökt vad som sker på djupet.

Sammanfattningsvis påverkar samspelet som finns i gruppen på olika sätt. Modellinläring sker i denna grupp både omedvetet och medvetet. Genom det utbyte och samspel som sker är deltagarna modeller för varandra i lärande och utveckling. Å andra sidan anser vi att modellinläring sker mindre frekvent ju mer deltagarna mognar i sitt arbete, även om det inte upphör. Gällande hur gruppen påverkar individens "jaget" är tvetydigt. Det har varit svårt att utläsa att gruppen har påverkat individerna. Å andra sidan har

liknande attityder inom gruppen visat sig men det är svårt att avgöra om det beror på liknande attityder eller frågornas karaktär.

5.1.2.3 Gemenskap

I skapandet av vår tidigare modell var en av gruppens påverkansfaktorer ”gemenskap” och innehöll teori kring det emotionella stödet. Efter intervjuerna (se 4.2.3) anser vi att det emotionella stödet har en betydande roll. Deltagarna beskrev bland annat att gruppen spelar roll vid pressade situationer vilket tyder på att det emotionella stödet har en stor betydelse. Hade det inte spelat så stor roll vågar vi påstå att det hade varit svårt att se situationen ”utifrån” genom att beskriva tydliga exempel på olika situationer när kollegorna har hjälpt till.

Att de hjälper varandra var ett återkommande ämne. Samtliga deltagare pratade öppet om den avlastning och hjälp de kan få vid hög arbetsbelastning eller frånvaro. Praktisk hjälp, det instrumentella stödet, anser vi därav ska tillhöra ”gemenskap” istället för ”lärande: gruppens medvetna påverkan”. Detta för att vi anser att hjälpen inte alltid behöver vara medveten. Som beskrivet i resultat och analys, dementerar inte deltagarna att det finns praktisk hjälp utan snarare styrker det. Dock beskriver deltagarna det som en självklarhet. Är det då alltid en medveten påverkan till lärande eller är lärandet mer en konsekvens av handlingen? Att den praktiska hjälpen används anser vi till störst del beror på gemenskapen som uppstår, och inte främst det medvetna- eller omedvetna lärandet. En omplacering av begreppet anser vi dessutom inte utesluter det ena eller det andra.

Då vi i vår studie har talat om två olika typer av lärande är det frågan vilken typ av lärande som praktisk hjälp ingår i. Vi anser att den praktiska hjälpen ska ses som ett socio-kulturellt lärande snarare än erfarenhetsbaserat. Vi kan utläsa i vår empiri att gemenskap och samhörighet genomsyrar gruppen. De har även en hög acceptans gällande att be om samt få hjälp, vilket även gör att gemenskapen i gruppen bidrar till att individerna utvecklas. Detta styrks även av Lave och Wenger (1991) som menar att ett socio-kulturellt lärande bygger på ett socialt samspel av individers olika relationer. Å andra sidan leder den praktiska hjälpen till en erfarenhet som i sin tur kan leda till ett erfarenhetsbaserat lärande. Intervjuerna styrker dock att det är gruppen som sådan som hjälper varandra och inte olika individers erfarenheter.

Sammanfattningsvis anser vi att gemenskap i en grupp på olika sätt påverkar individer och att det i denna grupp finns i stor grad. Både det emotionella- samt instrumentella stödet, anser vi oss se blir en konsekvens av att gemenskap inom gruppen finns. Ett socio-kulturellt lärande sker genom gemenskap, samhörighet och acceptansen kring att be om hjälp.

5.1.2.4 Gruppens påverkan på hanteringsförmåga

I vår tidigare modell (se 2.3.6) har vi benämnt teori kring LOC och kontroll som ”kontrolluppfattning”. Efter analys av vår empiri ser vi att deltagarna inte dementerar att kontroll i någon form finns på arbetsplatsen. Vi tycker dock att det är svårt att styrka teorin kring LOC och kontroll som helhet. Det var mer vissa specifika delar som tydligt styrktes av deltagarna. Å andra sidan påpekas det i en intervju att deltagarnas motivation till arbetet gynnas av att de upplever att de fortfarande kan påverka, vilket även styrker att det är ett område som ska tas upp.

Vi har därför i vår nya modell valt en annorlunda utformning. För det första har vi valt att benämna det som hanteringsförmåga istället för kontrolluppfattning. Vår anledning

är att vi efter intervjuerna, när deltagarna har gett exempel från sin arbetsplats, insett att kontroll förmodligen är ett för ”hårt” ord. Vi är dock medvetna om att frågorna är skrivna utifrån begreppet kontrolluppfattning och att vi kanske därför gör studien orättvisa genom att ändra namn då det inte är det som vi främst har undersökt. Vi anser oss dock kunna utläsa att svaren till våra frågor mer handlar om förmåga att hantera saker än att ha kontroll. Hur stor skillnad det är mellan dessa begrepp anser vi beror på kontexten. Kan du hantera en sak utan att du har kontroll? Ja, i vissa situationer. Exempelvis kan du ha förmågan att hantera en arbetsuppgift, trots att du inte har full kontroll över dess utformning.

Vi har även valt att koppla ihop bladet “hanteringsförmåga” med “gemenskap”. Detta då det uppkom i en intervju att sekreterarna genom gruppens närvaro upplevde att de fick mer kontroll och kunde hantera olika uppgifter bättre. Därigenom upplever vi att förmågan att hantera olika uppgifter är en konsekvens av gemenskapen, vilket även resulterar i att den faktorn inte bör stå helt för dig själv. Å andra sidan var detta något som kom upp i en intervju av fem vilket inte till 100 % styrker att det är så det är. Detta kan dels bero på att det är något som inte förekommer på arbetsplatsen alternativt att vi har ställt fel frågor.

Vidare uppgav majoritet av deltagarna att det var svårt att kontrollera sitt arbete med hänvisning till kontexten som de arbetar i. Därigenom har vi valt att illustrera denna faktor med ett stort, genomskinligt, blad som står över ett mindre, men tydligare blad. Det stora bladet representerar vilken kontroll vi upplever är möjligt i andra arbeten, vilket är arbetet med mindre riktlinjer. Det lilla bladet representerar den begränsning i kontroll som finns i denna typ av arbete.

Sammanfattningsvis anser vi att “hanteringsförmåga” möjligtvis är en faktor som gruppen kan påverka. Dock begränsas hanteringsförmågan av andra utomstående faktorer, liksom kontexten samt typen av arbete. Dock är detta ett område som vi anser oss inte vara fullt kapabla till att bedöma då fler frågor hade krävts. Därigenom krävs det mer forskning för att till fullo kunna säkerhetsställa vad som verkligen stämmer.

5.1.2.5 Normer

I vår tidigare modell tillhörde normer ”Lärande: Gruppens omedvetna påverkan”. Efter intervjuerna har det istället visat sig att normerna är ett område som inte är så starkt förekommande inom gruppen. Eller rättare sagt var det svårt att utläsa vilka normer som fanns. Det är viktigt att betona att oskrivna regler på en arbetsplats är svårt att reflektera kring, då det som sagt är oskrivet.

Vi anser oss dock kunna utläsa vissa normer i gruppen. De beskriver bland annat en hög acceptans kring att be om hjälp och vissa påpekar att de är trygga i varandras sällskap. Detta indikerar att det finns de socio-emotionella normer som Granér (1991) beskriver. Vidare uttrycker majoriteten av deltagarna att de vet vem de ska gå till om de behöver hjälp med ett visst område. Även detta upplever vi är en oskriven regel och/eller ett handlingsätt som finns inom gruppen.

Under intervjuerna talar deltagarna utifrån sekreterargruppen, dock arbetar de även i skilda team. Detta gör det svårt för oss att anta att det enbart är denna grupp som påverkar normerna. Sekreterarna är, liksom många andra personer, en del i något större. Då normer är en produkt av samspelet, vilket Granér (1991) beskriver, vågar vi påstå att det finns på varje arbetsplats liksom det finns i samhället som helhet om så omedvetet. Ett vardagligt, men ändå talande exempel, är att majoriteten av de människor som åker tåg varje dag vet vilket beteende som är okej eller inte. Det är inte för att någon har sagt vad

som är okej, det bara är det. Dock anser vi att detta område kräver en mer omfattande undersökning för att helt kunna säkerställa exakt hur de påverkar enskilda individers motivation. Med detta sagt blir det svårt att ha normer som en egen faktor i vår modell och vi kommer därför, i vår nya modell, illustrera normer som något som ligger utanför de andra påverkansfaktorerna. Detta för att tydliggöra att normer påverka indirekt såväl individens motivation så som gruppens påverkansfaktorer.

5.2 Relationen mellan individens motivationsfaktorer och gruppens påverkansfaktorer

Vi kommer i detta avsnitt att beskriva och motivera förhållandet mellan faktorerna i vår modell, det vill säga individens motivationsfaktorer samt gruppens påverkansfaktorer.

Som tidigare beskrivet (se 2.2.3 samt 5.1.1) anser vi att faktorerna som påverkar individens motivation, de som illustreras som knoppen på blomman, även påverkar varandra. Därav kan dessa faktorer ses som en helhet. Blir en faktor gynnad kan det i sin tur leda till att en av de andra faktorerna även blir det. Å andra sidan kan det även leda till motsatsen, om en av faktorerna inte uppfylls kan en annan bli lidande. Det är dessutom viktigt att förstå att faktorerna kan ses som enskilda faktorer. Enbart för att en av faktorerna gynnas innebär inte det att den enskilda individen blir motiverad.

Gruppens påverkansfaktorer, de som illustreras som bladen på blomman, är på liknande sätt som individens motivationsfaktorer, en del av en påverkansprocess. Varje faktor, sett enskilt, behöver inte bidra till att någon av individens motivationsfaktorer gynnas. Det är istället genom dess helhet faktorerna påverkas.

Sett till ”Personlig utveckling” ser vi främst att det är våra teman: gemenskap, samspel och feedback som påverkar denna faktor. Det dessa tre teman har gemensamt är lärandet. De kan på olika sätt hjälpa individen till nya praktiska hjälpmedel och erfarenheter. Detta genom till exempel utbyte av erfarenheter i ett samspel, praktisk hjälp eller feedback så det sker en reflektion på vad som gjordes. Dessa faktorer, som gruppen påverkar, bidrar till att individer lär sig och utvecklas vilket är i enlighet med ”Personlig utveckling”.

”Att känna sig uppskattad” är den faktorn som gruppens påverkansfaktor ”gemenskap” till störst del påverkar. Detta genom att individen känner att den är en del i gruppen och till exempel får stöttning av kollegor. Vi kan efter intervjuerna utläsa att samtliga deltagare uppskattar sina kollegor och att de trivs på sin arbetsplats och i gruppen. Två tydliga citat från intervjuerna som styrker att gruppen kan påverka och att det faktum påverkar till vilken grad individen känner sig uppskattad är: *”Man känner sig välkommen.”* samt *”... alla frågar hur man mår”*. I detta avseende ser vi även att ”feedback” och ”samspel” är två teman som påverkar denna motivationsfaktor. Dock krävs det en större medvetenhet hos individen som ger feedback, då dess betydelse för *”Att känna sig uppskattad”* beror på hur den sägs.

”Self-efficacy” är den faktorn som kan gynnas av flera olika grupp faktorer beroende på hur man väljer att se det. Tron på din egen förmåga kan tydligt kopplas till ”gemenskap” då Bandura (1997) beskriver att stöd från kollegor kan öka individens tro på att lyckas med en uppgift. Stödet från kollegor omfattas av det emotionella stödet som även detta återfinns i gemenskap. ”Gruppens påverkan på hanteringsförmåga”, ”samspel” och ”normer” är de tre faktorerna som direkt kan kopplas till self-efficacy. Då det under en av intervjuerna framkom att de vågade göra mer för att gruppen fanns där indikerar på att deras tro till att lyckas med en uppgift blir större genom gruppen, vilket kan härledas

till ”Gruppens påverkan på hanteringsförmåga”. ”Samspel” påverkar genom modellinlärning. Modellinlärning går, som tidigare är beskrivit, i enlighet med en av Banduras informationskällor till ökad self-efficacy, ”Vicarious experience”, det vill säga att individens tro på att lyckas med en uppgift ökar om de ser individer med samma upplevda förmåga lyckas med en uppgift. Vi är även av uppfattning att ”normer” tydligt påverkar ens individs self-efficacy om vi ser till Nationalencyklopedins (u.å.d) definition (se 2.3.2.2.2). Är normerna en handlingsregel om hur man bör handla kommer troligtvis individen sätta sina mål efter dem. Tron på den egna förmågan är då i relation till vad man bör kunna.

5.3 Vad studien har för bidrag till gruppens praktik

Vi har tidigare beskrivit (se 3.4.1) att gruppen beskrevs av organisationen som en relativt stabil grupp med bra samarbete. Sammantaget finner vi att denna studie bevisar att detta antagande stämde. Vi hoppas även att studien ska öka gruppmedlemmarnas medvetenhet gällande att de tillhör en bra grupp. Detta trots att de inte arbetar som en typisk grupp då faktum är att sekreterarna även deltar i andra formella grupper. Å andra sidan är vår uppfattning att individer generellt tillhör fler grupper. Exempelvis kan individer, liksom sekreterarna, ingå i flera formella grupper vilket här blir de arbetsteam samt yrkesgrupper som finns. Utöver detta ingår deltagarna antagligen i flera informella grupper. Detta påvisas även av Cooley (refererad i Asplund, 1970) då han beskriver att individen är skärningspunkten mellan ett specificerat antal cirklar, cirklarna representerar de sociala grupperna.

Vi upplever att gruppen utför båda faserna i feedback, även om deltagarna inte resonerar kring feed-forward. Genom att öka förståelsen kring vad feedback verkligen innehåller är vår förhoppning att de även medvetet kan dra nytta av båda faserna. Likt vad vi påvisat innan beror fasernas betydelse på situationen (se 5.1.2.1)

I vår empiri framkom det även att frekvensen av feedback, i form av uppskattning, minskade desto längre tid sekreterarna varit anställda. Det indikerar att sekreterarna i viss mån börjar ta varandra förgivet. Även detta upplever vi kan förändras genom en större medvetenhet från deltagarnas sida gällande att inte glömma bort varandra. Vår uppfattning är att relationer, likt en blomma, måste vårdas för utan omvårdnad kommer de slutligen att vissna.

Vi som observatörer fick en känsla av en sammansvetsad grupp, vissa gav även intryck av att de kände varandra på en mer personlig nivå. Vidare framgick det att ett flertal faktum har relationer med kollegorna utanför jobbet. Detta gör att vi frågar oss om denna ”personliga” gemenskap beror på gruppens samarbete i arbetet eller om det beror på att deltagarna har gemensamma intressen utanför arbetet. Vi anser oss inte kapabla att besvara denna fråga, men trots detta vill vi belysa att den starka gemenskap som finns, oavsett hur den har kommit till, gynnar individens motivation. Vidare upplever vi att gruppen överlag påverkar många av de andra faktorerna som vi på teoretisk väg påvisat kan vara viktiga.

5.4 Teoretiskt bidrag och förslag till vidare forskning

Denna studie anser vi endast är förstadiet i vår forskning. Vi har i ett första steg identifierat de olika faktorerna som kan påverka individens motivation samt hur gruppen i sin tur påverkar dessa och skapat vår grundmodell (se 2.4). Vi har därefter applicerat modellen på verkligheten genom våra deltagare för att se vad modellen kunde tillföra deras praktik (se 5.3). Deltagarna har i sin tur påverkat den slutliga modellen, vilket

representerar ett resultat av hur arbetsgruppen kan påverka individens motivationsfaktorer. Modellen har, som beskrivit ovan, bekräftats i stora delar genom vår empiri. Dock fann vi att vissa delar, exempelvis normer, fick mindre bekräftelse än andra. Därigenom har det även skett vissa förändringar (se ny modell 5.1), något som vi även var öppna för innan vår empiri samlades in. Dock har inga nya relevanta områden uppkommit. Vi vill här förtydliga att det just är ett resultat, då vi är medvetna om att modellen kan se annorlunda ut i andra grupper.

Med detta sagt hade det nu varit intressant att ta forskningen vidare och undersöka ett större antal grupper. Detta för att analysera och diskutera hur andra grupper hade påverkat modellen. Med mer forskning anser vi dessutom att det hade varit möjligt att presentera en mer generell modell för hur grupper kan motivera individen. Modellen kan då användas i större utsträckning och som ett mått för hur gruppen fungerar. Det går med detta att se vilka faktorer som en tänkbar grupp fattas och var mer resurser behöver läggas.

Det hade även varit lättare att klarlägga till vilken grad kontexten påverkar faktorerna genom att undersöka andra grupper inom andra organisationer. Liksom vi tidigare påvisat upplevde vi bland annat att påverkan till kontrolluppfattning begränsades av sekreterarnas kontext och därigenom var svår att bedöma. Om kontexten spelar en större roll än vi tidigare beräknat behövs även modellen modifieras, då den i nuläget inte anger kontextens möjligheter eller begränsningar.

En fråga som vi ställde oss tidigare (se 4.2.5) var "... är det så att individen är så pass socialiserad av gruppen att dess handlingar redan överensstämmer med gruppens attityder?". Även detta område hade varit intressant att undersöka genom att applicera modellen på såväl stabila grupper som har arbetat många år tillsammans som nybildade grupper.

Referenser

- Alvesson, M. & Sköldberg, K. (2008). *Tolkning och reflektion: vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. (2., [uppdaterade] uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Arbetsförmedlingen (2011) *Medicinsk sekreterare*. Tillgänglig:
<http://www.arbetsformedlingen.se/For-arbetssokande/Yrke-och-framtid/Yrkeskompassen.html?url=1119789672%2FYrkeskompassen%2FYrkesbeskrivning.aspx%3FID%3D241%26y%3D411%26s%3D4112%26b%3D5967&sv.url=12.78280711d502730c1800078#UTBILDNINGSANKARE> (Hämtad: 2015-10-21)
- Asplund, J. (red.) (1970). *Sociologiska teorier: studier i sociologins historia*. (3., [rev. och utökade] uppl.) Stockholm: Almqvist & Wiksell.
- Aronsson, G. (1987). *Arbetspsykologi: stress- och kvalifikationsperspektiv*. Lund: Studentlitteratur
- Backman, J. (2008). *Rapporter och uppsatser*. (2., uppdaterade [och utök.]. uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: the exercise of control*. Basingstoke: W. H. Freeman.
- Berger, P.L. & Luckmann, T. (1966). *The social construction of reality [Elektronisk resurs] : a treatise in the sociology of knowledge*. New York: Anchor books.
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (2., [rev.] uppl.) Malmö: Liber.
- Cohen, L., Manion, L. & Morrison, K. (2011). *Research methods in education*. (7. ed.) Milton Park, Abingdon, Oxon, [England]: Routledge.
- Csikszentmihalyi, M. (1999). *If we are so rich, why aren't we happy?* *American Psychologist*, 54, 821-827.
- Denscombe, M. (2009). *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. (2. uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Döös, M. (2008). Kapitel 4 "Genom arbetsuppgiftens glasögon". I Tedenljung, D. (red. 2.upl.) *Arbetsliv och pedagogik*. (s. 69-110) Lund: Studentlitteratur.
- Ellström, P. (1992). *Kompetens, utbildning och lärande i arbetslivet: problem, begrepp och teoretiska perspektiv*. (1. uppl.) Stockholm: Publica.
- Feist, J & Feist, G. (2008) *Theory of personality*. Tillgänglig:
<http://www.rawanonline.com/wp-content/uploads/2012/09/Theories-of-Personality-7e-English.pdf> (Hämtad: 2015-11-11)
- Fejes, A. & Thornberg, R. (red.) (2009). *Handbok i kvalitativ analys*. (1. uppl.) Stockholm: Liber.

- Fejes, A. & Thornberg, R. (red.) (2015). *Handbok i kvalitativ analys*. (2., utök. uppl.) Stockholm: Liber.
- French, R. (red.), Rayner, C., Rees, G. & Rumbles, S. (2011). *Organizational behaviour*. (2nd ed.) New York: John Wiley.
- Goldsmith, M. (2002). *Try Feedforward Instead of Feedback*. Tillgänglig: http://www.marshallgoldsmithlibrary.com/cim/articles_display.php?aid=110 (Hämtad: 2015-12-08)
- Granberg, O. (2010). *Lära eller läras: om kompetens och utbildningsplanering i arbetslivet*. (2., uppdaterade och omarb. uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Granér, R. (1991). *Arbetsgruppen: den professionella gruppens psykologi*. Lund: Studentlitteratur.
- Granér, R. (1994). *Personalgruppens psykologi*. Lund: Studentlitteratur.
- Greenaway, K. H., Haslam, S. A., Cruwys, T., Branscombe, N. R., Ysseldyk, R., & Heldreth, C. (2015). From 'we' to 'me': Group identification enhances perceived personal control with consequences for health and well-being. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 109(1), 53-74. doi:10.1037/pspi0000019
- Harrington, B. & Hall, D.T. (2008). *Career management & work-life integration: using self-assessment to navigate contemporary careers*. Thousand Oaks, Calif.: SAGE Publications.
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B.B. (1959). *The motivation to work*. (2. ed.) New York: Wiley.
- Hjerm, M. & Lindgren, S. (2010). *Introduktion till samhällsvetenskaplig analys*. (1. uppl.) Malmö: Gleerups.
- Härenstam, A. (2010). Kapitel 1 "Sociala relationer och det goda arbetet". I Härenstam, A. & Bejerot, E. (red. 1 uppl.). *Sociala relationer i arbetslivet: studier från föränderliga arbetsplatser*. (s.7-24). Malmö: Gleerups utbildning.
- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). *Relationship of Core Self-Evaluations Traits—Self-Esteem, Generalized Self-Efficacy, Locus of Control, and Emotional Stability—With Job Satisfaction and Job Performance: A Meta-Analysis*. *Journal Of Applied Psychology*, 86(1), 80-92. doi:10.1037//0021-9010.86.1.80
- Katharine Greenaway (2014) *Katie greenaway*. Tillgänglig: <http://katharinegreenaway.com/> (Hämtad: 2015-10-09)
- Kolb, D.A. (1984). *Experimental learning: experience as the source of learning and development*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Lantz, Annika (1993). *Intervjumetodik- den professionellt genomförda intervjun*. Lund: Studentlitteratur.

- Lave, J. & Wenger, E. (1991). *Situated learning: legitimate peripheral participation*. Cambridge: Cambridge Univ. Press.
- Lindner, J. (1998) *Understanding Employee Motivation*. Tillgänglig: <http://www.joe.org/joe/1998june/rb3.php> (Hämtad: 2015-09-20)
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality* (Second edition). Addison Wesley Longman: New York.
- Mead, G.H. (1976). *Medvetandet, jaget och samhället: från socialbehavioristisk ståndpunkt*. Lund: Argos.
- Mintzberg, H. (1993). *Structure in fives: designing effective organizations*. ([New ed.]). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Nationalencyklopedin (u.å.a). *Pedagogik*. Tillgänglig: <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/pedagogik>. (Hämtad: 2015-10-06)
- Nationalencyklopedin (u.å.b). *Motivation*. Tillgänglig: <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/motivation> (Hämtad 2015-10-26)
- Nationalencyklopedin (u.å.c). *Gruppdynamik*. Tillgänglig: <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/gruppdynamik> (Hämtad 2015-10-06)
- Nationalencyklopedin (u.å.d). *Norm*. [http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/norm-\(2-handlingsregel\)](http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/norm-(2-handlingsregel)) (Hämtad 2015-10-26)
- Nationalencyklopedin (u.å.e). *Kontrolluppfattning*. Tillgänglig: <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/kontrolluppfattning> (Hämtad: 2015-10-23)
- Nationalencyklopedin (u.å.f). *Attityd*. Tillgänglig: <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/attityd> (Hämtad: 2015-11-02)
- Nationalencyklopedin (u.å.g). *Hermeneutik* Tillgänglig: <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/hermeneutik> (Hämtad: 2015-10-06)
- Nationalencyklopedin (u.å.h). *Fallstudie*. Tillgänglig: <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/fallstudie> (Hämtad: 2015-10-16)
- Nordin, M. (2010). Kapitel 3 “*Det sociala stödets betydelse för utslagning och inlåsning på arbetsmarknaden*”. I Härenstam, A. & Bejerot, E. (red. 1. uppl.) *Sociala relationer i arbetslivet: studier från föränderliga arbetsplatser*. (s. 45-56). Malmö: Gleerups utbildning.
- Renn R. W. & Fedor, D. B. (2001). *Development and field test of a feedback seeking, self-efficacy, and goal setting model of work performance*. *Journal of Managing*, 27, 563- 583

- Researchgate (u.å.) *Jiri Vevoda*. Tillgänglig:
http://www.researchgate.net/profile/Jiri_Vevoda (Hämtad: 2015-10-09)
- Rotter, J. B. (1966). *Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement*. Psychological Monographs: General And Applied, 80(1), 1-28.
 doi:10.1037/h0092976
- Sandberg, J. (2000). *Understanding human competence at work: an interpretative approach*. Academy Of Management Journal, 43(1), 9-25. doi:10.2307/1556383
- Schepers, C., De Gieter, S., Pepermans, R., Du Bois, C., Caers, R., & Jegers, M. (2005). How are employees of the nonprofit sector motivated? A research need. *Nonprofit Management & Leadership*, 16(2), 191-208.
- Skånes universitetssjukhus (2012, a) *Om Skånes universitetssjukhus*. Tillgänglig:
<http://www.skane.se/sv/Webbplatser/Skanes-universitetssjukhus/Om-Skanes-universitetssjukhus/Om-Skanes-universitetssjukhus/> (Hämtad: 2015-12-02)
- Skånes universitetssjukhus 2 (2012, b) *Vi arbetar för en säker vård*. Tillgänglig:
<http://www.skane.se/sv/Webbplatser/Skanes-universitetssjukhus/Om-Skanes-universitetssjukhus/Patientsakerhet/> (Hämtad: 2015-12-02)
- Statistiska centralbyrån (2015) *30 största yrkena*. Tillgänglig:
http://www.scb.se/sv/_/Hitta-statistik/Statistik-efter-amne/Arbetsmarknad/Sysselsattning-forvarvsarbete-och-arbetstider/Yrkesregistret-med-yrkesstatistik/59064/59071/133973/ (Hämtad: 2015-10-06)
- Svedberg, L. (2007). *Gruppsykologi: om grupper, organisationer och ledarskap*. (4., [bearb., uppdaterade och kompletterade] uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Thomas, W. H., NG, Sorensen, K. L., & Eby, L. T. (2006). *Locus of control at work: a metaanalysis*. *Journal of Organizational Behavior*, 27, 1057–1087.
- Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer*. (4., [omarb.] uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Vårdhandboken (2015) *Team och teamarbete*. Tillgänglig:
<http://www.vardhandboken.se/Texter/Teamarbete-och-kommunikation/Team-och-teamarbete/> (Hämtad: 2015-10-06)
- Vévoda, J., Ivanová, K., Nakládalová, M., & Marecková, J. (2011). *Motivation and Job Satisfaction of general Nurses working in out patient hospital departments from the Prespective of Hertzberg's Two-Factor motivation Theory*. Conference Proceedings Of The IV. International Conference Of General Nurses & Workers Educating Paramedical Staff, 154-163.
- Yukl, G.A. (2013). *Leadership in organizations*. (8. ed., Global ed.) Boston: Pearson.
- Zanderin, L. (red.) (2005). *Arbetsmiljö*. (2., [uppdaterade] uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Bilaga 1- Brev till mottagningen

Hej!

Vi heter Cajsa Kihlman och Johanna Brahed och studerar vårt sista år på programmet personal- och arbetslivsfrågor vid Lunds universitet. För vårt examensarbete kommer denna intervjustudie att genomföras med syfte att undersöka hur arbete i grupp kan gynna den enskilda individens motivation.

Intervjun bygger på era uppfattningar och åsikter kring hur arbete i gruppen på arbetsplatsen påverkar i olika avseenden. Ert deltagande är frivilligt och kan avbrytas när som under processen. Allt material kommer att behandlas konfidentiellt, det vill säga att det ni sagt inte ska kunna gå att koppla till vem som sagt det.

De forskningsresultat som samlas in kommer behandlas i en skriftlig uppsats. Uppsatsen kommer, i sin helhet, publiceras i LUP Student Papers som är tillgängligt för allmänheten. Den kommer även behandlas i ett seminarium som består av två examinatorer samt andra studenter. Uppsatsens slutliga version kommer att kunna skickas till samtliga deltagare om intresse finns. Tid för intervju är bra att avsätta en timme och kommer att spelas in om samtyckte till detta finns. Inspelningen är för möjligheten till att gå tillbaka för att inte missa viktiga aspekter.

Vi vill i förväg tacka för din tid och medverkan!

Cajsa Kihlman och Johanna Brahed

Kontaktuppgifter:

Cajsa Kihlman

07XX

cajsa.kihlman@XX

Johanna Brahed

07XX

johanna.brahed@XX

Bilaga 2- Intervjuguide

Presentation av oss och studies syfte:

Berätta syftet med studien: “ att undersöka hur arbete i grupp kan gynna den enskilda individens motivation.”

Förklara beräknad tidsåtgång 45- 60min, 25 frågor totalt. Några kortare och några som går att diskutera och resonera gemensamt kring. Undrar ni något eller inte förstår frågan är det bara att fråga så försöker vi förklara.

Förtydliga att alla frågor är inriktade på gruppen sekreterare om inget annat anges. Vi ska försöka att förtydliga detta i frågorna så det kan bli lite upprepningar.

Informera deltagarna att intervjuerna är frivilligt. Förtydliga att de har rätt att avbryta intervjun när de vill.

Vi kommer att presentera materialet på ett sådant sätt att det inte ska gå att förstå vem som sagt vad. Endast vi och eventuell vår handledare kommer ha tillgång till råmaterialet. Råmaterialet kommer att förstöras när uppsatsen är godkänd.

Förklara att den färdiga uppsatsen kommer att publiceras för allmänheten på LUP student pages och behandlas på ett seminarium med examinator och andra studenter

Ok att vi spelar in?

Uppvärmningsfrågor:

1. Hur länge har ni arbetat här?
2. Vilka avdelningar arbetar ni mot?
3. Vad är era huvudsakliga arbetsuppgifter?
4. Förutom mötena med X, skulle ni kunna ge exempel på ett annat tillfälle när ni sekreterare utmärker er som grupp?

Gruppdynamik

5. Beskriv en vanlig arbetsdag för er? Vad gör ni? Vilka rutiner har ni? Vilka pratar ni med?

6. Hur ofta skulle ni säga att ni gör något sorts grupparbete?
Om exempel: hjälper varandra med olika uppgifter?

6.1 Vad är det ni gör? Hur gör ni det?

7. Rent allmänt, hur upplever ni det är att arbeta i grupp jämfört med att arbeta själv?

”Gruppens medvetna påverkan på lärandet”

8. Vilka personer i ert arbete och då tänker vi på XX skulle ni säga generellt kan bidra

till att ni sekreterare utvecklas och lär er i det dagliga arbetet? Om ja, på vilket sätt?

Chefer?

Sekreterarna?

Patienter?

9. Om det uppstår problem i arbetet, hur kan man göra för att dra nytta av varandra?

9.1 Är det något som sker idag? Ge exempel!

10. Vad är feedback enligt er?

11 På vilket sätt använder ni feedback i arbetet?

12 Hur tror ni feedback kan påverka ert arbete?

13. När var senast ni gav någon feedback?

14. Känner ni att feedback överlag uppskattas av era kollegor?

Övriga frågor för att eventuellt fylla tomma blad

15. Hur definierar ni motivation?

16. Generellt, hur tror ni att en grupp kan påverka någons motivation?

”Gruppens omedvetna påverkan på lärandet”

17. Skulle ni säga att det finns några oskrivna regler inom er sekreterare? Kan ni ge något exempel?

Om exempel: Hur man behandlar varandra eller hur man utför olika arbetsuppgifter)

Vårt exempel: “Som vi har som oskriven regel nu när vi skriver arbete tillsammans att vi alltid kan gå in och ändra i den andras text utan att det behöver frågas om lov eller förklaras,

det är något man bara kan göra utan att informera den andra”

18. Hur kommer en ny kollega bäst in i arbetet?

19. Hur längesen var det som ni kände att ni lärde er något i ert arbete genom att bara se någon annan utföra en arbetsuppgift? Är det något som skett vid upprepande tillfällen eller bara någon enstaka gång?

20. Tror ni att man kan lära någon annan något utan att man faktiskt medvetet visar det?

Gemenskap:

21. Är det några av er sekreterare som umgås utanför jobbet?

22. Vilka svåra situationer brukar ni sekreterare ställas inför?

22.1 Spelar gruppen någon roll vid pressade situationer eller det hade inte blivit någon skillnad? Varför?

23. Vår uppfattning är att ni arbetar mycket utspritt. Stämmer detta?

23.1 Tror ni det hade kunnat bli tryggare vid jobbiga situationer att sitta i anslutning till varandra även fast ni sitter med olika uppgifter?

Kontrolluppfattning

22. Till vilken grad upplever ni att ni kan kontrollera det som sker i arbetet på en skala 1-5?

22.1 Varför?

”Skapandet av jaget- handlingar och attityder”:

23. Tänk er in i en situation där: Någon föreslår att ni ska ta kafferast kl.14.00, förlaget får inte så god respons av de andra i gruppen. Tror ni många av er sekreterare hade föreslagit det igen?

24. Upplever ni ett era kollegor på något sätt har påverkat något du har gjort eller känt utanför jobbet? Ge exempel! (Exempel: något specifikt samtalsämne som du blivit mer intresserad av eller ett besök om blivit av efter en rekommendation)

25. Hur tror ni kollegor kan påverka hur man utför en arbetsuppgift? Är det något ni har varit med om, i så fall när och hur?

Avslut

Vid funderingar eller oro går det att kontakta oss, oavsett var i processen vi är



LUNDS UNIVERSITET
Sociologiska institutionen
Avdelningen för pedagogik
Box 114, 221 00 LUND
WWW.soc.lu.se