



**LUNDS**  
UNIVERSITET

Sociologiska institutionen

Examensarbete kandidatnivå

SOCK04, 15hp

HT 2017

## **Psykosocial arbetsmiljö på en snabbmatsrestaurang**

Författare: Klara Adonis

Kandidatuppsats: SOCK04, 15hp

# ABSTRAKT

Författare: Klara Adonis

Titel: Psykosocial arbetsmiljö på en snabbmatsrestaurang

Kandidatuppsats: SOCK04, 15hp

Min frågeställning:

*Hur påverkar den psykosociala arbetsmiljön personal på en snabbmatsrestaurang utifrån organisationens form, arbetskrav, kontroll av arbetssituationen och socialt stöd?*

Snabbmatsrestauranger anses vara stressfyllda vilket ledde till intresset för att undersöka psykosocial arbetsmiljö och vilka faktorer som påverkar arbetsmiljön. Uppsatsen behandlar psykosocial arbetsmiljö på en snabbmatsrestaurang utifrån organisationens form, psykiska arbetskrav, utrymmet för kontroll och socialt stöd mellan individer. Studien undersöker individens upplevelse och därför valdes kvalitativa intervjuer som metod.

Som teoretiska ansatser valdes job demand-job control and social support-modellen och organisationskonfigurationen maskinbyråkratin. För ytterligare förståelse av den sociala påverkan användes tidigare forskning och bakgrund om sociala relationer och socialt stöd. Teoretiska ansatserna ökar förståelsen för hur organisationskonfigurationen påverkar arbetsmiljön i form av tre faktorer; arbetskrav, kontroll av arbetssituationen och social stöd. Därefter analyseras faktorerna och hur det påverkar personalens upplevelse av arbetsmiljön.

Resultatet av studien visar att organisationskonfigurationen maskinbyråkratin, påverkar arbetskraven, möjligheten personalen har att kontrollera arbete och sociala relationerna samt socialt stöd mellan personal. Genom att förstå organisationskonfigurationen skapas det en förståelse för hur arbete på arbetsplatsen är strukturerat; att arbetskraven är standardiserade, att personalen har begränsat handlingsutrymme, att det finns begränsat utrymme för sociala relationer och socialt stöd under arbetet. Dessa faktorer påverkar individen i dess uppfattning om den psykosociala arbetsmiljön.

Nyckelord: Psykosocial arbetsmiljö, arbetskrav, kontroll, socialt stöd, organisationskonfiguration, snabbmatsrestaurang.

# Innehållsförteckning

<b>1 INLEDNING</b> .....	<b>1</b>
1.1 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING.....	1
<b>2 BAKGRUND OCH TIDIGARE FORSKNING</b> .....	<b>2</b>
2.1 PSYKOSOCIAL ARBETSMILJÖ .....	2
2.2 ARBETSMILJÖN PÅ EN SNABBMATSRESTAURANG.....	3
2.2.1 Servicearbete.....	3
2.3 OLIKA TYPER AV ARBETSKRAV.....	3
2.3.1 Kritik mot job demand-job control and social support-modellen.....	4
2.4 SOCIALA RELATIONER OCH SOCIALT STÖD .....	5
2.4.1 Informella och formella arbetsgrupper.....	5
2.4.2 Former av socialt stöd.....	5
2.4.3 Socialt stöds effekter .....	6
<b>3 TEORETISKA ANSATSER</b> .....	<b>6</b>
3.1 JOB DEMAND - JOB CONTROL AND SOCIAL SUPPORT-MODELLEN .....	6
3.1.1 Krav .....	7
3.1.2 Kontroll.....	7
3.1.3 Fyra olika arbetsituationer.....	8
3.1.4 Socialt stöd .....	9
3.2 ORGANISATIONSKONFIGURATION .....	10
<b>4 METOD</b> .....	<b>11</b>
4.1 METODVAL.....	11
4.2 URVAL.....	12
4.3 ETISKA ASPEKTER.....	12
4.4 PRAKTISKT GENOMFÖRANDE .....	13
4.5 ANALYSMETOD.....	13
4.6 METODKRITIK .....	14
<b>5 ANALYS OCH RESULTAT</b> .....	<b>14</b>
5.1 INFORMATION OM ARBETSPLATSEN OCH INTERVJUPERSONERNA .....	14
5.1.1 Arbetsplatsen.....	14
5.1.2 Intervjupersonerna.....	15
5.2 SNABBMATSRESTAURANGEN.....	15
5.3 ARBETSKRAV .....	16
5.4 KONTROLL .....	19
5.5 SOCIALA RELATIONER.....	21

5.6 SOCIALT STÖD .....	22
5.7 ARBETSSITUATIONER .....	23
5.8 EN MER TRIVSAM ARBETSPLATS.....	24
<b>6 DISKUSSION OCH SLUTRESULTAT .....</b>	<b>24</b>
6.1 RESULTATDISKUSSION.....	24
6.1.1 Individuell påverkan och arbetsmiljöfaktorer.....	24
6.1.2 Standardiserade krav och kontroll.....	25
6.1.3 Socialt stöd .....	26
6.1.4 Tillfälligt arbete .....	27
6.2 SLUTRESULTAT .....	28
6.3 METODDISKUSSION .....	28
6.4 FRAMTIDA FORSKNING .....	28
<b>7 KÄLLFÖRTECKNING.....</b>	<b>29</b>
7.1 BÖCKER .....	29
7.2 ARTIKLAR OCH ANDRA TRYCKTA KÄLLOR.....	30
7.3 INTERNET.....	32
<b>BILAGA 1. INTERVJUGUIDE.....</b>	<b>33</b>
<b>BILAGA 2. INFORMATIONSBREV.....</b>	<b>36</b>

# 1 Inledning

Våren 2017 lanserade McDonalds kampanjen "Gör Donken", kampanjen beskriver att ett arbete på McDonalds är ett första steg för många unga att komma in på arbetsmarknaden. På snabbmatsrestaurangen får de möjligheten att få nya arbetserfarenheter med hjälp av struktur, ledarskap och utbildning. För många är snabbmatsrestaurangen deras första anställning och en möjlighet att arbeta i grupp med nya människor för att arbeta mot ett gemensamt mål. En stor fokus som McDonalds lägger vid marknadsföringen är att de likställer att "Göra Donken" som att göra värnplikten (McDonalds, 2017).

Arbetsmiljön på en snabbmatsrestaurang anses vara påfrestande och stressig. Personalen har krav från flera håll som exempelvis företagsledningen, restaurangchefen, kollegor och kunderna. Arbetet anses stressigt för att personalen ständigt skall leverera bra service med bra kvalitet samt att det skall ske snabbt. På grund av att arbetet upplevs stressigt innebär det att många ser det som ett instegsjobb (Leidner, 1993)

Uppsatsen studerar hur personal på en snabbmatsrestaurang upplever deras arbetsmiljö utifrån organisatoriska och sociala faktorer inom ramen för psykosocial arbetsmiljö. Organisatoriska faktorer innefattar delaktighet, handlingsutrymme och krav. Sociala faktorer innefattar sociala relationer och socialt stöd från chef och kollegor (AFS, 2015:4). Arbetsplatser med fördelaktig arbetsmiljö skapar arbetsengagemang och kan reducera risken för uppkomsten av ohälsa. Arbetsplatser som har dålig arbetsmiljö har visat sig öka risken för ohälsa och stress (Tuveson & Eklund, 2014). Samtidigt problematiseras psykosociala arbetsmiljön av att den är subjektiv, vad en individ upplever som en tillfredställande arbetsmiljö innebär inte att andra upplever den som tillfredställande. Individens sätt att se på sin arbetsmiljö påverkas av erfarenheter och kunskaper samt hur arbetsmiljön är organiserad (Abrahamsson & Johansson, 2013). Eftersom individer upplever arbetsmiljön på olika sätt, samtidigt som det finns generella antagande om faktorer som påverkar arbetsmiljön, är det ett intressant och viktigt område att studera.

## 1.1 Syfte och frågeställning

Syftet med uppsatsen är att undersöka hur personal på en snabbmatsrestaurang upplever den psykosociala arbetsmiljön. Att undersöka relationen mellan arbetskrav, handlingsutrymme, socialt stöd samt organisatoriska faktorer. Utifrån syftet har jag valt att avgränsa uppsatsen

och att utgå från *job demand-job control and social support-modellen* (Karasek, 1979; Johnson & Hall, 1988) för att förstå uppkomsten av arbetsrelaterad ohälsa. För att vidga förståelsen om psykosocial arbetsmiljö sätts det i relation till *organisationskonfigurations* modellen av Henry Mintzberg (Jacobsen & Thorsvik, 2008).

Min frågeställning är:

*Hur påverkar den psykosociala arbetsmiljön personal på en snabbmatsrestaurang utifrån organisationens form, arbetskrav, kontroll av arbetssituationen och socialt stöd?*

## **2 Bakgrund och tidigare forskning**

Här presenterats bakgrund och tidigare forskning som är relevanta för uppsatsen. Bakgrund och tidigare forskning presenterar inte bara teorier och faktorer som används för att förstå psykosocial i samband med arbetsmiljön på en snabbmatsrestaurang, också varför det är ett viktigt område att studera.

### **2.1 Psykosocial arbetsmiljö**

Theorell (2003a) definierar psykosocial som ” ... *interaktionen (samspelet) mellan psykiska och sociala faktorer*” (s.14). Psykosocial arbetsmiljö inrymmer både orsak och verkan. Med ”orsak” menas psykosociala faktorer. Faktorer är variabler som påverkar individen; som hur arbetsmiljön är organiserad, relationen mellan kollegor, kunder och ledning, individens kunskaper, erfarenheter, egenskaper i relation till arbetsmiljön. Med ”verkan” menas psykosociala effekter på individen som arbetstillfredsställelse, välmående och arbetsmotivation. Eller det motsatta att det skapar psykisk ohälsa och att individen känner missnöje inför arbetet (Eppler & Nelander, 1992).

Rubelowitz (2004) har formulerat fem faktorer som kännetecknar positiv psykosocial arbetsmiljö: (1) Egenkontroll i arbete: att finns utrymme för arbetstagaren att påverka sitt arbete. (2) Ett positivt arbetsledningsklimat: arbetstagare kan samarbeta oberoende på hierarkisk position. (3) Stimulans från själva arbetet: arbetstagaren har möjlighet att använda sina kunskaper. (4) God arbetsgemenskap: att de finns bra kontakt mellan arbetstagarna. (5) Optimal arbetsbelastning: arbetsbelastningen är både fysisk och psykisk är optimal.

## **2.2 Arbetsmiljön på en snabbmatsrestaurang**

Leidner (1993) genomförde en studie på en snabbmatsrestaurang där arbetsförhållandena för personalen studerades. Arbetsmiljön på en snabbmatsrestaurang är fylld med krav i en stressfull arbetsmiljö. Ofta är förhållandena på arbetsplatsen begränsade i form av lön och förmåner vilket gör att det är svårt för personalen att vara motiverade i sitt arbete. Arbetet på en snabbmatsrestaurang kräver att personalen är flexibel, exempelvis gällande arbetstimmar när de arbetar. Flera av personalen ser det som ett genomgångsjobb eller deltidjobb. Kan resultera i att arbetsgivaren inte väljer att satsa på utbildningar, vilket i sin tur kan leda till att personalen inte väljer att stanna kvar på snabbmatsrestaurangen (Leidner, 1993).

### **2.2.1 Servicearbete**

I *Gränslöst arbete - Socialpsykologiska perspektiv på det nya arbetslivet* (Allvin m.fl., 2008) definieras servicearbete, att produkten producerats och konsumeras samtidigt och det syftar på personalens interaktion med kunden. Personalen tränas och förbereds för att de är organisationens ansikte utåt och ska uppträda enligt organisationens standard. Samtidigt som personalen uppträder enligt organisationens standard ska de framstå genuina för kunderna. Dessa motstridigheter förenklas om interaktionen är förskrivna som på snabbmatsrestauranger. Kunderna har en begränsad meny att beställa ifrån och den anställde vet hur interaktionen kommer utspelas. Om personalen inte framstår som genuin utan istället uppträder på ett ofördelaktigt sätt för organisationen får detta konsekvenser för organisationen, som exempel att kvaliteten på produkten anser vara dåligt.

## **2.3 Olika typer av arbetskrav**

Job demand-job control and social support-modellen är en av den mest använda modellen för att studera stress och hälsa inom arbetskontext (Ibrahim, & Ohtsuka, 2012). I studien av de Jonge m.fl. (2000) kommer de fram till att både arbetskrav och kontroll påverkar personalens välbefinnande samt att det är viktigt att det finns en balans mellan dem. Det som lyfts fram i studien är att personalens välbefinnande kan förbättras genom att öka kontroll över arbetet utan att arbetskraven behöver ändras eller förändras, additivt förhållande. Däremot, vilken typ av arbetskrav som är ansträngande för arbetet måste tas i beaktning vid ökning av kontroll. Som exempel tas servicearbete upp, att emotionellt krav är en av det mest framträdande kraven inom arbete. De Jonge, Mulder & Nijhuis (1999) nämner också att genom att identifiera vad som är ansträngande i arbetet är det också av vikt att vet vilka åtgärder som bör vidtas eller

undersökas. De nämner att job demand-job control and social support-modellen bör innefatta flera olika former av krav för att olika krav dominerar inom olika arbeten. Eklöf (2017) presenterar fyra olika former av krav; (1) kvantitativa, mängden av krav, (2) kvalitativa, hur svåra kraven är, (3) emotionella, uppvisande av känslor för att arbetet kräver det, eller (4) kognitiva, förmågan att bearbeta information, bedöma och fatta beslut i osäkra och komplexa situationer.

I studien av van Vegchel m.fl. (2004) presenteras det att arbeten generellt har blivit mer kundfokuserade vilket resulterar att de emotionella och psykologiska arbetskraven har ökat. Servicearbeten är ett av dem och emotionella krav är av vikt inom arbetet. En av de mest vanligt förekommande hälsoproblem inom servicearbete är utbrändhet. Studiens resultat visar att utbrändhet inom servicearbeten är relaterad till kvalitativ och emotionell arbetskrav samt kontroll och socialt stöd. För att minska utbrändhet kan kontrollen över arbetet ökas, som exempel decentralisation av auktoritet, att göra arbetsuppgifterna mer intressanta, att organisationen ändrar sitt fokus (från uppgiftsorienterad till kundorienterad eftersom personal ofta slits mellan organisationens regler och engagemanget för kunden) och att låta personalen variera sitt arbete med arbetsuppgifter som inte är emotionellt krävande.

### **2.3.1 Kritik mot job demand-job control and social support-modellen**

Studier som använder sig av job demand-job control and social support-modellen har kommit fram till varierande resultat gällande hur arbetskrav, kontroll och socialt stöd påverkar personalens välbefinnande. I Dollard m.fl. (2000) studie presenteras det att höga arbetskrav inte alltid har en negativ effekt på arbetstillfredsställelsen. I kombination med motsvarande kontroll upplever personalen en känsla av kompetens och produktivitet. Detta resultat stöds inte i studien av Negussie & Kaur (2016) där job demand-job control and social support-modellen endast delvis bekräftats. Eftersom resultatet av studien visar arbetskrav och socialt stöd påverkar arbetstillfredsställelsen, däremot kontroll varken påverkar eller dämpar relationen mellan krav och tillfredsställelse.

Det varierande resultatet har medfört att kritik har lyfts mot modellen, att den anses vara begränsad eftersom den inte ser till andra arbetsfaktorer eller individuella aspekter (Ibrahim, & Ohtsuka, 2012). Sparks & Cooper (1999) anser att den är för begränsad gällande antalet faktorer som påverkar arbetstillfredsställelsen. Att modellen endast undersöker tre arbetsfaktorer och därmed inte överväger andra arbetsfaktorer som kan vara relevanta för att förstå den psykosociala arbetsmiljön. I studien av Rodriguez m.fl. (2001) kritiseras job



demand-job control and social support-modellen vara för enkel. De anser att det finns flera faktorer som påverkar den psykosociala arbetsmiljön. En aspekt som debatteras är att personalens personliga karaktär påverkar individens bedömning till arbetsmiljön. Studien lägger till kontroll-lokus som en variabel. Kontroll-lokus är hur individen uppfattar att de kan påverka situationen. Kontroll-lokus delas upp i två aspekter; intern-kontroll-lokus, när individen själv upplever att de kan påverka och externt-kontroll-lokus, när individen upplever att möjligheten att påverka ligger utanför dennas kontroll (Theorell, 2003). Resultatet av studien visar att välbefinnande på arbetsplatsen påverkas av flera variabler än krav, kontroll och stöd. Genom att addera kontroll-lokus ökar förståelsen av hur individens karaktär påverkar bedömning till arbetsmiljön (Rodriguez m.fl., 2001).

## **2.4 Sociala relationer och socialt stöd**

Utöver bakgrunds information och tidigare forskning i relationen till teorier, måste vi också lyfta fram bakgrund och tidigare forskning om sociala relationer och socialt stöd för att ge djupare förståelse om hur det sociala stödet påverkar arbetsmiljön.

### **2.4.1 Informella och formella arbetsgrupper**

Det finns olika sociala relationer på en arbetsplats för personalen, som exempelvis till chefen, till sina kollegor och till kunderna. En samling av sociala relationer, exempelvis mellan kollegor kan ses som en arbetsgrupp vilket kan vara formella eller informella. Formella relationer bildas inte för att individerna tycker om varandra, utan för att den formella gruppen har en bestämd mening (syfte) med arbetsordningar, rutiner, arbetsledning och att de arbetar gemensamt mot ett mål. Informella grupper är inte bestämda och har inget formellt mål att nå. De bildas på grund av det finns ett socialt behov hos personalen (Svedberg, 2016) och uppstår när det finns tillfälle som exempelvis på raster, innan eller efter arbetet samt när det finns tid och möjlighet att socialisera. Det är svårt för informella grupper att uppstå om arbetet är belastande, om personalen är fast på en plats och om de är omgivna av andra människor som kräver uppmärksamhet (Lennéer & Thylefors, 2005).

### **2.4.2 Former av socialt stöd**

Sociala relationer kan leda till en upplevelse av tillit, trygghet och stöd mellan individer på arbetsplatsen, samt att dessa relationer kan främja kunskap och erfarenheter. Denna trygghet och uppmuntran av personlig utveckling och kunskap kan i tur leda till reducerad risk för ohälsa (Eppler & Nelander, 1992). Det har identifierats fyra former av socialt stöd (LaRocco

m.fl., 1980); instrumentellt stöd avser praktiskt hjälp som materiellt och ekonomiskt stöd. Emotionellt stöd är förtroende, empati och omtänksamhet, som att med andra på arbetsplatsen arbeta genom påfrestande händelser. Informationsstöd avser att personalen får information, vägledning och hjälp vid beslutsfattande. Feedback är att personalen får, från andra individer, bekräftelse på sitt arbete och hur de presterar (Eklöf, 2017).

### **2.4.3 Socialt stöds effekter**

Socialt stöd anses ha två effekter; huvudeffekten och bufferhypotesen. Huvudeffektens resonemang bygger på att socialt stöd har en positiv påverkan oavsett om individen upplever stress eller inte. Sociala grupper ger individer en regelbunden positiv erfarenhet av socialt samt en stabil och socialt belönad roll i gruppen. Den andra effekten, bufferhypotesen, bygger på att socialt stöd kan skydda från stress när individen upplever arbetsbelastning. Det kan skydda i två avseenden; för det första kan socialt stöd ingripa mellan den stressiga händelsen och stressreaktionen genom hindra individen att värdera situationen som stressfull. För det andra kan socialt stöd ingripa mellan den upplevda stressen och början till ohälsa genom att minska eller ta bort stressprocessen (Cohen & Wills, 1985).

## **3 Teoretiska ansatser**

Teorier i psykosocial arbetsmiljö har gått från att enbart se individen och organisationsstrukturen till att försöka förstå dynamiken mellan individen och organisationen. Nutida teorier ser även till den psykologiska processen hos individen som perception, kognition och emotion. En teori i psykosocial arbetsmiljö är: job demand-job control and social support-modellen. Teorin valdes för att den förklarar också relationen mellan krav och kontroll och dess påverkan på individen. Sist presenteras Henry Mintzberg's organisationskonfigurations maskinbyråkrati som valdes för att klargöra organisatoriska faktorer och befattningshierarkier.

### **3.1 Job demand - job control and social support-modellen**

Karasek (1979) utvecklade *job demand -job control-modellen* som baseras på arbetssituationer. Modellen visar vilken påverkan arbetsfaktorer har på individers hälsa och välbefinnande. Två variabler som påverkar individers välbefinnande är arbetskrav och kontroll. Genom att sammankoppla de psykiska kraven som ställs och den möjliga kontrollen som individen har över sitt arbete kan psykosocial ansträngning, stressreaktioner samt hälsa

studeras (Karasek & Theorell, 1990). Johnson och Hall (1988) adderar en variabel; socialt stöd, till modellen. Genom detta tillägg benämns teorin för *job demand - job control and social support-modellen*. Modellen beskriver hur psykisk belastning (ohälsa och stress) uppstår i en arbetsmiljö utifrån faktorerna krav, kontroll och socialt stöd (Häusser m.fl., 2010).

### **3.1.1 Krav**

Krav syftar på den mentala arbetsbelastningen som ställs på individen (Theorell, 2003a). Exempel på krav i arbetet är: arbetsfrekvensen, tillgängligheten, tidsbegränsning, ansträngning och svårighet (Theorell, 2003b). Modellen ser inte alla krav som negativa utan de kan ha en positiv påverkan också, det beror emellertid på vilken möjlighet individen har att kontrollera kraven. Därmed måste kraven bestämmas med individens förmåga att kontrollera som utgångspunkt (Theorell, 2003a). Det kan exempelvis göras genom att bestämma kraven utifrån mängden av arbetsuppgifter som finns till antalet personal samt personalens kompetens att utföra arbetsuppgifterna (Theorell, 2003b).

### **3.1.2 Kontroll**

Kontroll syftar på handlingsutrymmet, individens möjlighet att påverka dess arbete. Kontroll delas upp i två aspekter; (1) auktoritet över beslut och (2) kompetens att utöva kontroll. Den första aspekten, auktoritet över beslut, avser strukturer för att skapa en opartisk arbetsplats och det innefattar uppgiftskontroll och deltagande i beslutsfattande. Uppgiftskontroll innebär att individen kan kontrollera vilka arbetsuppgifter som ska utföras, i vilken ordning och när de ska utföras. Deltagande i beslutsfattande innefattar att individen kan vara med och påverka arbetet, ett exempel är arbetstider, de kan ge förslag till förändring och kan delta i beslut för förändring (Theorell, 2003b). Theorell (2003b) nämner fem former av deltagande i beslutsfattande;

- Personalen får information från chefen om planer för organisationen.
- Information och erfarenhet samlas in från personalen.
- Överläggningar där personalen har möjlighet att ge förslag och presentera sina åsikter för chefen.
- Formella arbetsgrupper som sköter förhandlingar
- Beslut fattas i samråd med personalen

Den andra aspekten, kompetens att utöva kontroll, avser utrymme för skicklighet (kunskap och erfarenhet) och intellektuell aktivitet på arbetsplatsen. Det innefattar även att det finns möjlighet för utveckling av individernas kompetens på arbetsplatsen. Kompetens är en viktig del i arbetet eftersom de tillåter individen att ta kontroll över arbetet och vid utrymme för utveckling utvecklas individens förmåga att kontrollera arbetet (Theorell, 2003a). En del kompetens utvecklas på arbetsplatsen och en del har individen med sig från tidigare (Theorell, 2003b).

### **3.1.3 Fyra olika arbetssituationer**

Samspelet mellan psykiska krav och individens möjlighet att kontrollera arbetet delas in i fyra olika scenarion: (1) spänd, (2) aktivt, (3) avspänd och (4) passivt. Dessa fyra scenarion är extremscenarion (Karasek & Theorell, 1990). (Se figur 1, s.9).

1, I en *spänd* arbetssituation har individen höga krav och utrymmet för kontroll är lågt. Vid denna arbetssituation finns det förhöjd risk för att psykosocial ansträngning och effekten blir att stressreaktionen uppstår hos den anställde. Vilket beror på att personalen upplever att denne inte har kontroll över situationen för att kunna möta arbetskraven (Karasek & Theorell, 1990). Arbetssituationen skapar även sämre möjligheter för personalen att utvecklas (Agervold, 2001).

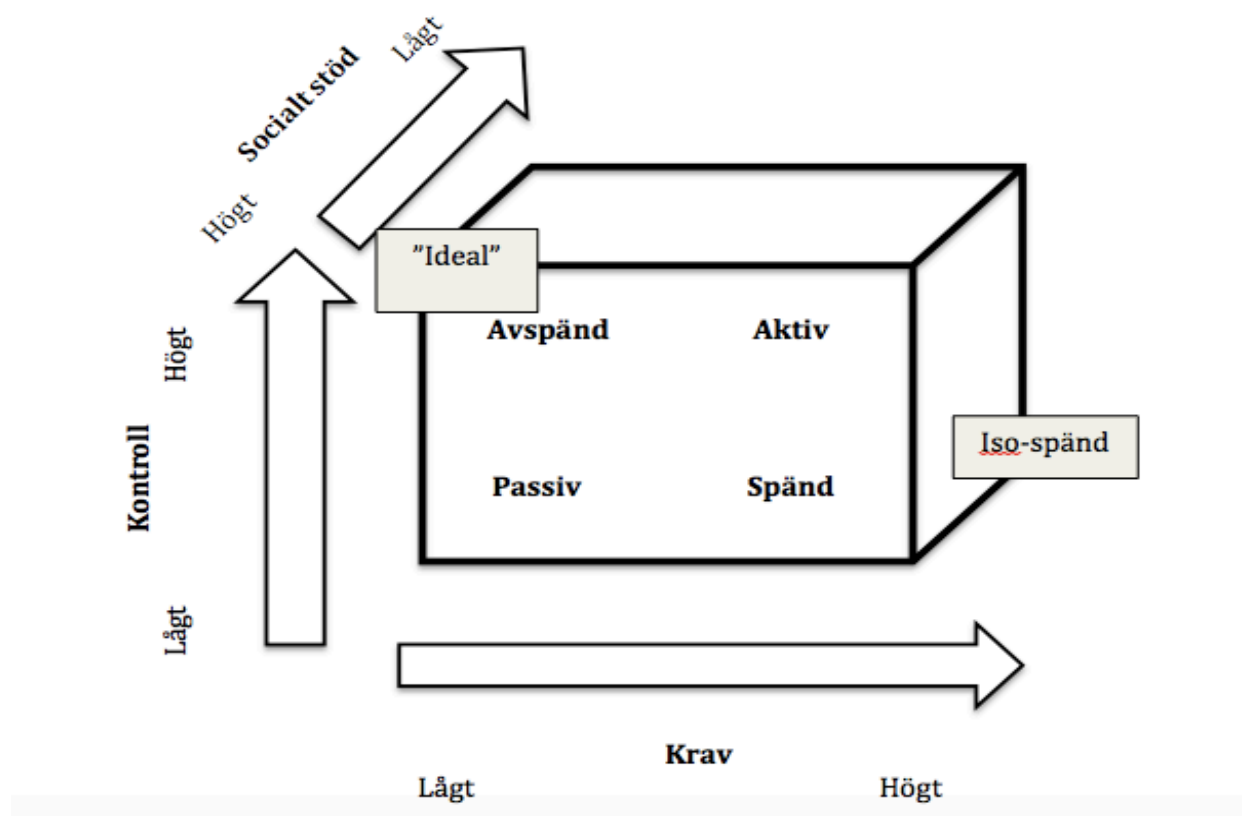
2, *Aktivt* arbete är där personalen har höga krav och har hög kontroll över arbetet. Denna arbetssituation upplever personalen som psykosocialt ansträngande, däremot har personalen möjlighet att kontrollera arbetskraven. Det skapar arbetsmotivation och utrymme för personlig utveckling och utmaningar (Karasek & Theorell, 1990).

3, *Avspända* arbeten är med låga krav och utrymme för hög kontroll. Risken för psykosociala ansträngningen är låg för att personalen har stort handlingsutrymme och arbetsbelastningen är inte hög. Personal med denna typ av arbeten har ofta låg motivation och ser inte arbetet som utmanande (Karasek & Theorell, 1990).

4, *Passiv* arbete är där personalen har låga krav och utrymmet för kontroll är lågt. Exempel på ett arbete av denna karaktär är arbete med mycket upprepning. I dessa former av arbetssituationer uppfattas av personalen som omotiverad för att den inte får möjlighet att använda kunskap och utvecklas. I passivt arbete upplever personalen en genomsnittlig psykosocial ansträngning (Karasek & Theorell, 1990).

Förhållandet mellan krav och kontroll kan ses i två avseenden. I artikeln av Häusser, m.fl. (2010) presenterar två hypoteser: strain (ansträngning) och buffert (buffra eller skydda) gällande samverkan. Strain-hypotesen anser att hög ansträngning kan minskas genom tillämpning av kontroll men ansträngning kommer fortsätta vara hög så länge arbetskraven är höga; relationen är additiv. Buffert-hypotesen anser att genom ökad kontroll skyddas det mot hög ansträngning och kraven behöver inte nödvändigtvis minskas; relationen är interaktiv.

Figure 1, Job demand-job control and social support



Källa: Theorell, T, red. Psykosocial miljö och stress. 2003a.

### 3.1.4 Socialt stöd

Johnson och Hall (1988) adderade ett tredje faktor till job demand-job control-modellen eftersom att modellen hade blivit kritiserad för att inte inkludera andra viktiga psykosociala faktorer (Johnson & Hall, 1988). Socialt stöd är att personalen får praktisk och emotionell hjälp från sin chef och kollegor på arbetsplatsen (Theorell, 2003a). Det är visat att socialt stöd minskar de negativa effekterna som uppstår i arbeten som är psykosocialt ansträngande. Modellen benämner arbeten där arbetssituationen är avspänd och det finns socialt stöd som

”ideal” arbete. ”Iso-spänd” (isolerat och spänt) är arbeten ett med höga krav där det inte finns möjlighet att kontrollera situationen och avsaknaden av socialt stöd medför större risk för personalen att drabbas av ohälsa (Johnson & Hall, 1988).

### **3.2 Organisationskonfiguration**

Vilket utrymme det finns för sociala relationer på arbetsplatsen beror på organisationskonfigurationen. En av de mest inflyttningsrika teorierna om organisationskonfigurationer utvecklades av Henry Mintzberg. Teorin bygger på att organisationer består av fem delar: en operativ kärna (arbetet som utförs för att uppnå organisationens mål), mellancheferna (övervakar och samordnar arbete i operativa kärnan), strategisk ledning (högsta administrativt ansvar), teknostrukturer (arbete med uppgifter som inte ingår i produktionen men påverkar den) och servicestrukturen (arbete med uppgifter som inte inblandad i produktionen men är viktig för att produktionen ska fungera). Delarna kan vara olika stora och framträdande i organisationskonfigurationer. Utifrån de fem delarna urskilde Henry Mintzberg olika organisationskonfigurationer och en av dem benämns för *maskinbyråkratin* (Jacobsen & Thorsvik, 2008).

Maskinbyråkratin kännetecknas av att organisationen är centraliserad. Detta avser att beslut fattas högt upp i befattningshierarkin och att arbetet styrs samt samordnas av regler och standardiserade rutiner. Hierarki syftar på att det finns befattningar som är överordnade andra befattningar vilket ger personal i den högre befattningen befogenhet att ge order till personal i underordnade befattningar (Jacobsen & Thorsvik, 2008). I en formell hierarki har varje befattning distinkta arbetsuppgifter, en tydlig funktion, bestämd befogenhet och ett ansvar på arbetsplatsen (Svedberg, 2016). En fördel med tydlig hierarki är att personalen vet dem de ska vända sig till och för att få socialt stöd. Maskinbyråkratin styrs av hårda regleringar, prestationsmätningar, regler och procedurer därför finns det lite utrymme för sociala relationer (Jacobsen & Thorsvik, 2008). Det krävs inte sociala relationer i stor utsträckning för att arbetet ska kunna utföras eftersom kompetensen är standardiserad då arbetet utförs på en stabil och förutsägbar marknad. Ledningen i organisationen använder sig av resultatmätning och uppföljning av siffror för att kontrollera att tjänsten uppnår standarden och målen (Härenstam & Bejerot, 2010).

Fördelar med maskinbyråkratin är att det finns tydliga ansvarsförhållanden, stabilitet och en förutsägbarhet som gynnar effektiviteten i produktionen. Samtidigt är organisationsformen svår att förändra, standardiseringen gör att efterlevandet av rutiner och regler i sig blir målet

för personalen samt att personalens kunskap och erfarenheter inte tas varas på, på grund av standardiseringen (Jacobsen & Thorsvik, 2008).

## **4 Metod**

Här nedan motiveras metodvalet. Därefter beskrivs valet av intervjuer, urval, etiska aspekter, praktisk genomförande, analysmetod och metodkritik.

### **4.1 Metodval**

Kvalitativa intervjuer valdes som metod eftersom studien syftar till att förstå hur organisatoriska faktorer påverkar arbetsmiljö och hur individen reagerar på arbetsmiljön. Studien fokuserar inte på att generalisera individers erfarenheter eftersom varje individ upplever arbetsmiljön olika utifrån sina kunskaper och erfarenheter. Den subjektiva upplevelsen står i fokus eftersom arbetsmiljön kan upplevas och tolkas på olika sätt av olika personer. Intervjuerna utformades med strukturerade och öppna frågor (Trost, 2010) för att möjliggöra ett öppnare samtal där intervjupersonen relativt fritt kan tala och utveckla sina synpunkter samtidigt som det finns teman som intervjuaren flexibelt kan förhålla sig till (även kallat semistrukturerad intervju) (Denscombe, 2016).

Innan en intervjuguide utformades utfördes en granskning av befintliga formulär och intervjuguides för psykosocial arbetsmiljö för att forma en förståelse hur föregående intervjuguides har utformats. Preventformuläret (2016) i psykosocial arbetsmiljö valdes som inspiration för utformandet av intervjuguiden. Prevent valdes för att det är en ideell organisation som förmedlar kunskap om hälsofrämjande arbetsmiljö samt för att formuläret berörde flera av de huvudteman som är väsentliga för undersökningen. Ur Prevents formulär valdes huvudteman och från dem formulerades egna frågor och följdfrågor. Intervjuguidens frågor formulerades och utformades för anpassas till undersökningsområdet samt för att passa en strukturerad intervju med öppna frågor menat att frågorna inte har en ordningsföljd och de kan svaras på fritt (Trost, 2010).

Intervjuguiden (se bilaga 1) inleder med bakgrundsfrågor om ålder, hur länge intervjupersonen har arbetat på snabbmatsrestaurangen, vilket befattning de har samt om de har någon tidigare utbildning eller arbetslivserfarenhet. Syftet med inledningen var att inleda intervjuerna på ett lättsamt sätt och öppna för en avslappnad konversation för att sedan gå

djupare in på området. Intervjun avslutades med en öppen fråga ifall det var något intervjupersonen ville diskutera eller lägga till (Widerberg, 2002).

## **4.2 Urval**

Snabbmatsrestaurangen som var intressant för studien kontaktades först via telefon och det förklarades att ambitionen var att utföra en studie om arbete på snabbmatsrestaurangen. Ett möte bokades därefter in med restaurangchefen och där presenterades syftet med studien samt de etiska aspekterna för intervjupersonerna och företaget. Förutsättningen för att studien skulle få genomföras var att företagets namn ska vara konfidentiellt.

Restaurangchefen valde därefter ut sju personer som bedömdes vara av intresse för studien. Det skedde ett strategiskt urval av intervjupersoner utifrån faktorerna att intervjupersonerna skulle ha olika befattningar samt arbetat olika länge på arbetsplatsen (Alvehus, 2013). Tre av personerna arbetade som medarbetare, tre som arbetsledare och en som första assistent. Första assistenten var en nyckelperson inom företaget som kunde beskriva organisationsstrukturen mer ingående (Trost, 2010). Därefter kontaktades arbetsledarna och medarbetarna av första assistenten (chefen hade informerat och delegerat vidare uppgiften till första assistenten) på snabbmatsrestaurangen. Första assistenten delade ut ett informationsbrev (se bilaga 2) gällande studien.

## **4.3 Etiska aspekter**

I informationsbrevet om studien beskrevs studiens syfte, att intervjumaterialet skulle behandlas konfidentiellt, att intervjupersonerna ska vara anonyma, att intervjuerna spelades in, att uppsatsen kommer publiceras för allmänheten på internet och att intervjupersonerna har rätten att dra sig ur studien samt läsa intervjun efter transkribering. Informationsbrevet innehöll även namnet och kontaktuppgifter till intervjuaren (Denscombe, 2016). Vid intervju tillfället informerades intervjupersonerna igen om studiens syfte samt om de etiska aspekterna och det tilldelades en kopia av informationsbrevet. Det tydliggjordes att intervjuerna spelades in, att de kunde avbryta intervjun eller avstå från att svara på frågor och att de kunde kontakta intervjuaren efteråt om de inte längre ville delta i studien. Intervjumaterialet behandlades konfidentiellt och ingen annan än intervjuaren hade tillgång till materialet. Efter analys av intervjumaterialet raderades det permanent. Intervjupersonerna anonymiserades för att respektera deras integritet och därför gavs de bokstäver som identifikatorer vid



transkriberingen (Denscombe, 2016). Intervjupersonerna informerades även om att studien kommer att finnas tillgänglig på internet samt var den kommer publiceras.

#### **4.4 Praktiskt genomförande**

Alla intervjuerna genomfördes ansikte-mot-ansikte vilket enligt Trost (2010) är en fördel då minnet är en viktig del i tolkning och analysen. Intervjuerna spelades in med hjälp av en ljudupptagare. En fördel med att spela in intervjun är att intervjuerna kan skrivas ut och läsas vilket möjliggör för intervjuaren att kunna gå tillbaka och lyssna på betoningar samt ordval. Intervjuaren kan fokusera på frågorna och svaren under intervjun eftersom inga minnesanteckningar förs (Trost, 2010).

Intervjuerna skedde före eller efter intervjupersonernas arbetspass och utfördes på snabbmatsrestaurangen i ett avskilt rum (restaurangens utbildningslokal). Intervjuplatsen valdes för att det skulle vara enkelt och för att lite som möjligt påverka intervjupersonernas vardag. Varje intervju planerades ta ca 60 minuter och intervjuerna varade mellan 45-80 minuter. Efter avslutad intervju tillfrågades intervjuperson om de kunde kontaktas vid behov för kompletterade frågor eller för tydliggöranden. Därefter transkriberades intervjun och skrevs ut. Intervjupersonerna fick bokstäverna A till G som identifikatorer (Trost, 2010). Intervjuperson G kontaktades efter transkriberingen för att fråga om det var okej att arbetstitel användes i studien, då det inskränkte på G:s anonymitet. G gav sitt godkännande till att identifierades som första assistent.

#### **4.5 Analyismetod**

Vid transkriberingen skrevs tonfall, replikväxlingar och pauser ut. Syftet var för att underlätta en detaljerad undersökning och jämförelse mellan intervjuerna. Därefter gicks materialet igenom flera gånger för att kunna urskilja återkommande ämnen. Materialet sorterades med hjälp av koder. Som kod användes korta ord exempelvis krav, kontroll och stöd. Orden grupperades in i kategorier, vissa delar reducerades och sorterades bort eftersom det inte var relevanta för studiens syfte (Alvehus, 2013). Vid kodning och kategorisering upptäcktes mönster mellan intervjuerna. Vilket var kategorierna (1) arbetskrav, (2) kontroll och (3) socialt stöd, det fanns gemensamma drag för de olika befattningarna. Det medförde att intervjupersonerna delades in i grupper: arbetsledarna, medarbetarna och assistent. Kategorierna sorterades under teman; snabbmatsrestaurangen, arbetskrav, kontroll, sociala relationer, socialt stöd, arbetssituation och en mer trivsamt arbetsplats. Materialet analyserades

från job demand-job control and social support-modellen, maskinbyråkrati och från bakgrund och tidigare forskning i sociala relationer och social stöd.

## **4.6 Metodkritik**

Analys av intervjumaterialet influeras av forskaren genom dennes bakgrund, åsikter och urval av materialet. Forskaren väljer medvetet ut delar i intervjumaterialet som anses vara väsentligt för studien i och med det riskerar det att delarna lyfts ur kontext. Det gör att resultatet som presenteras är missvisande. Annan problematik som kan uppstå vid analysen av datamaterialet är att det ofta tar lång tid att analysera eftersom datamaterialet är ostrukturerat. Det är upp till forskaren att bedöma hur datamaterialet kategoriseras och det kan medföra att datamaterialet förenklas på grund av att materialet är för omfattande. För att skapa en enhetlig förklaring kan forskaren vara tvungen att förenkla materialet och ta bort det som inte passar in (Denscombe, 2016).

Valet av kvalitativ metod begränsar studien eftersom den är mindre representativt och därmed inte generaliserbar till en större demografi. Studien fokuserar på intervjupersonernas upplevelse av arbetsmiljön och det innebär att den undersökta arbetsplatsen inte kan likställas med andra arbetsplatser och varje arbetsplats behöver studeras för sig. Här har kvantitativa studier en fördel mot kvalitativa studier eftersom kvantitativa resultat kan generalisera till en större demografi (Denscombe, 2016).

## **5 Analys och Resultat**

Först följer en kort bakgrundsinformation om arbetsplatsen och intervjupersonerna. Därefter analyseras intervjumaterialet utifrån job demand-job control and social support-modellen och organisationskonfiguration maskinbyråkratin. För att vidga job demand-job control and social support-modellen kommer olika former av arbetskrav och socialt stöd också att användas för att analysera intervjupersonernas psykosociala arbetsmiljö.

### **5.1 Information om arbetsplatsen och intervjupersonerna**

#### **5.1.1 Arbetsplatsen**

Snabbmatsrestaurangen har ungefär 40 anställda och majoriteten av dem är under 25 år. För många är det deras första anställning och flera har det som ett extraarbete vid sidan om studier

eller annan anställning. Snabbmatsrestaurangen har bytt chefer flera gånger under de senaste åren och den nuvarande chefen har arbetat på snabbmatsrestaurangen i tre månader.

### **5.1.2 Intervjupersonerna**

**A.** Intervjuperson A har arbetat på snabbmatsrestaurangen i 18 månader och har befattningen arbetsledare. A ser arbetet som tillfälligt eftersom A vill studera vidare.

**B.** Intervjuperson B har arbetat på snabbmatsrestaurangen i tre år och har befattningen arbetsledare. För B är arbetet ett genomgångsjobb och om en månad kommer B vara tjänstledig i sex månader för att resa.

**C.** Intervjuperson C har arbetat på snabbmatsrestaurangen i fyra år och har befattningen arbetsledare. C ser inte arbetet som ett tillfälligt arbete utan vill vidareutbildas inom företaget.

**D.** Intervjuperson D har arbetat på snabbmatsrestaurangen i sju månader och har befattningen medarbetare. Arbetet ser D som ett extrajobb för att D vill studera vidare.

**E.** Intervjuperson E har arbetat på snabbmatsrestaurangen i två månader och har befattningen medarbetare. Arbetet ser E som ett extrajobb och inget E vill vidareutbilda sig inom.

**F.** Intervjuperson F har arbetat på snabbmatsrestaurangen i fem månader och har befattningen medarbetare. Arbetet ser F som ett extrajobb för att F vill studera vidare.

**G.** Intervjuperson G har arbetat inom organisationen i tio år och har befattningen första assistent. I dagsläget söker G nytt arbete eftersom han inte upplever arbetet som trivsamt.

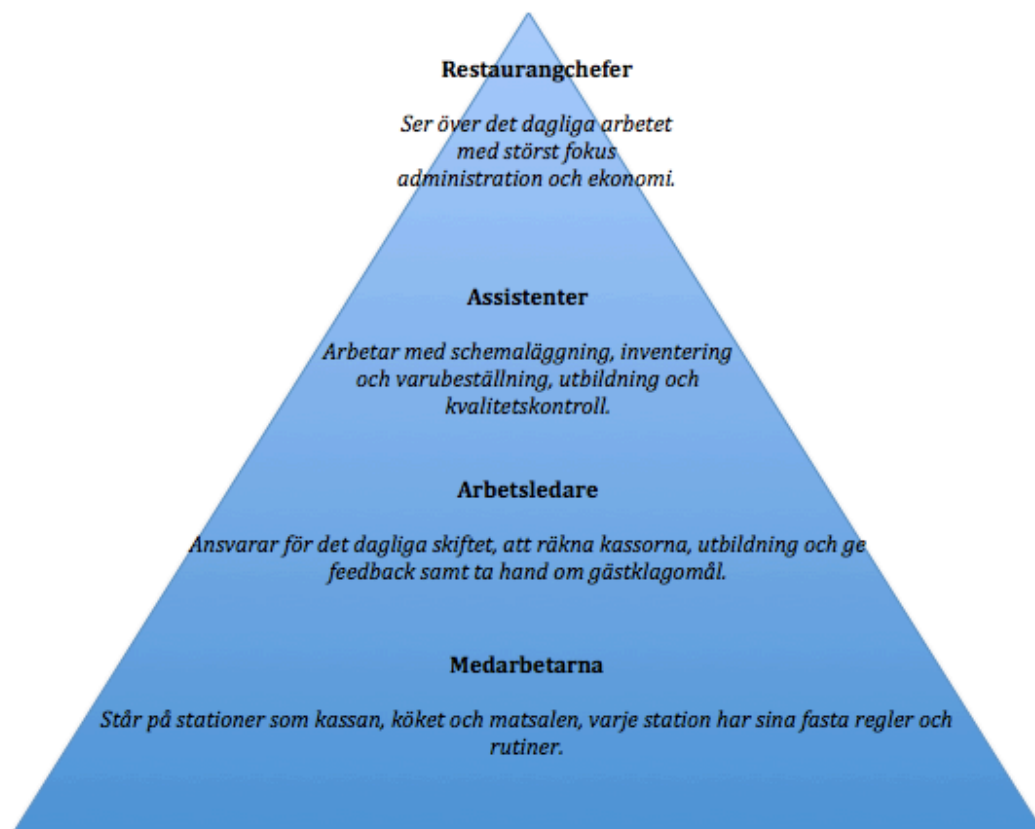
### **5.2 Snabbmatsrestaurangen**

Intervjupersonernas beskrivning av arbetsplatsen möjliggör tolkningen att organisatoriska faktorer påverkar vilken möjlighet intervjupersonerna har att kontrollera arbetskraven och vilket socialt stöd som finns på arbetsplatsen. Arbetsplatsen beskrivs som centraliserad, att beslut fattas av chefen eller högre upp i hierarkin, rutiner och regler är standardiserade och det finns ett begränsat utrymme för personalen att delta i beslut. Eftersom det inte finns möjlighet för personalen att förändra strukturen i arbetet kan de inte påverka hur eller när arbetet ska utföras (Jacobsen & Thorsvik, 2008).

Standardiseringen av arbetet gör att arbetskraven är bestämda och tydligt definierade samt att varje befattning har sina specifika arbetsuppgifter, för att snabbmatsrestaurangen ska vara så

lönsam och effektiv som möjligt (Jacobsen & Thorsvik, 2008). Snabbmatsrestaurangens tydliga befättningsordning illustreras i Figur 2.

Figur 2, Snabbmatsrestaurangens hierarki pyramid



Källa: Klara Adonis, december 2017

Snabbmatsrestaurangen är en liten del av organisationen som helhet och där produceras produkten och tjänsten av medarbetarna. Arbetsledarna styr det dagliga arbetet, assistenten och chefen övervakar samt leder arbetet enligt organisationens standard. Snabbmatsrestaurangen är reglerad av rutiner eftersom arbetet ska vara så produktivt som möjligt för att uppnå den standard som bestämts av organisationen (Jacobsen & Thorsvik, 2008).

### 5.3 Arbetskrav

Intervjupersonernas svar rörande arbetskrav har varierat vilket delvis beror på deras befattning. De har även olika kompetenser som påverkar deras möjlighet att kontrollera arbetskraven. Vissa av intervjupersonerna har tidigare erfarenhet eller har arbetat länge inom organisationen vilket påverkar deras sätt att hantera arbetskraven. Job demand-job control and social support-modellen belyser att kraven ska bestämmas utifrån individen och dennes

kompetens. Om kraven inte bestäms från individen kan kraven bli för höga vilket ökar risken för ohälsa och stress (Theorell, 2003a).

Intervjupersonerna som arbetar som medarbetarna upplever arbetskraven jämförelsevis lika. De upplever deras arbetsuppgifter som enkla eftersom det inte krävs betydande skickligheter eller intellektuell aktivitet för att kunna utföra uppgifterna. Arbetsuppgifter är standardiserade och det finns endast ett korrekt sätt att utföra uppgiften. Det kan ses i likhet med maskinbyråkratin, att personalens mål blir att utföra arbetsuppgifterna korrekt (Jacobsen & Thorsvik, 2008). Vad medarbetarna anser vara krävande är mängden uppgifter, det finns alltid något att göra oavsett om det är mycket kunder eller inte.

*”När det är som stressigast, att det blir många uppgifter. Först gör man det, sedan nästa, man inte har tio armar. Få andas och slappna av, ta och göra saker i tur ordning. ... om arbetsledarna är på en väldigt mycket så vill man säga ifrån.” (Intervjuperson D).*

Medarbetarna upplever även arbetskrav från kunder vilket kan ses som ett emotionellt krav (Eklöf, 2017). De beskriver att de tar på sig rollen som arbetet kräver, att framstå som glada och trevliga även om de har en dålig dag eftersom de är snabbmatsrestaurangens ansikte utåt och oftast de första kunderna träffar när de kommer in på restaurangen. Arbetsbelastningen blir att försöka framställa sig enligt organisationens standard och vara professionell mot kunderna. Detta är i likhet med det Allvin m.fl. (2008) nämner, att personal måste framställa sig enligt organisationens standard. Medarbetarna berättar även om hur deras arbete bedöms av arbetsledare, assistenten och chef samt av kunder. I medarbetarnas arbete, kan det identifieras kvantitativa och emotionella arbetskrav (Eklöf, 2017). Även fast det finns delar i deras arbete som upplevs krävande upplever de inte arbetskraven ansträngande, utan tämligen låga.

Intervjupersonerna som arbetar som arbetsledare är högre upp i befattningshierarkin och de upplever arbetskraven mer ansträngande. De anser att arbetet blir mer krävande och det krävs mer utav dem för att kunna utföra sina uppgifter. De berättar att deras arbetsuppgifter innefattar att övervaka och kontrollerar medarbetarnas arbete och att de arbetar enligt organisationens standard. För en oerfaren arbetsledare som till exempel intervjuperson A, berättar att det är mycket information att hålla koll på och att det kan bli överväldigad av arbetskraven emellanåt. Detta anser A beror på att A saknar full kompetens för att kunna kontrollera arbetskraven eftersom A inte har fått arbetsledarutbildning. För att inte bli lika belastad av arbetskraven har A mindre arbetsuppgifter än de övriga arbetsledarna, anpassat efter hennes kompetens (Theorell, 2003b).

*”Vissa dagar går det bra när det inte är så mycket att göra. Andra dagar får man jobba lita extra för att hinna med allting. Jag har inte så mycket så som de andra arbetsledarna men jag tycker att det går bra.”*

*”Jag har blivit bättre än innan, absolut [...] men det är inte 100 %. Jag har fått mer kunskap nu men självklart så behöver jag mer för att kunna leverera till 100 % under skiften.”*

*(Intervjuperson A).*

Ingen av de andra arbetsledarna, B eller C, upplever arbetskraven som påfrestande. De har kunskap, erfarenhet och skicklighet, eftersom de har arbetat som arbetsledare under längre tid. Samtidigt upplever de att arbetet har blivit mer krävande när mycket okunnig eller ny personal arbetar, eftersom det begärs mer av arbetsledarna för att upprätthålla kontroll. Det innebär att de blir mer låsta och inte kan övervaka och kontrollera snabbmatsrestaurangen och det blir svårare att hinna med deras ordinarie arbetsuppgifter (Theorell, 2003b).

Intervjuperson G befinner sig högt upp i befattningshierarkin och upplever arbetskraven höga. G har mer komplexa arbetsuppgifter än de övriga intervjupersonerna, som mer administrativa uppgifter vilket kräver tankeverksamhet och tid. G hjälper även till på skiften vilket gör det svårt att hinna med alla arbetsuppgifter. Detta har resulterat till att G upplever arbetssituationen som påfrestande samt att G sällan hinner med att ta rast. G upplever arbetsmängden orimlig vilket har påverkat hälsan i form av utmattning (Theorell, 2003a). En annan faktor som G berättar om vilket har förvärrat arbetsbelastning är att restaurangchefen inte befinner sig på snabbmatsrestaurangen varje arbetsdag. Det resulterar i att G måste ta över chefens arbetsuppgifter vilka också måste utföras. G upplever att belastningen har gått över en gräns och söker därför aktivt andra arbeten.

Job demand-job control and social support-modellen belyser att det är svårt att objektivt mäta arbetskraven eftersom de måste ses utifrån varje anställds perspektiv (Theorell, 2003a). Det visas i att intervjupersonerna upplever arbetskraven olika i olika befattningar och även inom samma befattningar. Utifrån Eklöf (2017) går det urskilja att olika former av krav dominerar inom arbetet. Medarbetarna upplever kvantitativa och emotionella krav, arbetsledarna och intervjuperson G upplever mer kvantitativa och kvalitativa krav. Desto högre upp i befattningshierarkin desto mer kvalitativa blir kraven. De emotionella kraven och belastningarna är mest framtränade hos medarbetarna eftersom de har mest kontakt med kunderna.

## 5.4 Kontroll

Intervjupersonernas möjlighet att kontrollera arbetskraven begränsas av det centraliserande beslutsfattandet på snabbmatsrestaurangen. Eftersom restaurangchefen fattar beslut för personalen finns det inte mycket utrymme för den enskilde att säga till om. Däremot kan intervjupersonerna påverka deras arbetssituation är via deras kompetens.

*”... det är stressigt att nå alla kraven men samtidigt du är ansvarig och du har en position för en anledning. Du ska ha kunskap om hur du skall kunna hantera situationer.”*  
(Intervjuperson F)

Medarbetarna upplever arbetet som enformigt och upprepande samt att det lämnar begränsat utrymme för dem att delta i beslut för att beslut fattas ofta på högre befattningsnivåer och oftast inte i samråd med medarbetarna. Standardiserat arbete lämnar också begränsat utrymme för att utveckla skicklighet, enligt maskinbyråkratin kan det ses som att snabbmatsrestaurangen inte utnyttjar personalens kompetens till fullo vilket intervjuperson E upplever (Jacobsen & Thorsvik, 2008). E anser att arbetet på snabbmatsrestaurangen inte är ansträngande vilket beror på att E kan kontrollera arbetet via kompetens, på det sättet att E har kunskap och erfarenheter från servicebranschen. Vilket gör att E är van vid ett högt tempo och belastningen i restaurangmiljöer (Theorell, 2003b). Detta har medfört att E fått tilldelat fler arbetsuppgifter än vad kollegorna får eftersom E klarar av en större mängd uppgifter. Det som arbetsledarna och chefen anpassar arbetsbelastningen utifrån E:s (Theorell, 2003a).

Intervjupersonerna D och F berättar att de också upplever arbetet som enkelt, dock har de inte tidigare kunskap och erfarenhet inom restaurangbranschen. De har fått utveckla kompetensen på arbetet, de anser att det inte har varit utmanande eftersom arbetet inte är krävande för dem för att arbetet är upprepande och alla rutiner är förutbestämda.

Arbetsledarna berättar att de kan i större utsträckning påverka deras eget arbete, i relation till medarbetarna. Intervjuperson B vill kunna kontrollera, styra och planera skiftet efter sin egen vilja, till exempel vem som skall stå på vilken position, utföra uppgifter och gå på rast. Kontrollen var orsaken varför B arbetade upp sig till arbetsledare. Från Intervjupersons B berättelse går det att urskilja att kontroll är en form av makt, att arbetsledarna har makt över medarbetarna på det sätt att arbetsledarna kontrollerar medarbetarnas arbetsuppgifter. Detta visas i intervjuperson F beskrivning för att medarbetarna skall kunna påverka arbetsuppgifterna måste beslut fattas i samråd med arbetsledarna (Theorell, 2003a).

*”Jag har haft jättelånga arbetspass och då har det varit planerat att jag skall stå på samma position[...] frågade arbetsledaren om det skulle vara möjligt att få byta position efter halva dagen, För att man vill ha lite variation, det blir ju tråkigt om man säger så. ... det är skönt att arbetsledarna kan planera om.” (Intervjuperson F)*

Arbetsledarna kan kontrollera deras arbetskrav genom att de exempelvis kan planera skiften och de har både makten och kunskapen att bestämma medarbetarnas arbetsuppgifter (Theorell, 2003b). Intervjuperson A nämner att med tydligare krav och mål gentemot medarbetarna bidrar A till att det förenklar arbetet eftersom det förhindrar uppkomsten av oförutsedda problem. Däremot finns arbetsuppgifter som arbetsledarna inte får ändra, till exempel uppgifter som skall vara färdiga inom en viss tidsram oavsett hur mycket kunder det är.

Intervjuperson G har mer utrymme att kontrollera arbetet och G beskriver att det oftast görs i samråd med chefen. Det har dock ändras under den senaste månaden eftersom chefen inte alltid befinner sig på snabbmatsrestaurangen och detta har inneburit mindre möjlighet att delta i beslutsfattande och istället har G fått flera arbetsuppgifter. Exempelvis ansvar för utbildning eftersom G har kunskapen och erfarenheten angående hur personalen ska arbeta för att främja arbetsprestationerna. Utbildningen har blivit en för stor extra uppgift upplever G vilket har gjort det svårt att hinna med ordinarie arbetsuppgifter. Detta visas på att G har kompetensen att utöva kontroll över uppgifterna men har en avsaknad av att påverka arbetsuppgifterna på grund av chefens frånvarande (Theorell, 2003b).

Från intervjupersonernas berättelse har befattningarna tydliga arbetsuppgifter, funktion och bestämda befogenheter vilket kännetecknar en maskinbyråkratin (Jacobsen & Thorsvik, 2008). Det finns ett begränsat utrymme för deltagande i beslutsfattande och intervjupersonernas kompetens kan endast utvecklas till en viss nivå inom en viss befattning. Det beror på att kompetensen är standardiserad, på en viss befattning ska personen ha en viss kunskap för att kunna utföra just det arbetet. Arbetet bedöms inte kräva stor intellektuell aktivitet eftersom allt styrs av regler och rutiner (Jacobsen & Thorsvik, 2008). Utifrån intervjupersonernas beskrivning av deras arbete går det att urskilja maktrelationer mellan de olika befattningarna. Det är en del av arbetsledarnas ansvar att utöva kontroll på arbetsplatsen med målet att skapa en väl fungerande arbetsplats. Maktspillet som arbetsledarna utövar har med organisatorisk kompetens att göra, slutmålet är att öka känslan av välbefinnande på arbetsplatsen för arbetarna och förbättra servicen för kunderna. Denna känsla av välbefinnande och kontroll på arbetsplatsen ger även möjligheten för medarbetarna att vidga



deras kunskaper. Utan denna kontroll, som det är meningen att arbetsledarna ska utöva, hade arbetsmiljön varit ostrukturerad och chansen för utveckling att äga rum hade varit osannolik. Dessutom skulle möjligheterna för välbefinnande på arbetsplatsen och sannolikheten av att kunna ge utmärkt service till kunderna med största säkerhet minskat.

## 5.5 Sociala relationer

Intervjupersonerna beskriver snabbmatsrestaurangen arbetsgrupper som formella och det på grund av att personalen har gemensamma mål som de arbetar mot utifrån bestämd arbetsordning, rutiner och ledarskap (Svedberg, 2016). Intervjupersonerna nämner att målen och rutinerna är alltid desamma oavsett arbetsledare på skiften. Det beror på att snabbmatsrestaurangens rutiner är standardiserade, de styrs av regler och rutiner genom prestationsmätningar (Jacobsen & Thorsvik, 2008). I den formella arbetsgruppen finns det begränsat utrymme för sociala relationer, speciellt medarbetarna beskriver att de står fast vid stationer omgivna av kunder vilket gör att det inte finns utrymme att socialisera (Lennéer & Thylefors, 2005). Det begränsade utrymmet upplever även arbetsledarna, de övervakar och har inte tid att stanna upp och prata med sina kollegor.

*”... när det är som mest kanske man inte hinner. Men vi kan skämta lite mellan oss, då ler man till och det känns lite bättre. Om man bara hade stängt in sig och inte varit öppen. Jag personligen hade inte mått bra av det.” (Intervjuperson D)*

Begränsningen av det sociala samspelet gör att det finns ett socialt behov hos personalen vilket medför att det bildas informella grupper på arbetsplatsen. De informella grupperna uppstår när medarbetarna arbetar tillsammans innan eller efter snabbmatsrestaurangen har stängt, vid personalaktiviteter eller raster.

*” ... att man jobbar tillsammans och man skall vara ett team. Man ska inte bara jobba bredvid varandra utan tillsammans, lyfta varandra. ... vara ett team och därför är det sociala väldigt viktigt. När en medarbetare började jobba här, han var väldigt tyst och pratade inte. Man fick ta honom åtsidan och fråga honom vad han gjorde på fritiden och försöka lära känna honom.” (Intervjuperson A)*

Enligt intervjuperson A är det nästan en nödvändighet för personalen att vara socialt kompetent. Detta belyser ytterligare hur viktiga de sociala relationerna på arbetsplatsen är. Intervjupersonerna A och B berättar att tidigare fanns det personal som inte kunde arbeta i grupp och detta gjorde stämningen ansträngd på snabbmatsrestaurangen. Detta berodde på att det fanns en avsaknad av socialt stöd, tillit och trygghet mellan personalen vilket ledde till att

flera sade upp sig. Alla intervjupersonerna (förutom intervjuperson G) anser att arbetsplatsen annorlunda nu, personalen förlitar sig på varandra, de pratar med varandra under och utanför arbetet, de hjälper varandra praktisk med arbetsuppgifter och de ger varandra feedback. Intervjupersonerna resonerar om kring att sociala relationer påverkar hur de presterar på arbetsplatsen, om personalen trivs med att arbeta tillsammans får de energi att prestera bättre.

## 5.6 Socialt stöd

Intervjupersonerna anser att sociala är en faktor till varför de finner arbetet trivsamt och för vissa av dem även en orsak varför de står ut med arbetet. Intervjuperson D säger att personalen på snabbmatsrestaurangen är som *”en liten familj”* även fast de inte umgås utanför arbetet. Att personalen får socialt stöd från sina kollegor och chefen, exempelvis kollegorna finns där som stöd vid påfrestande situationer som när de upplever aggression från kunderna, att både få praktisk hjälp att hantera problemet och få emotionellt stöd efteråt för att bearbeta händelsen (Eklöf, 2017).

*”Det är stressigt och pressat men man har den gemenskapen [...] Det kan vara skitjobbigt men om man går bra ihop med personalen så känns det inte jättejobbigt alltid.” (Intervjuperson B)*

En viktig och ibland känslig uppgift som personalen har är att ge varandra feedback, anser intervjuperson F. Med detta menas att feedback är nödvändigt för personalen för att förstå hur de ska förbättras. Ett exempel som intervjuperson C beskriver är att chefen och G finns som stöd i form av vägledning och kunskap om hur personalen ska utföra samt planera arbetet. Chefen sätter krav på personalen att rutiner och regler ska utföras korrekt samt att arbetsledarna behöver planera skiften. Däremot har personalen ofta inte fått en genomgång i hur de praktiskt ska göra för att nå målen och ofta sker det ingen uppföljning. Utan endast när chefen märker att någon behövs åtgärdas fokuseras det just då på den uppgiften, sedan hamnar uppgiften i skymundan eftersom fokusen är på något annat. Feedback innebär att den anställda får återkoppling på vad de gör oavsett om det är bra eller något med deras arbetsinsats som behövs förbättras (Eklöf, 2017). Alla intervjupersonerna uttrycker att det finns ett stort behov att få feedback för att kunna veta vad som ska arbetas med samt för att utveckla kompetens och prestera bättre (Theorell, 2003b).

Intervjuperson G beskriver att G har en bra relation till sina kollegor och de kommer gärna för att prata och diskutera. Det sociala framställs som en viktig faktor för trivseln på arbetsplatsen och detta visas genom att personalen vänder sig till G på grund av dennes erfarenhet och

förtroende för G, vilket kan ses som emotionellt stöd och informationsstöd (Eklöf, 2017). Emellanåt kan det bli för mycket för G att både vara en stöttepelare och att hinna med sitt eget arbete. Samtidigt är de sociala relationerna med kollegorna orsaken till varför G orkar gå till arbetet och står ut med arbetsbelastningen. Från de sociala relationerna upplevs det sociala stödet, kollegorna är G:s vänner som G känner förtroende för. De ger en bekräftelse på att arbetet G utför är bra (Eklöf, 2017). Det sociala stödet i relation till krav och kontroll kan enligt job demand-job control and social support-modellen minska effekten av hög arbetsbelastning. Det sociala stödet skyddar till en viss grad mot den upplevda ansträngningen för G (Johnson & Hall, 1988).

## **5.7 Arbetsituationer**

Intervjupersonernas arbetsituation grundas till en viss del på vilken befattning de har, även hur det upplever deras arbete. Medarbetarna upplever arbetet som passivt eftersom de upplever arbetskraven relativt låga samt har de låg kontroll över arbetet (Karasek & Theorell, 1990). Deras arbete består av många upprepande moment eftersom arbetet styrs och kontrolleras enligt rutiner och regler (Jacobsen & Thorsvik, 2008). Det finns dessutom begränsat utrymme för att utvecklas vilket kan skapa omotiverad personal (Karasek & Theorell, 1990). Det kan ses som en orsak varför ingen av medarbetarna har planer att arbeta kvar på snabbmatsrestaurangen under längre tid.

Arbetsledarna B och C har högre samt annorlunda arbetskrav och aningen mer utrymme att påverka i relation till medarbetarna. De upplever inte arbetet påfrestande utan de upplever att de har relativt låga krav och låg kontroll. Utifrån job demand-job control and social support-modellens arbetsituationer anses deras arbete vara passivt (Karasek & Theorell, 1990). Arbetsledare A:s upplevelse av arbetet passar inte in i modellens extremscenarion, A anser att arbetskraven och kontrollen varken är höga eller låga. För både arbetsledarna och medarbetarna är socialt stöd en stor aspekt till varför de väljer att fortsätta arbeta på snabbmatsrestaurangen eftersom de upplever stor tillit och trygghet till varandra (Eppler & Nelander, 1992).

Intervjuperson G upplever arbetsituationen som spänd, G har höga krav och begränsad kontroll över arbetet vilket innebär att G upplever arbetet psykosocialt ansträngande. Orsaken till detta enligt job demand-job control and social support-modellen är för att G upplever att G inte kan kontrollera arbetsituationen (Karasek & Theorell, 1990).

## 5.8 En mer trivsam arbetsplats

Ett återkommande tema i intervjuerna var att arbetsplatsen har blivit mer trivsam efter nya chefen och assistenten börjat. Det upplevde samtliga intervjupersonerna förutom intervjuperson G. Uppfattningen om trivsamhet har grundats till viss del av att chefen låter personalen vara delaktig, att deras åsikter och erfarenheter bli hörda (Theorell, 2003b). En av de första sakerna som chefen gjorde var att fokusera på personalen. Chefen samlade in information och erfarenhet från personalen om hur de upplevde arbetsplatsen; vad som var positivt och vad som var negativt. Därefter fick personalen ge förslag och presentera åsikter om förändringar som behövdes göra. Personalen upplevde att de kunde påverka och därmed kände ett deltagande i beslutsfattandet vilket job demand-job control and social support-modellen belyser som viktigt för personalens kontroll av situationen (Theorell, 2003b). Den arbetsbelastade aspekten intervjupersonerna belyste var att det fanns en brist på utbildning. Personal inte hade tillräcklig kunskap och erfarenhet för att hantera arbetsuppgifter och fick arbeta hårdare för att utföra arbetsuppgifterna. Snabbmatsrestaurangen har börjat arbeta med utbildning av arbetsledarna och medarbetarna för att personalen ska kunna utvecklas (Theorell, 2003b).

## 6 Diskussion och Slutresultat

Här nedan återkopplas resultatet till min frågeställning:

*Hur påverkar den psykosociala arbetsmiljön personal på en snabbmatsrestaurang utifrån organisationens form, arbetskrav, kontroll av arbetssituationen och socialt stöd?*

### 6.1 Resultatdiskussion

#### 6.1.1 Individuell påverkan och arbetsmiljöfaktorer

Faktorerna krav, kontroll och socialt stöd påverkar intervjupersonerna i hur de uppfattar deras psykosociala arbetsmiljö på snabbmatsrestaurangen (Karasek & Theorell, 1990). Intervjupersoner upplever arbetsmiljön på olika sätt och det beror till en viss del på att de har olika arbetsbefattningar vilket påverkar arbetskraven, möjligheter att kontrollera arbetet och socialt stödet. Likaså för att de bedömer arbetsmiljön utifrån dem själva d.v.s som individuella egenskaper. Arbetsmiljön behöver ses från individens perspektiv och det går inte att generalisera om arbetsmiljön är tillfredställande eller påfrestande utifrån arbetsfaktorer.

Det finns organisatoriska, sociologiska faktorer (Abrahamsson & Johansson, 2013) och individuell egenskaper som påverkar psykosocial arbetsmiljön.

Rodriguez m.fl. (2001) kritik mot job demand-job control and social support-modellen är att den inte tar hänsyn till individens karaktär. Att individen har kunskaper och erfarenheter med sig som påverkar deras sätt att hantera och se på arbetsmiljön samt hur individen ser på arbetet och om den har möjlighet att påverka det eller inte. På det sätt kan det ses att arbetsmiljöfaktorerna som påverkar individen går att urskiljas och fastställas (Eppler & Nelander, 1992). Däremot vilken effekt det har på individen påverkas av den individuella karaktären, alltså hur individen ser på sin egen förmåga att påverka arbetet.

Ytterligare kritik som lyfts fram mot job demand-job control and social support-modellen kommer ifrån Sparks & Cooper (1999). Utifrån deras resultat kan det anses att studien begränsas av modellen eftersom intervjupersonernas arbetsmiljö har analyserats utifrån modellens arbetsfaktorer och andra arbetsegenskaper blir förbisedda. Författaren riktar kritik mot modellens generaliserbarhet av arbetssituationer. Det som främst nämns och blir diskuterat är extremscenarion, arbetssituationer som hamnar mellan extremscenarierna diskuteras inte lika djupt eller allvarligt. Ett exempel på detta är hur individen påverkas av att ha medelkrav och medelkontroll. Det vill säga arbetskrav, kontroll och socialt stöd behöver inte vara högt eller lågt men det kan ändå påverka individens psykosociala tillvaro på arbetsplatsen.

### **6.1.2 Standardiserade krav och kontroll**

För att förstå och bedöma arbetskraven som intervjupersonerna upplever är det viktigt att analysera dem på ett sätt så att vi kan tolka arbetskraven som intervjupersonerna upplever och på vilket sätt de kan eller inte kan kontrollera kraven. Detta är överensstämmande med studien av de Jonge, Mulder & Nijhuis (1999). Job demand-job control and social support-modellen förenklar förhållandet mellan krav och kontroll på det sättet att kontroll påverkar krav.

Snabbmatsrestaurangen är en maskinbyråkrati som har centraliserat beslutsfattande, tydlig befattningshierarki, standardiserad kompetens och snabbmatsrestaurangen styrs och regleras av rutiner och arbetsordningar (Jacobsen & Thorsvik, 2008). Arbetskraven och handlingsutrymmet varierar mellan befattningarna och utifrån intervjupersonerna beskrivning om deras arbetsmiljö går det att se att desto högre upp i befattningshierarkin desto mer krävande blir arbetskraven och handlingsutrymmet ökar i vissa avseende.

Medarbetarna upplever en passiv arbetssituation, låga arbetskrav och låg kontroll (Karasek & Theorell, 1990). Arbetskraven är kvantitativa och emotionella men de är inte kvalitativa eller kognitivt svåra (Theorell, 2003a). Eftersom medarbetarna har kompetensen för att klara av arbetskraven anser de inte arbetet psykosocialt ansträngande. Likaså har medarbetarna inte möjlighet att delta i beslutsfattandet, kompetens är standardiserat och det finns inte utrymme för intellektuell aktivitet i arbetet (Theorell, 2003b).

Arbetsledarna upplever arbetsmiljön på olika sätt. Intervjuperson B och C upplever att arbetskraven är en aning krävande och de har föga möjligheter att kontrollera arbetet. Deras arbetssituation anses vara passiv, de upplever genomsnittlig psykosocial ansträngning men det påverkar inte deras välmående (Karasek & Theorell, 1990). Intervjuperson A upplever arbetet mer krävande vilket beror på att A har mindre kompetens och erfarenhet för att hantera arbetskraven. Däremot håller A på att utbildas och det visar på att det finns utrymme för utveckling vilket gör att A inte upplever arbetskraven som lika påfrestande som tidigare. En annan faktor är att A får socialt stöd från sina kollegor som minskar känslan av påfrestning. A:s arbetssituation passar inte in i någon av arbetssituationerna som diskuterats utan A befinner sig någon stannas mellan arbetssituationerna. Detta hade kunnat leda till en ytterligare studie om hur dem som faller utanför modellen upplever den psykosociala arbetsmiljön.

Intervjuperson G har höga krav och låg kontroll vilket leder till en spänd arbetssituation. Utav det G upplever är arbetet psykosocialt ansträngande till den nivån att det påverkar hälsan negativt. Strain- och buffert hypotesen tar upp två olika samspel mellan krav och kontroll. För intervjuperson G, om relationen vore interaktiv skulle kontrollen över arbetskraven höjas för att skydda mot ansträngningen. Om relationen vore additiv skulle kontrollen ökas och arbetskraven minskas för att reducera upplevelsen av arbetsansträngning (Häusser m.fl., 2010). Det är intressant att förstå samspelet mellan krav och kontroll för att kunna förstå vilka åtgärder som bör vidtas för att påverka psykosocial ansträngning.

### **6.1.3 Socialt stöd**

Ur analysen går det att se att det sociala stödet är viktigt för samtliga intervjupersonerna. Det är en faktor som gör att intervjupersonerna finner arbetsplatsen trivsamt eftersom det finns begränsat utrymme för de sociala relationerna. Behovet av de sociala relationerna har medfört att personalen på snabbmatsrestaurangen bildar informella arbetsgrupper för att ge varandra

socialt stöd (Svedberg, 2016). Intervjupersonerna känner därmed tillit och delar med sig av kunskap och erfarenhet till varandra (Eppler & Nelander, 1992).

Det är svårt att urskilja vilken relation sociala stödet har; huvudeffekten eller bufferhypotesen (Cohen & Wills, 1985). Job demand-job control and social support-modellen anser att socialt stöd minskar risk för att drabbas av ohälsa och det är detta som kan ses hos intervjuperson G (Johnson & Hall, 1988). De resterande intervjupersonerna upplevs inte arbetet som ansträngande men likväl har det sociala stödet en betydelse för deras trivsel på arbetsplatsen, huvudeffekten.

#### **6.1.4 Tillfälligt arbete**

Orsaken till varför vissa intervjupersoner väljer att se deras arbete som tillfälligt beror på att arbetet på snabbmatsrestaurangen är standardiserat. Vilket medför det att personalen inte har möjlighet att delta i beslut rörande deras arbete och att det finns begränsat utrymme för utveckling av kompetens eller intellektuell aktivitet. Leidners (1993) studie visar på att arbetsgivaren inte satsar på utbildning eftersom de vet att personalen ser det som ett tillfälligt arbete. Intervjupersonerna tar upp att finns en brist på utbildning vilket medfört att arbetet har blivit mer krävande eftersom viss personal (speciellt nyanställda) saknar kompetens för att utföra arbetet. Samtidigt kanske personal väljer att sluta eftersom de upplever att de inte får utbildning för att kunna klara arbetskraven.

Intervjupersonerna (förutom C och G) ser arbetet som tillfälligt, vilket kan gör att de står ut med arbetet. Varför de ser det som tillfälligt kan beror på att det är ett standardiserat arbete där det inte finns utrymme för individuellt inflytande vilket kan göra dem omotiverade (Karasek & Theorell, 1990). För intervjuperson G som har arbetat inom organisationen i 10 år är inte arbetet tillfälligt och G upplever arbetet som påfrestande. Det kan även ses som att G har ett externt-kontroll-lokus, att G upplever att G inte kan påverka arbetssituationen. Som att det finns ingen annan utväg än att sluta på snabbmatsrestaurangen (Rodriguez m.fl., 2001). Intervjuperson C skiljer sig från de andra intervjupersonerna, C vill fortsätta arbeta på snabbmatsrestaurangen och utvecklas uppåt i befattning. C upplever arbetet som trivsamt och inte ansträngande. Varför vill C arbeta kvar? Det kan bero på att C har en intern-kontroll-lokus, att C bedömer att C har möjlighet att påverka arbetssituationen exempelvis arbeta sig uppåt inom företaget (Rodriguez m.fl., 2001).

## **6.2 Slutresultat**

Resultatet visar att organisationskonfiguration påverkar den psykosociala arbetsmiljön på snabbmatsrestaurangen genom arbetskraven, möjligheten till kontroll, möjligheten till sociala relationer och det sociala stödet. Att förstå snabbmatsrestaurangens organisationskonfiguration, maskinbyråkratin, skapas en förståelse för hur arbete är konstruerat: arbetskraven är standardiserade, personalen har begränsat handlingsutrymme, det finns begränsat utrymme för sociala relationer under arbetet och socialt stöd påverkar arbetstrivseln. Hur de olika faktorerna påverkar individen i deras uppfattning om arbetsmiljön är svårt att urskilja eftersom det finns individuella egenskaper som också påverkar.

## **6.3 Metoddiskussion**

Studiens omfattning begränsades av tid och det gjorde att antalet intervjupersoner avgränsades. Det påverkar studiens resultat eftersom det ger en begränsad uppfattning om snabbmatsrestaurangens psykosociala arbetsmiljö och att det inte går att dra allmänna slutsatser om snabbmatsrestaurangen. Kvantitativ metod är ett fördelaktigt tillvägagångssätt för att innefatta flera intervjupersoner och för att dra generaliserbara slutsatser. Däremot riskeras det att inte se individuella egenskaper och hur individen uppfattar arbetsmiljön.

En annan aspekt som begränsar studien var att känslig information om de intervjuande valdes bort i analysen för att bevara anonymiteten för intervjupersonerna.

## **6.4 Framtida forskning**

Psykosocial arbetsmiljö är ett brett och komplext begrepp och för att få en djupare förståelse för begreppet är det av intresse att intervjua fler individer på samma snabbmatsrestaurang men även andra snabbmatsrestauranger. Dels för att kunna analysera gemensamma mönster men även för att kunna analysera skillnader mellan individer. Andra befattningar är också av intresse att intervjua, som till exempel restaurangchefen, för att öka förståelsen hur olika individer med olika befattningar uppfattar arbetsmiljön. Detta ger möjligheten att utveckla förståelsen hur olika arbetsplatser påverkar olika individer och hur olika individer påverkas av arbetsmiljön. Syftet är att närmare förstå de organisatoriska faktorerna och den psykosociala komponenten i individens upplevelse av arbetsmiljön. Avgränsningen kan vidgats till att innefatta andra företag inom samma bransch med annan organisationskonfiguration för att få en förståelse för hur olika konfigurationen påverkar arbetsmiljön.



## 7 Källförteckning

### 7.1 Böcker

Abrahamsson, L. och Johansson, J. (2013) Hundra år av långsamhet: Exposé över begreppet psykosocial arbetsmiljö. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 19(2).

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

Allvin, M., Aronsson, G., Hagström, T., Johansson, G., Lundberg, U., M., A., Gunnar, A. & T., H. (2006). *Gränslöst arbete - Socialpsykologiska perspektiv på det nya arbetslivet*. Malmö: Liber.

Alvehus, J. (2013) *Skriva uppsats med kvalitativ metod: en handbok*. Stockholm: Liber

Denscombe, M. (2016) *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Studentlitteratur AB

Eppler, M. & Nelander, B. (1981) *Psykosocial arbetsmiljö i praktiken*. Lund: Utbildningshuset.

Härenstam, A & Bejerot, E. red. (2010) *Sociala relationer i arbetslivet: studier från föränderliga arbetsplatser*. Malmö: Gleerups utbildning AB

Jacobsen, D.I. & Thorsvik, J. (2008) *Hur moderna organisationer fungerar*. Lund: Studentlitteratur.

Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of the working life*. New York: Basic Books.

Leidner, R. (1993) *Fast food, fast talk: service work and the routinization of everyday life*. Berkeley: Univ. of California Press.

Rubenowitz, S. (2004). *Organisationspsykologi och ledarskap*. (3., [omarb.] uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Svedberg, L. (2016) *Gruppsykologi: om grupper, organisationer och ledarskap*. Lund: Studentlitteratur.

Theorell, T, red. (2003a) *Psykosocial miljö och stress*. Lund: Studentlitteratur.

Theorell, T. (2003b) Är ökat inflytande på arbetsplatsen bra för folkhälsan? Kunskapssammanställning. *Institutet för psykosociala medicin*. Stockholm: Statens Folkhälsoinstitut

Trost, J. (2010) *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.

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

## 7.2 Artiklar och andra tryckta källor

AFS (2015:1) Arbetsskador 2014. *Arbetsmiljöstatistik Rapport 2015:1*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.

AFS (2015:4) Organisatorisk och social arbetsmiljö: *Arbetsmiljöverkets föreskrifter om organisatorisk och social arbetsmiljö samt allmänna råd om tillämpningen av föreskrifterna*. Stockholm: Arbetsmiljöverket

AFS (2016:1) Arbetsmiljöstatistik Rapport 2016:1: Arbetsskador 2015, *Occupational accidents and work-related diseases*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.

Cohen, S. & Wills, A. T. (1985) Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, Vol 98(2), Sep, 1985. pp. 310-357.

de Jonge, J., Dollard, M. F., Dormann, C., Le Blanc, P. M. & Houtman, I. L. D. (2000) The Demand-Control Model: Specific Demands, Specific Control, and Well-Defined Groups. *International Journal of Stress Management*, Vol. 7, No. 4.

de Jonge, J., Mulder, M. J. G. P., & Nijhuis, F. J. N. (1999) The incorporation of different demand concepts in the job demand-control model: effects on health care professionals. *Social Science & Medicine* 48. 1149-1160

Dollard M. F., Winefield H. R., Winefield A. H., Jonge J. D. (2000) Psychosocial job strain and productivity in human service workers: A test of the demand-control-support model. *Journal of Occupational and Organisational Psychology*, 73, 501-510.

Herzberg, F. (2003) One More Time: How Do You Motivate Employees? *Harvard Business Review*. 81(1), 87-96.

- Häusser, J.A., Mojzisch, A., Niesel, M. & Schulz-Hardt, S. (2010) RESEARCH ARTICLE: Ten years on: A review of recent research on the Job DemandControl (-Support) model and psychological well-being. *Work & Stress* Vol. 24, No. 1, January-March 2010, p.1-35
- Ibrahim, R. Z. A. R. & Ohtsuka, K. (2012) Review of the Job Demand-Control and Job Demand-Control-Support models: Elusive moderating predictor effects and cultural implications. *Southeast Asia Psychology Journal*. 1,10-21.
- Johnson, J. V. & Hall, E. M. (1988) Job strain, workplace social support and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish Working Population. *Am J Public Health*. 78(10), 1336-1342.
- Karasek, R. (1979) Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*. 24 (2), 285-308.
- LaRocco, J.M., House, J.S., French, J.R.P., & Source Jr. (1980) Social Support, Occupational Stress, and Health. *Journal of Health and Social Behavior*, Vol. 21, No. 3, pp. 202-218
- Negussie, N. & Kaur, G. (2016) The Effect of Job Demand-Control-Social Support Model on Nurses' Job Satisfaction in Specialized Teaching Hospitals Ethiopia. *Ethiopian Journal of Health Sciences*. July 1.
- Rodriguez, I., Bravo, M. J., Peiró, J. M. & Schaufeli, W. (2001) The demands-control-support model, locus of control and job dissatisfaction: a longitudinal study. *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*.5 (2), 97-114.
- Sparks, K. & Cooper G. L. (1999) Occupational differences in the work-strain relationship: Towards the use of situation-specific models. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*. June 1.
- Turesson, H. & Eklund, M. (2014) Psychosocial Work Environment, Stress Factors and Individual Characteristics among Nursing Staff in Psychiatric In-Patient Care. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 11(1), 1161-1175.
- van Vegchel, N., de Jonge J., Söderfeldt, M., Dormann, C. & Schaufeli, W. (2004) Quantitative Versus Emotional Demands Among Swedish Human Service Employees:

Moderating Effects of Job Control and Social Support. *International Journal of Stress Management*. Vol. 11, No. 1, 21–40.

### **7.3 Internet**

McDonalds (2017) Gör Donken. *Vi är redan ganska olika. En inspirationsrapport om samanhållningen, jobben och integrationen.*

<https://gordonken.se/rapporten/>

(Hämtad den 11 december 2017)

Prevent (2016) ENKÄT OM PSYKOSOCIAL ARBETSMILJÖ. *Prevent Arbetsmiljö i samverkan Svensk Näringsliv, LO och PTK.*

<https://www.prevent.se/Globalassets/Documents/Prevent.Se/Arbetsmiljoarbete/Systematiskt-Arbetmiljoarbete/Checklista/Allmanna-Checklistor/Psykosocial-Arbetsmiljo.Pdf>

(Hämtad den 25 september 2017)

# Bilaga 1. Intervjuguide

## PSYKOSOCIAL ARBETSMILJÖ

### Bakgrund

- Ålder:
- Hur länge har du arbetat inom företaget?
- Position/titel?
- Vill utvecklas inom företaget?
- Finns det möjlighet?
- Hur ser du på din arbetsplats?
- Tidigare arbete?
- Tidigare utbildning?

### Hur arbetet ser ut:

- Intressanta och meningsfulla arbetsuppgifter?
- Möjlighet att själv påverka arbetstakten?
- Någon kontroll över vad ska göras när?
- Arbetsbelastning, är den rimlig?
- Hur upplever du den?
- Är den rolig och utvecklande?
- Hinner du med dina arbetsuppgifter inom din normala arbetstid?
- Vad gör du om du inte hinner?
- Uppfattar du dina arbetsuppgifter som ensidiga?
- Får du varierande uppgifter?
- Är Arbetsledaren lyhörd över dina önskingar?
- Brukar du känna dig trött och slut när du kommer hem från arbetet?
- Påverkar det dit liv utanför arbete?
- Tar du med dig arbetet hem i tankarna så det påverkar fritiden negativt?
- Anser du att din arbetsplats är ”farlig”?
- Känner du dig otrygg någon gång?

### Företaget

- Har ni tydliga och gemensamma mål för ert företag?
- Hur kommuniceras dessa ut?
- Belöning om målen uppnås?
- Vad är de för några?
- Vad anser du om dessa?

- Motiverande?
- Vet du vilka befogenheter och vilket ansvar du har?
- Hur är ansvarsfördelningen?
- Tydlig?
- Har du möjlighet att påverka planering och utförande av arbetet?
- Har du i ditt arbete möjlighet att använda dina kunskaper?
- Hur ser du på dina arbetstider?
- Önskar du att förändra dem?

#### Välbefinnande på arbetsplatsen

- Är arbetet upplagt så att du har möjligheter till samarbete och en god kontakt med dina arbetskamrater?
- Beskriv hur arbetet ser ut?
- Hjälp och stöd av dina arbetskamrater om du har problem i arbetet?
- Trivsel och gemenskap med dina arbetskamrater?
- Sociala arbetsmiljön?
- Bemöts med respekt av ditt arbets- kamrater?
- Feedback? andra arbetskamrater beröm för en god arbetsinsats?
- Diskuterar ni öppet era eventuella samarbetsvårigheter och meningsmotsättningar på din arbetsplats?
- Möten?
- Vad har du vanligtvis för känslor när du ska börja ditt arbete?
- Innan
- Efter
- Sociala aktiviteter utanför arbetsplatsen?

#### Krav

- Känner du att du kan leva upp till de förväntningar som finns på dig:
- Utifrån dessa olika:
  - arbetsgivaren?
  - kunderna?
  - arbetskamrater?
    - Arbetsledarna?
    - Medarbetarna?
  - dig själv?

#### Chefen

- Hur upplever du ledningen på arbetsplatsen?
  - Skiftledare?
  - Chefen?
  - Någon annan?
- Hjälp och stöd?

- Beröm och konstruktiv feedback av din chef?
  - Ofta?
- Lyhörd för förslag?
  - Diskuterar förändringar?
- Diskuterar chefen med er inom arbetsgruppen innan beslut fattas som berör er i gruppen?
  - Konflikter, hur hanteras?
- Möten?
- Gör ni uppföljningar så att det ni bestämt verkligen blir gjort?
  - Feedback?
  - Utvärderar?

#### Utvecklingsmöjligheter

- Samtal med dig under det senaste, medarbetarmöte+
- Har du en individuell utvecklingsplan?
- Ges du möjlighet utveckling och/eller utbildning på arbetsplatsen?
- Vilka utbildningar inom företaget? Planerade?
- Vad anser du om utbildningarna?
- Utvecklande?

#### Avslutande

- Vad anser du generellt om din arbetsplats?
  - Trivsamt?
  - Vill du fortsätta jobba?
  - Framtidsplaner?
- Hur anser du att arbetsmiljön på arbetsplatsen kan förbättras?
  - Utveckling?
  - Ledning?
  - Mellan arbetskamraterna?

## **Bilaga 2. Informationsbrev**

### **Informationsbrev gällande förfrågan om medverkan i intervjustudie; Psykosocial arbetsmiljö på en snabbmatsrestaurang.**

Jag heter Klara Adonis och jag studerar vid Lunds universitet på sociologiska institutionen. Nu läser jag min sista termin där via har i uppgift att skriva ett examensarbete i form av en uppsats, angående en sociologisk frågeställning.

Syftet med uppsatsen är att studera hur den psykosocial arbetsmiljö påverkar anställda på en snabbmatsrestaurang.

Deltagande i studien är via intervju som skall ske ansikte-mot-ansikte. Intervjuerna beräknas ta ca 60 minuter och de kommer att spelas in via ljudupptagare. Intervjumaterialet kommer behandlas konfidentiellt vilket menas att ni som intervjupersoner kommer vara helt anonyma och att de kommer att ges fiktiva namn. När som helst under intervjun kan ni avbryta eller att avstå från att svara på frågor. Samt att efteråt kan ni underrätta om ni inte längre vill delta i studien. Intervjumaterialet kommer endast läsas av mig och efter analysering kommer det att förstöras. Uppsatsen kommer att publiceras för allmänheten på internet via Lunds Universitet.

Om ni väljer att delta i intervjun kommer ni att kontaktas via telefon för att bestämma tid och plats för intervju.

Med vänlig hälsning

Klara Adonis

070-7891107

[klara.adonis.klingberg@gmail.com](mailto:klara.adonis.klingberg@gmail.com)

Lunds universitet

Sociologiska institutionen