



LUND
UNIVERSITY

Institutionen för psykologi

Kandidatuppsats

Rädslan att säga ifrån:

en kvalitativ studie av caféanställdas upplevelser av psykologisk trygghet och välmående.

The Fear of Speaking Out:

A qualitative study of baristas' experiences of psychological safety and well-being.

Julia Anderberg & Frida Åkesson

Kandidatuppsats VT 23

Handledare: Birgitta Wanek & Amanda Klysing

Examinator: Jean-Christophe Rohner

Abstract

Psychological safety is defined by Edmondson (1999) as a behavior in which the employees feel comfortable speaking out, sharing new ideas and criticism, as well as taking new risks without the fear of retribution. We have identified two areas in which there are gaps of knowledge and further research is needed: the connection between psychological safety and the wellbeing of an individual as well as the lack of representation of the café industry. The purpose of this thesis is therefore to highlight the participants' experiences of psychological safety as baristas, and the connection to their experienced well-being. The research question that we will answer is: What are the experiences of baristas' sense of psychological safety at their workplace and how are these experiences connected to their wellbeing? This study used purposive sampling to select four baristas who participated in semi-structured interviews. A phenomenological approach was used to explore their experiences, with Interpretative Phenomenological Analysis employed for data analysis. The analysis resulted in the creation of four themes: hopelessness, replaceability, high demands, and colleagues. These themes could be categorized into two main themes: exploitation and social relationships. The results presented in this thesis suggest a lack of psychological safety, reducing participants' will to speak out. The participants describe a situation where the fear of speaking out has led to the decline of their well-being. Social relations at the workplace appear to be associated with greater well-being, but without an effect on the tendency to speak out.

Keywords: Psychological safety, well-being, work environment, café industry

Sammanfattning

Psykologisk trygghet definieras av Edmondson (1999) som ett beteende där anställda känner sig bekväma med att tala ut, dela med sig av nya idéer och kritik, samt ta risker utan rädsla för vedergällning. Vi har identifierat två kunskapsluckor där ytterligare forskning inom psykologisk trygghet behövs: psykologisk trygghet kopplat till individers allmänna välmående samt bristen av representation inom cafébranschen. Syftet med uppsatsen är därmed att belysa deltagarnas upplevelser av psykologisk trygghet på deras arbetsplats inom cafébranschen kopplat till deras självupplevda välmående. Frågeställningen som besvaras är: Hur ser caféanställdas upplevelser av psykologisk trygghet på arbetet ut och hur kan dessa upplevelser kopplas till välmående? Studien använde riktad rekrytering för att välja ut fyra baristor som deltog i semi-strukturerade intervjuer. En fenomenologisk ansats användes för att utforska deras upplevelser, med Interpretative Phenomenological Analysis som analysmetod. Analysen resulterade i skapandet av fyra teman: hopplöshet, ersättningsbarhet, höga krav och kollegor. Dessa teman kunde kategoriseras i två huvudteman; utnyttjande samt sociala kontakter. Resultatet som presenteras i denna uppsats visar på en brist på psykologisk trygghet som resulterar i att respondenterna inte säger ifrån på sin arbetsplats. Denna brist har lett till att dåligt välmående på arbetet förvärrats av att respondenterna inte känner att de kan göra något åt sin arbetssituation och inte tala ut på sin arbetsplats mot dåliga arbetsförhållanden. Det har även framkommit aspekter i huvudtemat sociala kontakter som tyder på god psykologisk trygghet, som bidragit till ökat välmående och trivsel men utan att påverka benägenheten att tala ut om arbetsförhållanden.

Nyckelord: Psykologisk trygghet, välmående, arbetsmiljö, cafébranschen

Tack

Vi vill rikta ett stort tack till alla deltagare som ställde upp på intervjuerna och som därmed möjliggjort denna studie. Vi vill även tacka våra handledare Birgitta Wanek och Amanda Klysing för stöttning och vägledning under denna period.

Rädslan att säga ifrån

Psykologisk trygghet definieras som ett beteende där anställda känner sig bekväma med att tala ut, dela med sig av nya idéer och kritik, samt ta risker utan att riskera vedergällning (Edmondson, 1999). Begreppet har rötter från 1960-talet med Schein och Bennis (1965) publikation om grupprocesser inom organisationer. Denna grund till psykologisk trygghet plockades upp av Kahn (1990) som förnyade begreppet till det vi känner till idag. Han argumenterade för att individer var mer troliga att uppleva psykologisk trygghet på en arbetsplats med stöttande interpersonella relationer med ens kollegor. Vidare argumenterade Edmondson (1999) att fokus för psykologisk trygghet borde ligga på grupprocesser, med fokus på den uppfattning att det är gruppens åsikt om huruvida det är tryggt att ta interpersonella risker inom dessa grupper som är det väsentliga. Edmondson argumenterade därmed för grupprocesser som det centrala för psykologisk trygghet, medan Kahn fokuserade på individers uppfattningar (Newman et al., 2017).

Intresset för fenomenet har ökat sedan 1990-talet efter Kahns (1990) och Edmondsons (1999) publikationer med fokus på att undersöka vilka aspekter kring arbete och arbetsplatsen som påverkar psykologisk trygghet samt vilka aspekter i arbetet som kan påverkas av psykologisk trygghet. I Newman och kollegors (2017) artikel diskuteras riskerna med låg psykologisk trygghet med konsekvenser för individer såsom vedergällning för att ha vågat gå emot den rådande ordningen. Konsekvenser för organisationer kan bli förödande. Edmondson (2019) tar upp exempel på tre företag; Volkswagen, Wells Fargo och Nokia, tre mycket framgångsrika och respekterade företag som vid ett tillfälle var dominerande inom respektive marknad. Det Edmondson menar fick dessa storföretag på fall var bristen på psykologisk trygghet inom företagen, något som började högt upp hos ledningen och påverkade ända ner till arbetarna. Hon beskriver miljöer där extremt höga, ibland orimliga krav ställdes på arbetarna, allt för att företagen skulle ligga i framkant inom deras respektive verksamhetsområde. Krav var många gånger omöjliga att nå, något som anställda tog upp med sina chefer. Cheferna ville dock inte höra av detta, och i värsta fall kunde anställda få sparken för att ha tagit upp sådana problem. Chefernas strikta hållning av att dessa visste bättre än deras anställda förstörde både möjligheten att ta till sig kritik kring organisationerna samt kreativiteten inom företaget då ingen vågade komma med nya idéer. Denna ohållbara miljö ledde till slut till att dessa tre företag tappade sin dominans. Det som Edmondson (2019) betonar var skälet till denna händelseutgång berodde inte på ett fåtal dåliga chefer, utan snarare på den kultur som fanns inom företagen. En kultur som grundade sig i rädsla. Höga chefer som

kräver höga och orimliga resultat, följt av mellanchefer som är rädda för att förmedla återkoppling om att sådana resultat är ouppnåeliga eller orimliga.

I en översikt av befintlig litteratur som berör psykologisk trygghet publicerad mellan 2013 och 2021, undersöker Edmondson och Bransby (2023) vilka branscher nuvarande forskning har fokuserat på samt vilka aspekter kopplat till psykologisk trygghet som fokus har legat på. Resultaten visar att en betydande del av forskning har fokuserat på branscher såsom sjukvård, teknologi samt akademien. Denna kartläggning belyser en brist på representation inom yrken som inte kräver utbildning, där högutbildade och samhällsbärande yrken är överrepresenterade inom forskningen. Kartläggningen över vilka aspekter som har undersökts visade att de fem vanligaste var: ledarskap, prestation, kultur/klimat, kreativitet och lärande (Edmondson & Bransby, 2023). Av de 185 studier som artikeln undersökte, diskuterades ämnen som kan spegla välmående 14 gånger. Dessa ämnen benämns i artikeln som stress eller ansträngning och utbrändhet. Denna översikt visar på ett intresse i att undersöka aspekter som kan kopplas till välmående men där sådan aspekt snarare kan ses som en bieffekt av psykologisk trygghet. Vidare var relationen mellan psykologisk trygghet och dessa aspekter kring välmående sällan centrala även i de artiklar som nämnde sådana aspekter, som exempelvis Vogus med kollegors (2016) artikel som syftar på att undersöka säkerhetskultur på socialtjänsten.

Denna studie ämnar därmed att fylla i dessa kunskapsluckor genom att undersöka hur personer yrkesverksamma inom cafébranschen upplever graden av psykologisk trygghet på deras arbetsplats, och hur detta kan influera deras självupplevda välmående.

Tidigare forskning

Psykologisk trygghet

Psykologisk trygghet definieras som att kunna och våga ta interpersonella risker utan att bli straffad för det (Edmondson, 1999). För att ett team, i denna kontext ens arbetsplats med ens kollegor, skall kunna benämnas ha psykologisk trygghet måste medlemmarna av sådant team snarare än individerna inkluderas av denna trygghet och dela den mentalitet kring psykologisk trygghet som kan gynna gruppen. När det inte finns psykologisk trygghet på en arbetsplats kan inte medlemmarna av sådan grupp uttrycka känslor, oro eller kritik för kollegor eller chefer då de fruktar repressalier. Då kan medlemmar ur gruppen undvika att ta upp sådant som hade kunnat främja organisationen, av rädsla för repressalier.

Newman och kollegor (2017) diskuterar psykologisk trygghet på arbetsplatsen och aspekter som bör tas i beaktning för att kunna ge en helhetsbild av fenomenet. I en sammanfattning av tidigare forskning som publicerats inom området har Newman och kollegor

(2017) identifierat aspekter centrala i utvecklandet av psykologisk trygghet. Dessa aspekter sammanfattas som *stöttande ledarskap*, en *stöttande organisation*, *relationer inom nätverk*, *karaktärsdrag inom gruppen* samt *individuella skillnader*. Inom området av ledarskap har ett effektivt ledarskap visat sig ha en stor påverkan på psykologisk trygghet, där aspekter som inkluderande (Bienesfeld & Grote, 2014), stöttande (May et al., 2004) och öppenhet (Detert & Burris, 2007) var beteenden hos chefer som ansågs särskilt influerade. Bienesfeld och Grote (2014) fann även att skillnader i status mellan anställda och ledare kan påverka den anställdes upplevelse av psykologisk trygghet. Anställdas upplevelse av psykologisk trygghet har även funnits ha koppling till att anställda upplever organisationen som stöttande (Carmeli & Zisu, 2009). Relationer och nätverkande hänvisar till det sociala kapital som återfinns på arbetsplatsen och som är basen för de relationer och nätverk som skapas, och även detta återfanns som en huvudaspekt för psykologisk trygghet (Newman et al., 2017). Vidare visar forskning att positiva relationer och interaktion mellan kollegor har en stark påverkan på psykologisk trygghet (Newman et al., 2017). Nivån av tillit, familjaritet och kollektivt tänkande är aspekter som påverkar kvalitén på dessa sociala kontakter, som i sin tur påverkar nivån av psykologisk trygghet på arbetsplatsen. Karaktärsdrag inom gruppen samt individuella skillnader undersöker hur individers uppfattningar kring individers samt gruppens karaktärsdrag och dess påverkan på psykologisk trygghet, där anställdas uppfattning om likheter mellan gruppmedlemmarna bidrar till ökat organisatoriskt engagemang genom ökad psykologisk trygghet (Newman et al., 2017).

För att förstå hur psykologisk trygghet uppkommer så är det av vikt att undersöka varför folk väljer att vara tysta. Edmondson (2019) diskuterar detta ämne i sin bok, där de två vanligaste anledningarna som uppgavs var av rädsla för att ses på ett negativt sätt, samt av rädsla för att skada arbetsrelationer. Andra anledningar som uppgavs var för att inte skämma ut eller göra någon annan upprörd, att det inte kändes lönt då de ansåg att "det kommer inte göra någon skillnad, så varför bry sig?", samt av rädsla för vedergällning. Ämnen som individer ville ta upp men som de inte gjorde rörde både organisatoriska och personliga problem, och de valde även att inte ta upp förslag som kunde förbättra arbetet.

Ledarskap

Ledarskap har enligt Edmondson (2019) en betydande roll för etableringen av psykologisk trygghet. Genom ett välfungerande ledarskap kan man skapa en arbetsmiljö där anställda känner sig bekväma att uttrycka sina åsikter och idéer utan att vara orolig för potentiella konsekvenser (Edmondson, 2019). Hon presenterar en beskrivning av de egenskaper som krävs för att den psykologiska tryggheten på arbetsplatsen ska främjas. Stor

vikt läggs på att ledarskapet ska skapa en kultur av öppenhet och stöd, vilket innebär att ledaren visar intresse och uppskattning för sina anställda, lyssnar på deras idéer och är öppen för feedback (Edmondson, 2019). Edmondson nämner även att det är viktigt att ledaren är medveten om hur hen själv framstår. Genom att själv vara öppen och ärlig uppmuntras de anställda att göra likadant. Vidare ska ledaren själv våga ta risker för att inspirera sina kollegor att också visa mod, vilket i sin tur främjar den psykologiska tryggheten (Edmondson, 2019). Edmondsons (2019) beskrivning av ett välfungerande ledarskap bygger till stor del på tillit. Även Mitterer och Mitterer (2023) betonar vikten av tillit i deras studie som fann att nivån av tillit har en betydande roll för både jobbtillfredsställelse och psykologisk trygghet.

Edmondson (2019) menar att många organisationer använder rädsla och skrämstaktiker för att göra arbetsplatsen mer effektiv, något som hon menar hämmar bland annat lärandeprocesser, kreativitet och analytiskt tänkande, aspekter kopplade till hur psykologisk trygg en person känner sig på arbetsplatsen. Ledaregenskaper som transparens hos ledaren kan härledas till högre grad av psykologisk trygghet, vilket innebär beteenden som att dela med sig av relevant information, att vara öppen med motiv och beslutstaganden, samt att vara öppen för återkoppling (Edmondson & Bransby, 2023).

Organisationskultur

Organisationskultur är ännu en viktig aspekt i skapandet av psykologisk trygghet (Edmondson, 2019). De normer och värderingar som styr ledarskapet och medarbetares upplevelse byggs upp av organisationen. En chef som utsätts för hög stress från överordnade kan infoga en hög kravnivå även för sina medarbetare för att möta de förväntningar som ställs på dem. Vidare menar Edmondson (2019) att en organisationskultur som har höga krav på prestation kan avskräcka anställda från att be om hjälp eller berätta om misstag. I kontrast till detta kan en organisationskultur som betonar vikten av lärande skapa en arbetsmiljö med psykologisk trygghet där de anställda kontinuerligt utvecklas (Edmondson, 2019). Edmondson menar även att organisationen, precis som ledarskapet, ska lägga fokus på att införa värderingar inom företaget som signalerar till de anställda att de ska våga framföra kritik.

En stor del av den forskning som gjorts på området har fokuserat på lärandeprocesser på grupp och individnivå (Newman et al., 2017). Men även organisationer har visats gynnas av en miljö och kultur där det finns psykologisk trygghet. Den kultur som frodas på en arbetsplats har visats spela en avgörande roll i skapandet av psykologisk trygghet, då den kultur som råder inom en organisation har möjligheten att bidra till en miljö där anställda är bekväma att dela sina åsikter (Page et al., 2019). Detta visar på vikten av att organisationer är medvetna om och aktivt arbetar för att skapa en miljö där psykologisk trygghet kan frodas. Kulturen reflekteras i

de värderingar och mål som sätts upp, men kan även synas i beteendemönster hos ledare och anställda (Page et al., 2019). Organisationer uppmuntras därmed att vara medvetna om den kultur som skapas hos de anställda, vilket innefattar uttalade och outtalade normer som rör till exempel kommunikation, tillit och respekt på arbetsplatsen. Det finns även omständigheter där individer anses vara särskilt utsatta för sådana normer, såsom att vara ny på jobbet. Som ny på en arbetsplats är den rådande kulturen särskilt framstående och den nyanställda blir lättare influerad (Page et al., 2019). Vidare kan en god organisationskultur påverka nivån av psykologisk trygghet i ett företag där tillit, integritet och respekt ses som de mest betydande aspekterna i en sådan kultur. Page och kollegor (2019) visar även på vikten av att anställda behöver känna att de bidrar till företaget och är en del av utvecklandet av organisationen. Forskning från Hurst och Hurst (2016) har visat att endast 65% av anställda kunde identifiera hur deras roll inom företaget hade en direkt påverkan på organisationens syfte, och menar att människor är mer benägna att presentera idéer, be om hjälp och söka feedback om de anser att deras arbete bidrar till ett utfall som är meningsfullt för dem själva.

Sociala kontakter

Edmondson och Bransby (2023) menar att psykologisk trygghet bidrar till att forma individers upplevelser av arbetet. Författarna fann att de som rapporterade initialt hög psykologisk trygghet följt av ökade konflikter på arbetsplatsen rapporterade minskad identifikation med grupper på arbetsplatsen. De som rapporterade initialt låg psykologisk trygghet följt av ökade konflikter visade inte ha en effekt på identifiering. Edmondson och Bransby (2023) menar att detta samband visar på betydelsen av initiala uppfattningarna av psykologisk trygghet och tidigare erfarenheter av sådan trygghet, och att psykologisk trygghet kan signalera vilka typer av relationer som kan förväntas inom en grupp.

Människors sociala kapital och sociala support har även lyfts fram som en betydande aspekt i skapandet av psykologisk trygghet (Newman et al., 2017). När goda relationer mellan kollegor premieras tenderar detta att öka lärprocessen samt engagemang för individer, två aspekter som ses som viktiga för psykologisk trygghet (May et al., 2004). Vidare menar May och kollegor att ett stöttande ledarskap och givande relationer mellan kollegor bidrar till ökad psykologisk trygghet. Forskning från Carmeli och kollegor (2009) visar på att goda relationer på arbetsplatsen är en viktig aspekt för uppkomsten av psykologisk trygghet, där goda relationer bidrar till en arbetsmiljö där anställda är mer bekväma att dela idéer och kritik. Sådana relationer har visats präglas av öppenhet och samhörighet, och bidrar även till att anställda känner sig mer värderade i sin roll (Carmeli et al., 2009).

Välmående

En central aspekt för studien återfinns i deltagarnas självupplevda välmående. Inom gränserna för denna studie definieras välmående både enligt den psykologiska samt den hälsorelaterade definitionen. Den psykologiska inkluderar en rad olika komponenter, såsom personlig utveckling, autonomi, mening med livet etc, medan den hälsorelaterade definitionen inkluderar fysisk, mental och emotionellt välmående (Scaria et al., 2020). Även arbetsrelaterat affektiv välmående som fokuserar på arbetstillfredsställelse, att kunna släppa arbetet när ens arbetstid är över och andra faktorer kopplat till välmående och arbete inkluderas (Warr, 1990). Forskning har vidare visat att de arbetsförhållanden som existerar kan ha en stark korrelation med ens välmående och lycka (Falkum & Hvid, 2019). Anledningen till att en bred definition av välmående har tillämpats återfinns i bristen av forskning av psykologisk trygghet kopplat till välmående, snarare än en brist inom forskningsområdet välmående. Vi vill därmed inkludera fler aspekter av välmående för att få en större helhet av välmående och psykologisk trygghet.

Bakker och Demerouti (2007) presenterade *Job Demand- Resource modellen* och menar att höga arbetskrav kan leda till ökad stress och utmattning, vilket i sin tur kan leda till utbrändhet. De fann även att otillräckliga arbetsresurser, i form av exempelvis brist på stöd från kollegor, kan förvärra de redan existerande negativa effekterna av arbetskraven. Balansen mellan arbetskrav och resurser bör därmed granskas för att säkerställa anställdas välbefinnande (Bakker & Demerouti, 2007). Detta är i linje med de resultat som Bakker och Demeroutis (2008) presenterar, som menar att jobbtillfredsställelse ökar när arbetskraven och resurserna är i balans. Enligt denna artikel ska man regelbundet granska de resurser som de anställda har tillgång till för att se om resurserna bör kompletteras samt ompröva belastningen för de anställda (Bakker & Demerouti, 2008).

Forskning har även visat att det finns en relation mellan självbestämmande och ens välmående på arbetsplatsen (Hackman & Oldham, 1976). En högre grad av självbestämmande ger större motivation vilket ökar välbefinnandet på arbetsplatsen. Författarna menar även att organisationer som tillåter självbestämmande på arbetsplatsen kan ta del av fördelar såsom ökad produktivitet och därmed lägre personalomsättning (Hackman & Oldham, 1976).

Med motivation i att en fenomenologisk ansats har antagits med fokus på deltagarnas upplevelser, erfarenheter och egna tankar, har en stramare definition av välmående ej applicerats då det ansågs kunna begränsa deltagarnas tolkningsföreträde. Möjlighet för deltagarnas egen tolkning av begreppet fanns då ingen specifik definition gavs vid intervjuerna.

Fokus har därmed legat på att deltagarna med egna ord beskriver vilka aspekter av välmående som anses har påverkats.

Syfte

Studiens syfte är att beskriva hur anställda inom cafébranschen upplever psykologisk trygghet på arbetsplatsen och hur de beskriver relationen mellan sin psykologiska trygghet och sitt välmående. Denna beskrivning syftar till att belysa hur psykologisk trygghet på arbetsplatsen kan påverka välmående och de effekter som psykologisk trygghet kan medföra.

Frågeställning

Hur ser caféanställdas upplevelser av psykologisk trygghet på arbetet ut, och hur kan dessa upplevelser kopplas till välmående?

Metod

Följande studie är en kvalitativ studie som ämnar att undersöka caféanställdas upplevelser av psykologisk trygghet och dess koppling till sitt välmående. Vi undersöker detta genom en fenomenologisk ansats som genomsyrat hela forskningsprocessen, utförandet av fyra semi-strukturerade intervjuer samt genomförandet av en Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) av det insamlade materialet. Att utgå från fenomenologi har gett oss en möjlighet att få en inblick i människors subjektiva upplevelser av fenomenet psykologisk trygghet på arbetet (Eatough & Smith, 2017), något som gynnar vår undersökning som ämnar undersöka individers upplevelser och erfarenheter (Willig, 2013). Genom att tolka människors erfarenheter och upplevelser kan vi komma närmre fenomenet utan att involvera våra egna förutfattade meningar, influerade från vetenskap och vår rådande förståelse inom ämnet (Eatough & Smith, 2017). Med denna grund i kvalitativ metod kan en djupare förståelse förskaffas med hjälp av människors förstahandserfarenheter. Då vi ville grunda studien i människors erfarenheter av psykologisk trygghet, har ett induktivt tillvägagångssätt följts där intervjuer analyseras utan att i förhand ha en teoretisk ram och teori appliceras i efterhand. Detta möjliggör för en analytisk process friare från influenser och tidigare teorier, där fokus ligger på respondenternas beskrivningar och kopplingar till teorin kan göras i ett senare skede.

Metoden för att generera data var semi-strukturerade intervjuer. Inom kvalitativa intervjuer riktas intresset mot intervjuarens perspektiv, något som skiljer sig från kvantitativa intervjuer som fokuserar på forskarens intressen (Bryman, 2018). Detta gav oss möjligheten att fokusera på den fenomenologiska ansatsen där fokus ligger på individernas upplevelser.

IPA fokuserar på människors upplevelser av ett fenomen och hur detta kan tolkas både av forskaren och deltagaren, och utgår från ett fenomenologiskt samt ett hermeneutiskt perspektiv (Eatough & Smith, 2017). Denna process involverar att samla in upplevelser från

människor som berörs av fenomenet för att förstå de aspekter som är meningsfulla för deltagarna. Detta sker med ett ideografiskt perspektiv där vi vill förstå det unika och specifika som deltagarna upplever. Det finns inget behov av att kunna generalisera över en större population då fokus ligger på att förstå och beskriva upplevelser hos individer. Processen som innebär att tolka texterna sker därefter med ett hermeneutiskt perspektiv. Detta innebär en icke-linjär process där arbete med beskrivningar av datan och tolkningar av dessa sker upprepade gånger för att uppnå ny förståelse och insikt. Teman skapas för att strukturera och tydliggöra den analys som gjorts av texterna (Eatough & Smith, 2017).

Respondenter

Statistiska centralbyråns yrkesregister visar att 69,23% av de som arbetade som café- eller konditoribitråde under 2021 är under 35 år gamla, och att 79.13% är kvinnor (SCB, u. å). Yrkesregistret visar därmed att det främst är unga kvinnor som arbetar som café- eller konditoribitråde. Denna grupp användes även i denna studie och på så sätt var urvalet representativt för det yrke som vi undersökte. Ett annat kriterium var att respondenterna skulle ha jobbat inom yrket i minst 6 månader och under de senaste tre åren. Detta för att säkerställa att respondenterna hade en god inblick i arbetsplatsen samt att minnet skulle vara tillräckligt starkt för att tillåta djupgående reflektioner. Med detta som grund användes ändamålsenligt urval för att välja ut en grupp bestående av fyra kvinnor mellan 19 och 31 år. Enligt Bryman (2018) syftar ändamålsenligt urval till att välja deltagare baserat på dess relevans till forskningsfrågan samt syftet. Då vi har kontakter som tillhör den grupp vi ville undersöka kunde sociala medier användas för att nå ut till respondenterna, där samtliga fyra tackade ja till att delta. Fysiska istället för digitala intervjuer ansågs optimala, både för att undvika tekniska hinder, samt för att skapa en mer bekväm miljö för respondenterna att öppna upp sig i. Därför rekryterades respondenterna från städer runt omkring Lund. Intervjuerna utfördes på Lunds universitets lokaler eller i respondentens hem. Intervjuerna varade i mellan 45 och 60 minuter.

Respondenterna är kvinnor mellan 18 och 32 år och har erfarenheter av arbete inom café med olika roller.

Respondent 1 har arbetat på en större cafékedja i en mindre stad. Hon har erfarenhet både som barista samt som skiftledare under senare del av anställningsperioden.

Respondent 2 har en stor bredd och erfarenhet kring att arbeta på caféer, där hon har arbetat på fyra olika företag inom branschen. För tillfälligt jobbar respondenten på ett litet café, men har tidigare även arbetat inom större kedjor både som barista och skiftledare.

Respondent 3 har jobbat på en större cafékedja i snart 10 år. Hennes roll på kedjan har varierat från barista till platschef, men idag jobbar hon som barista på deltid.

Respondent 4 har jobbat på café i totalt 9 månader under det senaste året. Detta har varit på två mindre caféer. Hon har endast arbetat på ett av dessa caféer i över sex månader. Därför låg fokus under intervjun på denna arbetsplats, men ibland används berättelser från det andra för att ge en kontrast i hennes beskrivningar.

Procedur

Första steget i processen för datainsamling var att leta forskning relevant till ämnet följt av utformningen av en intervjuguide som låg till grund för de fyra semi-strukturerade intervjuerna som genomfördes. Guiden användes just som en guide, inte ett manuskript, som skulle hjälpa både forskaren och respondenterna under intervjun och styra samtalet mot studiens syfte. Den fungerade som hjälpmedel för att komma ihåg frågor som var viktiga att ställa och för att hålla fokus på studiens syfte (Magnusson & Marecek, 2015). Frågorna utformades med åtanke på teman som kunde vara av intresse för studien, men fokus under intervjuerna låg på att följa deltagarna i deras tankar och upplevelser. Deltagarna fick guiden utskickat i förväg (se bilaga 2) för att få en möjlighet att förbereda sig tillsammans med en informativ text om studien samt de etiska aspekter som har tagits i åtanke (se bilaga 1). Intervjuerna utfördes av författarna individuellt. Detta beslut diskuterades inför intervjuerna, där vi ansåg att vi på grund av tidsbrist inte båda kunde närvara vid alla fyra intervjuer. Vid bedömning kom vi även fram till att det fanns en risk för att en obalans i maktförhållandet kunde uppstå vid intervjun om respondenten var ensam när vi var två.

I början av intervjun fick deltagarna ge sitt samtycke. Stor vikt under intervjuerna lades vid samtalsformatet där stor frihet för riktning av samtalet gavs till deltagarna, och eventuella avvikelser från intervjuguiden kunde ske för att ge deltagarna utrymme att utveckla vad dessa ansåg var relevant (Bryman, 2018).

Analysprocessen

Intervjuerna spelades in på intervjuarens mobiltelefon och transkriberades därefter manuellt av intervjuaren. Analysen påbörjades under denna process då initiala tankar växte fram parallellt med att transkriberingen utfördes. Även ifyllningsord transkriberades, för att säkerställa att allt som potentiellt skulle vara användbart noterades. Eftersom dessa tecken på exempelvis tvekan inte användes i analysen togs ifyllningsorden bort i resultatet för att göra citaten enklare att läsa. I vår analys har vi följt de fyra steg som Willig (2013) beskriver för utförandet av en IPA. Texterna analyserades först en i taget och sammanfördes i det fjärde steget. Steg ett var att bekanta sig med transkriberingarna genom att läsa texterna upprepade gånger tills vi upplevde att allt hade fångats upp. Under tiden antecknade vi vid sidan om transkriberingarna initiala tankar samt frågor som växte fram. Steg två bestod av att identifiera

och notera olika tankar och erfarenheter som respondenterna presenterade genom hela texten, fortfarande en intervju i taget. Inför nästa steg sammanfattades alla noteringar från intervjuerna så att kommande steg kunde utföras som en helhet. När dessa noteringar granskades i relation till varandra samt grupperades skapades preliminära idéer om teman. De noteringar som inte berörde det som studien syftar på att undersöka exkluderas. Detta är i linje med det som Willig (2013) beskriver som det tredje steget. Dessa tre första steg utfördes av båda forskarna separat, innan vi inför följande steg slog ihop analyserna. Det fjärde steget bestod av att sammanställa teman och komplettera med exempel i form av citat från de fyra transkriberingarna. Vid sammanställningen hade båda forskarna liknande noteringar vilket tyder på att materialet tolkades på liknande sätt. Därför kunde teman som matchade båda forskarnas idéer och anteckningar skapas. När dessa teman analyserades djupare och kopplades ihop med tidigare forskning, växte nya strukturer fram där huvudteman och underteman framträdde. Det första huvudtemat *utnyttjande* fick följande underliggande teman: hopplöshet, ersättningsbarhet och höga krav. Det andra huvudtemat *sociala kontakter* utvecklades genom respondenternas beskrivningar av upplevelser med sina kollegor.

Etik

I uppsatsen har flera etiska aspekter tagits i åtanke under designen och utförandet. Särskild vikt har lagts vid intervjupersonerna och hur dessa behandlas angående anonymitet. Under datainsamlingsprocessen spelades intervjuerna in följt av påbörjad transkribering direkt efter att intervjuerna var avslutade. Efter transkriberingen raderades ljudfilerna med hänsyn till intervjupersonernas integritet. Inför intervjun skickades intervjuguiden (se bilaga 2) tillsammans med information om studien (se bilaga 1) ut till deltagarna, för att ge dem en möjlighet att förbereda sig. Här fanns information om att deltagarna när som helst kunde avbryta sin medverkan i studien utan konsekvenser, vad syftet med undersökningen var, att deras namn och arbetsplats inte skulle offentliggöras, samt att information om dem som tas upp i den slutgiltiga rapporten behandlas med hög försiktighet för att inte inkludera någon identifierande information. Detta togs även upp med deltagarna innan intervjuerna startade där dessa gav sitt muntliga samtycke. Dessa aspekter har vi tagit i åtanke med hänsyn till etiska aspekter som berör svensk forskning (Bryman, 2018).

Reflexivitet

En del av att genomföra en IPA är att det inte går att få full tillgång till respondentens livsåskådning och att det är omöjligt att inte inkludera författarens världsbild i tolkningen (Willig, 2013). Resultatet av detta blir att den analys som utförs är en tolkning av respondentens uttalade erfarenheter, en dubbel hermeneutik. Detta innebär att författaren inte endast beskriver

det som respondenten berättar, utan gör egna tolkningar utifrån den kunskap vi besitter. Detta innebär att vi har varit medvetna om den roll vi har för att inte lägga in för mycket av vår förförståelse i resultaten, utan att utgå från den återberättelse av upplevelser som finns framför oss. I analysen har vi däremot aktivt använt oss av vår kunskap för att kunna göra en välgrundad och nyanserad analys och diskussion.

Resultat

I följande del presenteras resultaten från intervjuerna som genomförts. Två huvudteman skapades: *utnyttjande* och *sociala kontakter*. Dessa teman beskriver upplevelser som respondenten delade med sig av psykologisk trygghet på arbetsplatsen och välmående. Inom dessa huvudteman finns fyra teman som återfinns i tabellen nedan.

Tabell 1. Huvudteman med teman och citat.

Huvudtem	Tema	Citat
Utnyttjande	Hopplöshet	“...det har inte spelat någon roll hur mycket man kan säga till, hur dåligt man mår, för att det varit ”så här är det då för du jobba snabbare”. Respondent 3
	Ersättningsbarhet	“Det var lite som att, ja men passar det inte så kan du sluta, för vi kommer ändå hitta någon som kommer att kunna hoppa in istället.” Respondent 1
	Höga krav	“Det var väldigt stressigt och väldigt underbemannat och väldigt höga krav på oss” Respondent 3
Sociala kontakter	Kollegor - det bästa med jobbet	“Jag trivdes bra med mina kollegor och jag tror faktiskt att det är därför jag gillar att jobba på café (...) jag tror en del av det är att jag har haft väldigt bra kollegor, man har ofta väldigt roligt ihop.” Respondent 2

Utnyttjad

Ett huvudtema som återfanns i respondenternas utsagor har vi tematiserat som en känsla av att bli utnyttjad. Utifrån respondenternas utsagor skapades tre teman: hopplöshet, ersättningsbarhet samt höga krav. Dessa tre teman har knutits an till känslan som grundar sig i

att man blir utnyttjad, vilket därmed agerar som ett huvudtema. Känslan att bli utnyttjad visade sig på olika sätt och beskrivs av respondent 3: "Det har varit, alltså, underförstått att om du inte hinner klart i tid så stannar du gratis, så man har känt sig utnyttjad och obekvä." Respondenterna beskriver hur de upplever att den demografi som fanns på arbetsplatsen utnyttjades av chefer:

Jag upplevde ibland, kanske för att vi alla var unga tjejer, att han inte trodde att vi hade koll på våra rättigheter inom arbetsmiljön, så han kunde inte riktigt ta hänsyn till sådant som man kanske egentligen har rätt till på sina arbetsplatser eftersom vi var okunniga och sådant så kunde han liksom styra och ställa. (Respondent 4)

... det handlar om den här kulturen som finns att man inte vågar säga emot (...) och det är en bransch där det jobbar väldigt många unga människor (...) det kanske är ditt första jobb. Ibland tror jag att chefen lite utnyttjar den grejen (...) att man inte är erfaren av att jobba, man vet inte sina rättigheter. (Respondent 2)

... det har varit underförstått att om du inte hinner klart i tid så stannar du kvar gratis, så man har känt sig utnyttjad och obekvä (...) det var mitt första jobb och jag tror det är någonting också som de kanske lite utnyttjade, de vet att vi är ersättningsbara. (Respondent 3)

Nedan följer en beskrivning av respondenternas upplevelser utifrån de teman som identifierats inom huvudtemat utnyttjande.

Hopplöshet

Ett genomgående tema i intervjuerna var känslan av hopplöshet hos respondenterna. Denna känsla kan identifieras genom främst två typer av situationer som återfunnits i intervjuerna: kritik som tas upp med närmsta chefen och kontakt med högre ledning.

Den första situationen är kritik som tas upp med den närmsta chefen. De allra flesta av respondenterna beskrev att de hade en bra relation med både chef och kollegor och kände sig bekväma att ta upp problem om sådana skulle uppstå, men att det sällan bidrog till faktisk förändring. Anledningen som gavs var att mycket var utanför chefs kontroll, och att dessa hade minst lika mycket press på sig uppifrån som respondenterna hade. Detta ledde till att flera av respondenterna kände att det inte var lönt att ta upp förslag till förbättring eller klagomål kring scheman, rutiner eller rättigheter, då de ansåg att förändring aldrig skedde. Det som var återkommande för respondenterna, och särskilt för de som arbetade i en kedja där det fanns en högre hierarki, var deras medvetenhet kring den press som sattes på deras chef. Respondent 3 berättar: "Hon (chefen) var ju sönderstressad uppifrån själv och det fördes ju över på personalen så att vi blev stressade och hon satt ju väldigt höga krav." De var även medvetna om att många

av problemen som togs upp eller förslag som presenterades och som de aldrig fick något gensvar för inte berodde på deras chef, utan på grund av chefer högre upp i hierarkin där den riktiga makten till förändring fanns. Respondent 2 förklarar detta: "Man visste att det var lite hopplöst, för att oftast många av dem grejerna man kände kanske var jobbiga eller dåliga som exempelvis obetald övertid och så vidare, kanske den här chefen då inte kunde påverka."

Den andra situationen som rör hopplöshet är kontakt med högre ledning. Då respondenterna inte kände att det var hos sin närmaste chef förändring kunde ske togs ledning och högre chefer upp som den riktiga möjligheten till förändring. De flesta av respondenterna kände sig bekväma med att dela vidare klagomål eller kritik upp i hierarkin, men ansåg även här att det inte blev någon förändring. Respondent 1 beskriver:

Jag vände mig en gång till HR. Och jag fick bara svaret att det här skulle du vända dig till din närmaste chef så de var rätt snabba på att skicka ut ansvaret igen. Man kände sig lite bortskickad. Jag kommer ihåg att det var såhär, jaha, det var det, det var väl det här man har en HR för, som man ska kunna vända sig till om man inte kan prata med sin chef.

Detta ledde till att respondenten inte kände att hon fick gensvar i att söka hjälp högre upp. När respondenterna då ansåg att deras närmsta chefer inte alltid var den som kunde lösa problemen och de istället sökte sig högre upp i ledningen, blev resultatet att respondenterna kände att de inte blev hörda. Detta påverkade i vilken grad respondenterna kände att de kunde föra fram kritik och åsikter till företaget. På frågan om ovan händelse påverkade huruvida hon kunde ta upp saker med ledning och högre chefer svarade respondent 1:

Ja. Det gjorde det ju, och det blir ju lite den stämningen då överlag för det var inte bara jag som hade samma problem med det att man kanske inte kunde vända sig till HR, utan det blir ju lite där att, det är vad det är.

Här beskriver respondenten hur den respons hon fick ledde till att hon själv inte längre såg någon anledning till att tala ut, och visar på den inställning som skapas för de anställda, att man får acceptera att man inte får gensvar. Även respondent 3 beskriver samma känsla av hopplöshet i att inte ha en möjlighet att påverka sin arbetssituation, och den inställning som finns i företaget. Respondent 3:

... välmående och välbefinnande, alla de har ju varit väldigt svåra att faktiskt känna att man uppnår för att man har känt att man har inte kunnat påverka grejer och det har inte spelat någon roll hur mycket man kan säga till, hur dåligt man mår, för att det varit "så här är det då för du jobba snabbare" liksom.

Även respondent 2 beskriver hur hon kände när hon fick frågan om hon var bekväm att föra fram kritik: "Ja, det hade jag kunnat, för det har varit sådana situationer, men det har ju ändå... alltså det har ju inte, det förändrades inte." Detta bidrar, återigen, till en känsla av hopplöshet, att det inte spelar roll om respondenterna säger ifrån eftersom de inte får något gensvar. Respondent 3 tar till och med upp känslan av att företaget hon arbetar på inför särskilda funktioner, såsom visselblåsarfunktioner och medarbetarundersökningar för att det, enligt respondenten, skall ge intrycket av att de lyssnar på sina anställda men utan ett genuint intresse av att lyssna och ta till sig vad de har att säga. Respondent 3 förklarar:

... senaste åren så har jag ändå känt att företaget har i alla fall försökt att ta tag i de här grejerna. Sen så är jag lite så här misstänksam i att jag tänker att det kanske är bara för att det ska se bra ut (...) de har liksom inrättat så här (visselblåsarfunktioner) och även skickar ut medarbetarundersökningar. Sen är det ju lite så, jag kan tänka att det kanske är att vi ska känna att vi påverkar medan vi egentligen inte gör det.

En annan aspekt inom hopplöshet är hur den kultur som finns i företaget påverkar respondenternas syn på deras roll i företaget samt om de upplever sig ha en möjlighet att påverka hur företaget ser ut. Respondent 3 beskriver en situation där hon inte kände att den återkoppling hon gav till företaget kring dåliga arbetsförhållanden hördes när hon vikarierade som platschef när ordinarie chef var på semester:

... jag ifrågasatte saker medans (platschefen) typ bet ihop och bara gjorde grejer och inte sa någonting för att det inte gick att påverka och när jag skulle vara ansvarig den sommaren då passade jag ju på att lyfta massa saker för då var jag fortfarande så pass "delusional" att jag trodde de lyssnade (...) så jag tog ju upp grejer med distriktschefen och det blev ju inte poppis för det var en toxic miljö (...) och jag berättade om våra svårigheter som shop så när hon kom tillbaka sen då blev det ju en sån här "jaha har du berättat det och det" som egentligen inte var något fuffens utan det var bara att jag berättade saker som vi förväntades klara av.

Detta är ett exempel på hur respondenten provade att ta upp kritik, men där svaret blev en motreaktion från chefen. Respondenten beskriver en kultur där det inte är "meningen" att ta upp sådant som inte fungerar väl i verksamheten, utan där hon ifrågasätts för att ha tagit upp en situation som hon ansåg inte fungerade. Hon beskriver att hon var "delusional" ("vanföreställande") som trodde att chefen skulle lyssna på henne, något hon upplevde att de inte gjorde. Resultatet blev att respondenten inte ansåg att det var lönt att ta upp problem eftersom det endast ledde till att hon själv fick kritik för det, vilket ledde till en känsla av hopplöshet inför att försöka påverka och förbättra arbetsplatsen.

Ersättningsbarhet

Ytterligare ett tema som har identifierats inom ramen för utnyttjande är en känsla av ersättningsbarhet som flera av respondenterna tog upp. Respondent 1 beskriver en arbetssituation som präglas av hög personalomsättning: "Det var en väldigt dålig period för det var väldigt mycket personalomsättning och bara allmänt lite kaosartat liksom i övrigt i arbetsmiljön, det var i den perioden som jag bestämde mig för att sluta." Vidare beskriver respondenten hur både chefer och anställda var väl medvetna om enkelheten att hitta nya anställda vilket blev tydligare med det ständiga flödet av nyanställda, och användes som en metod för att sätta press på anställda. På grund av denna ruljans upplevde respondenten en känsla av ersättningsbarhet. Respondenten förklarar även att hon och flera av hennes kollegor upplevde sämre välmående till följd av hög stress och kravnivå, och beskriver hur inställningen generellt var: "Det var lite som att, ja men passar det inte så kan du sluta, för vi kommer ändå hitta någon som kommer kunna hoppa in istället." Detta ledde till känslan av ersättningsbarhet, något som förstärktes av att arbetsplatsen vid tiden var en mycket populär sådan med ett stort flöde av arbetssökande. Respondentens egen upplevelse var att företaget enkelt skulle kunna ersätta henne, och att valet därmed stod mellan att acceptera omständigheterna (vilket i detta fall beskrivs av respondenten som brister i arbetsmiljö och rättigheter) eller att sluta på arbetsplatsen. Vid vidare reflektion beskriver respondent 1: "Det skapar ju också en viss otrygghet att man kände sig utbytbar, för då kände man också ännu mer att man var tvungen att prestera så att man inte skulle få sparken."

Även respondent 2 beskriver en arbetssituation som präglas av en rädsla över att förlora sitt arbete som grundar sig i hur enkelt det är för arbetsgivaren att ersätta sina anställda. Problematiken för henne grundar sig i osäkerheten i avtal som de anställda har på arbetsplatsen. Respondent 2 förklarar:

... jag vet inte om han lever mycket på... det caféets goda rykte och att... det är ju alltid jättemycket kunder och det är alltid folk som kommer vilja jobba där... han har liksom flera andra som vill jobba där så det kommer inte vara ett problem för honom... eftersom vi har noll timmars-kontrakt så kan han ju bara när som helst säga upp en. Han sitter på all makt.

Respondenten förklarar hur chefen tidigare har sagt upp anställda på "märkliga grunder", och att det inte finns någonstans att vända sig till på grund av de kontrakt de har som grund för sin anställning. Respondenten menar även att det är på grund av rädslan för att bli uppsagd som denne inte känner att hon vågar säga ifrån och ge kritik till chefen.

Det är egentligen en konstig sats för jag är en person som brukar säga ifrån, och jag vet egentligen vilka rättigheter jag har på min sida som anställd... ja, men det känns som att eftersom vi har noll timmars-kontrakt då så kan han ju bara när som helst säga upp en utan att säga till. Han behöver inte ens försvara det.

Respondenten tar upp att både chefen och de anställda vet att det inte skulle vara ett problem att hitta nya anställda, vilket ges som den främsta anledningen till att chefen kan fortsätta med dessa kontrakt. Hon förtydligar att detta inte påverkar hennes välmående särskilt mycket då det för henne endast gäller ett fåtal timmar i månaden, men att hon ser hur detta påverkar hennes kollegor då anställningen är deras huvudsakliga inkomstkälla.

... jag har tänkt att det är fine, för att jag har det som ett extrajobb, men jag hade ju alltså... psykologiskt hade jag aldrig kunnat ha det som ett heltidsjobb för att du vet aldrig... arbetsgivaren har inga skyldigheter att ge dig dina timmar. (Respondent 2)

Vidare reflekterar respondenten kring skillnaden från dennes nuvarande anställning och den osäkerhet som finns och hennes tidigare anställning på en större kedja. På den föregående arbetsplatsen menar respondenten att det var en betydligt mer säker anställningsform där hon hade sina angivna timmar på kontrakt och därmed alltid visste att hon skulle få de timmar hon hade rätt till. Därmed anger respondenten att den anställningsformen gjorde att hon inte kände sig utbytbar på samma sätt.

Den enda av respondenterna som anger att hon inte kände sig ersättningsbar eller såg det som ett orosmoment var respondent 4 som beskriver sin upplevelse:

... jag kände inte att jag var rädd för att bli utbytt eller så utan man fick beröm när man behövde det och man kände sig trygg i sin anställning och att man skulle få ha kvar jobbet och att jag skulle få mina pass.

Detta kan kopplas till respondentens benägenhet att uttrycka tankar och åsikter på arbetsplatsen initialt, då hon ansåg att det fanns psykologisk trygghet på arbetet vid denna tidpunkt, något som kom att ändras vid senare tillfälle.

Höga krav

Ytterligare ett tema som har identifierats och som kan associeras till utnyttjande är höga krav. Samtliga tre respondenter med erfarenhet av att jobba på större cafékedjor har erfarenhet av detta. De menar att resurserna ofta var otillräckliga för den mängd arbetsuppgifter som behövde slutföras. Dessutom fanns det väldigt noggranna rutiner kring hur dessa arbetsuppgifter skulle utföras och hur resultatet skulle bli. Detta bidrog till en ökning av kravnivån samtidigt som det försämrade balansen mellan resurserna och det som skulle avklaras. Respondent 1 beskriver hennes upplevelse av kraven som följande:

...men också bara på vilka krav som var i det dagliga arbetet på hur mycket kunder man skulle ha i timmen, hur lång tid det fick ta och göra en latte liksom, att dem kraven matchade inte riktigt med de resurserna som man fick i form av hur många som jobbade, till exempel man kunde stå själv och det var kö ut genom dörren men du fick inte ringa in någon annan för ni hade inte budget till det.

Samtliga av dessa tre respondenter nämner regelbundna kontroller. Här säkerställde organisationen att de anställda uppfyllde de krav som fanns på arbetsplatsen. Respondent 1 beskriver: "... så hade vi ju såna här månadskontroller där de åkte ut en gång i månaden och kollade hur status var i shoppen och hur vi arbetade och så vidare, och gjorde de här dolda kontrollerna då." Respondent 2 förklarar vad dessa krav kunde vara och hur kontrollanterna kunde förhålla sig till misstag:

... det är väldigt strikt hur kakorna ska stå, man blir väldigt kontrollerad som personal av den högre organisationen, det kommer liksom ut distriktschefer en gång i månaden, och så har de en checklista på, jag vet inte, jättemånga punkter, som måste stämma till punkt och pricka. Och om till exempel en skylt på kakor sitter fel eller har trillat ner, vilket hände mig en gång, då får man liksom minuspoäng eller avdrag.

Respondent 3 ger en inblick i hur hon förhåller sig till dessa kontroller: "Dels känner man sig lite övervakad och lite så att det är nitiskt liksom och att man blir lite rädd för att om det blir fel så kommer det fram alltså i form av att de gör kontroller." Vidare förklarar hon att kollegorna varnade varandra när kontroller utförts så att de andra caféerna skulle kunna förbereda sig. "Jag vet att vi skrev i grupper typ när någon hade haft kontroll så varnade de andra snabbt som fan för att man skulle hinna." Även respondent 2 ser en nackdel med dessa kontroller och säger: "...jag fattar att de vill ha kontroll, som en kedja, men det blir också maktstrukturer som kanske inte alltid gynnar dem som står på golvet."

Angående de mer strukturella konsekvenser av kraven som befann sig på arbetsplatsen nämner respondenterna att den schemalagda tiden kunde vara otillräcklig för att slutföra arbetsuppgifterna. I dessa fall fanns det förväntningar på att man skulle jobba övertid. Respondent 1 berättar: "... du ska konstant jobba när du var där, och det förväntades nästan att man skulle jobba övertid och stanna kvar." Även respondent 3 belyser brister i balansen på arbetsplatsen: "Det var väldigt stressigt och väldigt underbemannat och väldigt höga krav på oss." Även för respondent 3 ledde detta till att hon arbetade övertid. Hon anser att det är problematiskt att chefen inte adresserade att de arbetade övertid och obetalt, och lät det fortgå. Respondent 3: "(hon) var nog inte superprofessionell för hon visste liksom att jag stannade kvar 2 timmar på stängningarna gratis." Respondent 3 var till viss del förstående mot detta då

hon förstod att chefen själv utsattes för höga nivåer av press. Denna tanke delar respondent 1 som säger: "Sen så chefen till viss grad för det är ju, det är ju fortfarande det här att det fanns mycket press uppifrån och de skulle prestera, och det speglas ju såklart i hur de drev shoppen".

Vidare beskriver respondent 3 den stress hon kände som var kopplat till de höga krav och förväntningar hon kände på sig. Respondent 3:

...att liksom leva upp till den förväntningen var helt omöjligt och det gick ut över, alltså, jag hade ju magkatarr, jag sov inte, jag käkade dåligt, den stressen det var verkligen en sån mega stress hela tiden, och som sagt just den här även när du inte var (på jobbet). Inte nog med att det var stressigt så var det även den här bakomliggande stressen, i att någon kan komma in nu och liksom kolla och då är kanske inte allting bra så det var väldigt mycket sånt.

Respondenten menar att denna stress och negativa påverkan på hennes välmående kom från de höga krav som ställdes på henne, och beskriver att hon känner sig stressad över att kontrollanterna kan komma in under dagen. Även respondent 1 berättar om hur press från företaget och de höga krav som fanns påverkade hennes välmående och liv utanför arbetet:

Det var väldigt stressigt, det var en period jag började sova väldigt dåligt, jag drömde jättemycket mardrömmar (...) och bara allmänt mående att man hela tiden var tvungen och kände sig alert och vara redo att hoppa in. Det kunde kännas svårt att åka iväg för att om någon skulle kontakta en och fråga om man kunde hoppa in så kanske jag var någon annanstans och inte kunde hoppa in exempelvis, och det blir ju också en stress i sig, att man låter det påverka hela sitt liv på något sätt. (Respondent 1)

Vid frågan om respondenten kände att hon kunde vända sig till någon på sin arbetsplats om sitt försämrade mående beskriver respondent 1:

... det var så pass accepterat att folk skulle må så, och ha det så, att det var liksom, ja, det var standard. Folk var jättstressade och kände inte någon balans mellan jobb och fritid men det var liksom... ja så det var.

Hon beskriver att inställningen i företaget och branschen i helhet var att sådant mående var normaliserat, att det var något man fick acceptera. I kontrast till dessa upplevelser upplevde respondent 4 att kraven på hennes arbetsplats var hanterbara. De fanns, men var inte för svåra. Respondenten säger:

Det fanns absolut krav men det var ju ganska mycket mer avslappnat för det var liksom inte ett lika lyxigt ställe så liksom det förväntades inte att vi skulle vara lika noggranna och så här liksom, men det är klart han ville ju att vi skulle ge jättebra kundbemötande

och vi skulle liksom, ja, göra vårt jobb men det var bara inte så mycket som krävdes för att göra det bra.

Sociala Kontakter

Det andra huvudtemat som identifierats angår sociala kontakter. Här har respondenterna delat med sig av sina erfarenheter kring hur relationerna sett ut på arbetsplatsen och vikten av dessa. Temat fokuserar på hur de relationer respondenterna har med både kollegor och chefer ser ut och reflekterar kring hur dessa har påverkat dem i sitt arbete.

Kollegor - det bästa med jobbet

När frågan ”vad fungerar bäst på din arbetsplats?” ställdes till respondenterna gav samtliga svaret kollegorna. Alla respondenter ger utsagor om hur kollegorna var en stor anledning till att de valde att, trots många negativa aspekter och dåliga arbetsförhållanden, stanna kvar på arbetsplatsen. Respondent 4 beskriver den stora påverkan kollegorna haft för hennes välmående på arbetet:

Det var ett gäng med bara tjejer i min ålder så det var ju väldigt annorlunda från hur jag tänker mig att många arbetsplatser är just att man kom överens väldigt lätt. Man kunde klicka väldigt lätt och ”bonda” över att man var på samma plats i livet. Man hade verkligen vänner på jobbet och det blev väldigt roligt av det, man hade lättare att gå till jobbet för det kändes inte direkt som att man jobbade utan det kändes liksom som man bara skulle hänga med vänner. (Respondent 4)

Under denna period beskriver hon sitt mående som mycket bra. Respondent 4: “Jag mådde extremt bra i början. Jag hittade ett jobb jag trivdes med och tyckte kollegorna var jätteroliga och jobbet var lättsamt.” Även övriga respondenter beskriver sina relationer med kollegor som en bidragande faktor för ett bättre mående på arbetet, samt som en anledning till att de stannade kvar på arbetsplatsen. Respondent 2:

Jag trivdes bra med mina kollegor och jag tror faktiskt att det är därför jag gillar att jobba på café, jag tror en del av det är att jag har haft väldigt bra kollegor, man har ofta väldigt roligt ihop.

Det jag upplever är absolut bäst och alltid faktiskt har varit det (...) det är faktiskt vem de anställer, med avseende på kanske kollegor och så. Folk är trevliga och snälla och alltså det är rätt bra stämning trots att det är så stressigt. Jag tror att (anledningen) att jag har stannat är för att jag trivdes med dem och man blir (...) på något sätt väldigt tajt, dels för att man träffas varje dag och jobbar ihop och sådär men också för att man går igenom de här tuffa grejerna ihop liksom det stärker ju. (Respondent 3)

När respondent 4 pratar om sina kollegor på denna arbetsplats nämner hon att det var lustfyllt att gå till jobbet, och nämner att det inte kändes som ett jobb. Respondent 4:

Jag tyckte ju att det var lite roligare på första jobbet, alltså just det att man liksom hade verkligen typ vänner på jobbet, det blev väldigt roligt av det man hade lättare att gå till jobbet för det kändes inte direkt som att man jobbade utan det kändes som man bara skulle hänga med vänner.

För respondent 4 skedde ett skifte i dynamiken mellan kollegorna liksom relationen med chefen efter ett tag när dispyter skapades mellan kollegor och chefen. I denna period kände respondenten inte längre att det var lätt att gå till arbetet då hon förväntade att det skulle uppkomma negativitet inom gruppen under arbetsdagen. Respondent 4:

... det uppstod lite konflikter och sånt mellan chefen och vissa anställda (...) man var inte lika taggad för det var alltid någon som skulle säga något negativt om någon annan och det blev liksom inte samma lättsamma och roliga stämning.

Det var även under detta skifte när osämja skapades mellan kollegorna och chefen som respondenten kände sig obekvämt att ta upp saker med sin chef på grund av hur denne hade behandlat andra anställda när dessa försökte ta upp diverse problematik. Respondent 4:

Man ändrar sin bild av (chefen) när man fick se hur han behandlade andra. När två av mina närmsta kollegor både fick utskällningar så var man ju såklart lite rädd för att ta upp grejer med honom eller var bara lite försiktigare i hans närvaro, man hade ju lite sett en ny sida av honom som man inte ville väcka. Man gick typ på "eggshells" runtom honom, kanske på ett sätt man inte hade gjort tidigare. Sen var det absolut lite otrygg känsla vissa dagar, man märkte att han var på lite dåligt humör och då var man ju lite på sin vakt.

Respondenten började även känna av förändringar i sitt välmående under denna tid. Hon beskriver början av arbetsperioden som mycket positiv och att hon aldrig mått så bra, mycket på grund av de vänner som hon fick på arbetet, men att det blev problematiskt under en senare period. Hon förklarar hur detta ändrade hennes attityd mot arbetet. Respondent 4:

Under hösten blev det ju mer problematik och det var framförallt då man märkte att man tänkte på det mycket utanför jobbet för att alla andra gjorde det och man pratade i gruppchatten och så där alla skrev om att de var upprörda hela tiden. Det kunde absolut göra att det tog mycket av ens tid och energi eftersom man tänkte på det väldigt mycket (...) det var en ganska stor omväxling på vad man gjorde på jobbet.

Med fortsättning på spåret av en positiv bild av kollegorna så ger även respondent 1 en uppskattande bild av sin tid med sina kollegor och beskriver dessa som den främsta anledningen

att hon stannade kvar på arbetsplatsen. Hon beskriver dock en utmaning i att balansera arbete med privatliv när hon umgicks så pass mycket med sina kollegor samtidigt som hon hade en chefsposition:

... eftersom den sociala kontakten var så viktig mellan kollegorna så vill man inte vara den som hela tiden var den här jobbiga chefen som kom in och sa "nu måste ni göra detta och detta", att det blir snarare där att man inte ville bli utstött.

Även respondent 2 beskriver motvilligheten att tillrättavisa kollegor, men anger snarare att det har att göra med hierarkin på arbetsplatsen att göra. Respondent 2 berättar:

De som har jobbat där längst är de som folk litar mest på och som säger ifrån mest för jag känner ibland att jag kanske vill säga till nya, men vi började samtidigt det är bara att jag har mer erfarenhet av att jobba på café, men där känner jag att jag kanske inte riktigt har den rollen. Men att de som har jobbat på detta ställe längre, de har liksom det mandatet. Jag känner mig fortfarande mer bekväm att säga till någon som gör fel när jag har jobbat där längre än när jag är ny.

Respondenten själv menar att det har mer att göra med hur man är som person, och hur ny på arbetsplatsen man är, men att det hjälper att ha någon typ av uttalad ledarroll som när hon var skiftledare. Även respondent 4 tar upp att man som ny på jobbet är mer försiktig att säga ifrån eftersom man vill ge ett bra intryck: "Jag var såklart ganska försiktig i början eftersom man som ny inte vill vara negativ eftersom det kanske inte ger det bästa intrycket och jag tror att många var som mig där."

Vidare presenterar respondent 2 sin teori om att företaget skulle vara medvetna om kollegornas lojalitet mot varandra, något som respondenten misstänker att företaget utnyttjar.

... jag vet inte om jag är konspiratorisk men företaget vet att vi tycker om varandra, att vi ställer upp för varandra, så jag tror också att de förr i alla fall gled lite på det för att de visste att jag kommer inte lämna "Anna" i sticket liksom för att jag tycker om "Anna" och jag vill att "Anna" ska må bra och inte stå här med den här skiten så att det blev ju lite så att man nästan kanske var för lojal mot varandra. (Respondent 2)

Det respondent 2 berättar visar hur den positiva aspekten som finns med goda sociala kontakter kan användas som ytterligare ett verktyg för utnyttjande.

En annan aspekt av sociala kontakter på arbetsplatsen är relationer med chefer. När det kom på tal med deltagarna menar samtliga att de kände sig bekväma att ta upp problem med chefer och att de ansåg att det fanns en god relation mellan chefer och kollegor. Respondent 3 har haft flera olika chefer på sin arbetsplats men berättar att hon hade en bra relation med dem:

... jag har faktiskt blivit kompis med majoriteten, alltså jag har kanske haft, säg att jag har haft 3, 4, 5 chefer längs åren 6 kanske och jag har nog börjat umgås privat med alltså i alla fall några stycken av dem.

Respondent 1 beskriver det samspel hon upplevde med sina chefer när hon arbetade som skiftledare, och att hon inkluderades när beslut skulle tas:

... alla de som jag jobbade med, speciellt de 2 sista, kom jag väldigt nära, för det var då jag jobbade som skiftledare. Så fort jag blev befördrad till skiftledare så hade jag ett nära samspel, och det kunde vara alltifrån prata liksom om vi skulle ta in en praktikant eller inte, jag var också med och fick ta beslut om huruvida en anställd skulle vara kvar eller inte på grund av lite olika anledningar, så fick jag liksom vara med och observera hur den här personen arbetade och sen så diskuterade vi det liksom så. Ja, väldigt nära samspel, speciellt (med) den sista chefen. (Respondent 1)

Respondent 2 beskriver en något ansträngd relation med sin chef som hon upplever beror på hans oberäknlighet:

Nu tycker han väldigt mycket om mig, han tycker att jag gör ett bra jobb, men jag har hört från andra som har jobbat där längre att... det beror på vilket humör han är på, men säger man emot något när han är på dåligt humör, då hamnar man på hans minuslista. (Respondent 2)

Även respondent 4 beskriver en något komplicerad relation med sin chef. Hon berättar om hur relationen var bra till en början, men hur den försämrades efter ett tag när chefen betedde sig dåligt mot hennes kollegor. Hon kände sig inte längre bekväm med att säga ifrån eller ta upp problem och önskemål med chefen efter att ha sett hur andra blivit behandlade av denne. Respondent 4 beskriver:

... det är klart man ändrar sin bild lite när man fick se hur han behandlade andra. Han kunde säga taskiga grejer och så och fick flera anställda att gråta för han gav dem dåligt samvete när de skulle lämna jobbet exempelvis... Till en början kände jag mig väldigt bekväm med att ta upp allt möjligt liksom. Men när jag märkte att det inte gick så bra för andra så blev det ju så att jag blev lite rädd. Mot slutet innan jag slutade så var jag kanske inte lika bekväm med det skulle jag säga.

Denna upplevelse, som var respondentens första utav chef och ledarskap i arbetslivet, har lett till en svårare relation med hennes nuvarande chef då erfarenheter kring hur andra blev behandlade finns kvar. Respondent 4 förklarar:

Min nya chef är också lite typ ”intimidating” just med att jag nog inte skulle våga ta upp något lätt utan det hade varit läskigt och krävts ganska mycket mental förberedelse

och så... jag känner mig inte trygg med att ta upp så mycket grejer med henne utan jag bara går med på allt fast jag kanske egentligen vill ifrågasätta någonting men jag känner inte att jag vet hur det kommer bemötas... jag kände väl ganska mycket (psykologisk trygghet) i början på mitt första jobb men sen så togs det bort lite när jag såg hur han reagerade mot andra när de tog upp saker liksom.

Detta indikerar hur respondentens tidigare negativa upplevelser av ledarskap har påverkat hennes relation med den nuvarande chefen, genom att ha sett hur andra blev dåligt behandlade.

Diskussion

Frågeställningen för denna studie var "Hur ser caféanställdas upplevelser av psykologisk trygghet på arbetet ut, och hur kan dessa upplevelser kopplas till välmående?". Genom en analys av intervjuerna kunde teman identifieras som sammanställde de upplevelser som respondenterna beskrev. Dessa teman kunde kopplas till olika aspekter av psykologisk trygghet vilket resulterade i en inblick i hur psykologisk trygghet ser ut på deras arbetsplatser. Vidare beskrev respondenterna sina egna reflektioner angående välmående i relation till arbetet. Dessa reflektioner kunde knytas an till den tidigare forskning som gjorts inom psykologisk trygghet. Forskning som gjorts på psykologisk trygghet styrker mycket av det som framkom av respondenternas utsagor, såsom vikten av ett tydligt, transparent ledarskap (Edmondson & Bransby, 2023), vikten av goda arbetsrelationer (Carmeli et al., 2009) samt kultur och normers påverkan på arbetsplatsen (Page et al., 2019), och hur dessa aspekter har en betydande roll i skapandet av psykologisk trygghet. Vidare fann vi även avvikelser mellan respondenterna, där exempelvis respondent 4 inte delade resterande respondenternas upplevelser av ersättningsbarhet på arbetsplatsen. Respondenterna har även beskrivit hur deras välmående har påverkats av arbetssituationer, något som förvärras av bristen av psykologisk trygghet där respondenterna inte känt att de kunnat eller valt att inte ta upp olika anledningar till försämrat mående med ansvariga på arbetsplatsen.

Utnyttjad

Samtliga respondenter delar sina upplevelser av hur de, på något vis, har känt sig utnyttjade på arbetsplatsen. Nedan följer en diskussion kring vilka teman vi identifierat som betydelsefulla för att kunna förklara hur denna känsla uttrycks.

Hopplöshet

Temat hopplöshet har visat att respondenterna har försökt att ta upp problem med chefer, men känner inte att de får något gensvar och därmed att det är hopplöst att försöka förbättra rådande arbetsförhållanden. Denna känsla grundar sig i tidigare erfarenheter där

respondenterna försökt ta upp problematik men responsen har varit bristfällig, såsom att respondent 1 berättade om sin erfarenhet av att kontakta HR utan gensvar, eller att respondent 1 och 3 inte anser att makten till förändring ligger hos cheferna, och att det då inte är lönt att ta upp problem.

När frågan ställdes till intervjupersonerna om de kände sig bekväma att ta upp problem, klagomål, kritik eller liknande på sin arbetsplats svarade samtliga att de gjorde det. Men när de fortsatte berätta om arbetsplatsen, ledare och högre chefer, framkom det att samtliga *valde* att inte göra det. Anledningarna skiljer sig åt, men det som framkom hos respondenterna var känslan av hopplöshet, att det inte var lönt att säga ifrån för att det inte gjorde någon skillnad eller för att de försökt tidigare men inte fått gensvar och därför kände att det inte var lönt. Denna känsla av att det ”inte spelar roll, så varför lägga ner energin på det”, är framstående i flera av respondenternas utsagor. Detta är i linje med Edmondsons (2019) resultat kring anledningar till att anställda väljer att inte lyfta problem inom företaget. Även om denna tystnad inte kan spåras till en rädsla av eventuell vedergällning, så kan den spåras till en känsla av hopplöshet, vilket går att likställa med just den psykologiska otrygghet som Edmondson (1999) definierar där anställda inte vågar säga ifrån. I denna definition av psykologisk trygghet tas vikten att kunna dela med sig av idéer och förslag på arbetsplatsen upp. Även om de flesta av respondenterna nämner att de inte känner sig obekväma eller rädda för att göra detta, nämns ändå att de hindrar sig själva från att göra det på grund av de tidigare erfarenheter de har där resultatet har varit en brist av respons, eller genom observationer av andra som tagit upp brister. Detta agerande skulle, enligt Edmondsons (1999) definition, kunna kopplas till en typ av brist inom psykologisk trygghet, en där det inte beror på en rädsla att säga ifrån, utan från bristen av gensvar som leder till ett motstånd till framtida försök till kontakt. Denna upplevelse av att inte ha möjlighet att påverka sin arbetssituation kan ha en negativ påverkan på respondenternas självupplevda välmående. Hackman och Oldham (1976) menar att företag som ger sina anställda högre grad av självbestämmande tenderar att vara mer motiverade och ha högre välmående. Denna grad av självbestämmande saknas i respondenternas utsagor, eftersom de försök till förändring inte leder någonstans.

Vidare beskriver respondenterna 1, 2 och 3 att de försökt ta upp problem tidigare, men att de inte blivit hörda. Denna upplevelse har lett till en attityd hos respondenterna som präglas av att de inte känner att de blir hörda och inte har möjlighet att påverka företaget. Detta kan ha haft en negativ påverkan på respondenternas upplevelser av psykologisk trygghet, då det finns kopplingar mellan anställdas förståelse av deras arbete och dess betydelse för organisationen och hur anställda upplever psykologisk trygghet (Page et al., 2019). Att respondenterna inte

anser att de har möjlighet att påverka företaget kan ha bidragit till minskat engagemang på arbetet och huruvida de anser att de har möjligheter att påverka sin arbetsplats. Samtidigt berättar respondenterna om den press som sätts på cheferna, och att cheferna inte alltid har makt att påverka vissa situationer på arbetet. Den maktlöshet som respondenterna kände kring att inte ha möjlighet att påverka arbetet kan därmed tänkas finnas även hos deras chefer. Edmondson (2019) tar upp organisationskultur som grund för normer som skapas på arbetsplatsen, och hur sådana oskrivna regler kan styra medarbetarnas upplevelser. Denna kultur inkluderar även respondenternas chefer, och talar för den skillnad som existerar mellan beslutsfattarna och arbetsutövare inom cafébranschen där även cheferna upplever en känsla av att vara utnyttjad.

Ett exempel på en situation som kan relatera till känslan av hopplöshet kopplat till att man låter bli att ta upp problem är exemplet som respondent 3 berättar om, då hon vikarierade som chef. Exemplet visar återigen på ett sammanhang där anställda vågar stiga fram och ta upp missförhållanden, men där resultatet blir negativ respons. Enligt Edmondson (2019) är en viktig aspekt av psykologisk trygghet just att man skall kunna dela tankar om verksamheten utan att känna rädsla över eventuell vedergällning. Det var just den rädsla som införfriades för respondenten, något som kan påverka respondenten i dennes framtida försök att kommunicera oro eller kritik till företaget. Som framkom av respondent 4 så kan detta även påverka kollegor som ser hur en person som stiger fram blir behandlad, och riskerar att bli avskräckta från att själva tala ut. Det är även talande för den kultur som frodas i företaget, dels med rädsla mellanchefer som inte vågar ta upp problem högre upp (Edmondson, 2019), dels de uttalade normer som styr och påverkar även de anställda längre ner i hierarkin (Page et al., 2019). Denna kultur kan tänkas skapa en känsla av misstro gentemot företaget, ett konspiratoriskt tankesätt där företaget inte vill ens bästa, något som är skadligt och direkt motarbetar processen att skapa psykologisk trygghet på arbetsplatsen (Page et al., 2019). Den upplevelse som respondent 3 berättar om påvisar även en brist i ledarskap, där respondenten inte uppfattade sin chef som stöttande när hon lyfte problematik som fanns på arbetsplatsen, en aspekt som beskrivs som viktig för ett effektivt ledarskap (Newman et al., 2017). Utan stöttning av chefen kan respondenten tänkas undvika att ta upp problematik i framtiden.

Ersättningsbarhet

Temat ersättningsbarhet har visat att tre av fyra respondenter känner att företag enkelt hade kunnat ersätta dem och att detta bidrog till att de aktivt valde att inte tala ut. Det framkom en känsla av brist på respekt från arbetsgivarens sida, då respondenterna ansåg sig tvingade att acceptera arbetsvillkor, vilket ledde till försämrat välmående och ökad otrygghet. En av

respondenterna delar dock inte denna känsla med resterande respondenter, och anser att hon är uppskattad och har en trygg anställning.

I de fall som respondenterna upplevde en känsla av ersättningsbarhet berättar de att både arbetsgivaren och den anställda var medvetna om att den sistnämnde lätt kunde bli utbytt. Denna känsla resulterade i att respondent 2 lät bli att ta upp problem och kritik som respondenten menar att hon annars hade gjort. Att vara medveten om denna konsekvens har en direkt påverkan på den psykologiska trygghet som finns på arbetsplatsen, då respondenten aktivt undvek att föra fram sin åsikt för rädsla av eventuell vedergällning i form av uppsägning (Edmondson, 2019). Respondent 1 och 3 beskriver hur denna situation ledde till sämre välmående då ett ultimatum ställdes mellan att acceptera den nivå av stress och krav som ställdes på de anställda, eller att bli utbytta. Detta ultimatum gjorde att respondenterna accepterade omständigheter som de inte trivdes med, vilket ledde till sämre arbetsvillkor samt sämre välmående. Denna process kan kopplas till en känsla av brist av respekt då respondenterna ansåg att de saknade ömsesidig respekt och istället upplevde en känsla av att bli utnyttjad. Då tillit och respekt tillhör de mest framstående dragen för organisatorisk kultur som är nära kopplat till psykologisk trygghet (Page et al., 2019), kan sådana drag bidra till att respondenterna inte känner sig lyssnade på eller bekväma med att dela sina åsikter. Den känsla av ersättningsbarhet som respondenterna beskriver kan även ses som en brist på stöttning från organisationen, vilket har koppling till lägre psykologisk trygghet (Carmeli & Zisu, 2009). Om inte respondenterna anser att företaget står bakom dem kan respondenterna ha känt sig obekväma med att dela tankar och åsikter med företaget.

Vidare berättar respondent 1 om den personalomsättning som hon upplevde på arbetsplatsen och som bidrog till hennes känsla av att det alltid fanns andra personer som kunde ersätta henne. Detta bidrog till ökad stress för respondenten, som upplevde att hon var tvungen att prestera högre och ställa upp för företaget för att inte bli ersatt. Hackman och Oldham (1976) menar att hög personalomsättning kan vara en effekt av den låga nivån av självbestämmande som de anställda upplever vid hur man har möjlighet att påverka sin arbetssituation. Respondent 1 beskriver hur hon och hennes kollegor kände att de hade två val mellan att säga upp sig och acceptera förhållandena. Detta tyder på en låg grad av självbestämmande, och kan ha bidragit till den missnöjdhet över brist av val som respondenten upplevde.

Respondent 4 skiljer sig från övriga respondenter och delar inte känslan av att vara ersättningsbar med resterande respondenter. Det som skiljer henne från övriga respondenters upplevelser är främst hennes upplevelser av chefen. Respondent 4 ansåg att hon hade en mycket god relation med sin chef med ömsesidig respekt och en trygg anställning. Denna relation med

sin chef är något som kan tänkas saknas i de andra respondenternas upplevelser, där respondent 2 har erfarenheter av osäkra anställningsavtal och respondent 1 och 3 upplevde att företagen lätt kunde byta ut dem. Detta visar på vikten av psykologisk trygghet på arbetsplatsen och vad sådan kan göra med anställdas upplevelser av och trivsel på arbetsplatsen, och även ledarens roll i att skapa detta. Den trygghet respondent 4 beskriver på sin arbetsplats kan härledas till chefens öppenhet och transparens, att respondenten inte kände att han dolde något för sina anställda eller hade gömda motiv (Edmondson & Bransby, 2023), då respondenten beskriver hur hon fick höra när hon gjorde bra ifrån sig och fick ofta beröm. Även om hennes syn på chefen, och därefter syn på stämningen och trivsel på arbetet, förändrades, kände hon sig fortsatt säker med sin anställning och delade aldrig känslan av ersättningsbarhet.

Höga krav

Temat höga krav har visat att respondenternas upplevelser av en överdriven kravnivå har haft konsekvenser för den psykologiska tryggheten. Två av de aspekter som Edmondson (2019) menar är centrala inom begreppet psykologisk trygghet, ledarskap och organisation, ligger bakom den upplevelse av kravnivån som respondenterna har. Denna kravnivå har även bidragit med en rad konsekvenser för välmående, som till stor del grundar sig i en obalans mellan kraven samt de resurser som finns på arbetsplatsen.

Edmondson (2019) nämner att samtidigt som tydliga krav och förväntningar på arbetsplatsen ofta är fördelaktigt, kan det även leda till negativa konsekvenser för den psykologiska tryggheten om kravnivån är överdriven. Respondent 1 och respondent 2s delade upplevelse av att det inte alltid är möjligt att slutföra arbetsuppgifterna enligt den standard som förväntas inom den schemalagda tiden, speglar Edmondsons (2019) idé av en överdriven kravnivå. Även respondent 2s erfarenhet av kraven på utförandet av arbetsuppgifterna kan knytas an till detta. Edmondsons (2019) forskning som presenterar ledarskap som en viktig aspekt av psykologisk trygghet kan till viss del appliceras här, då ledarskapet ingår i hur dessa förväntningar och krav kommuniceras. I de fall där respondenterna själva gjort en koppling mellan deras upplevelser av höga krav samt ledarskapet kan Mitterer och Mitterers (2023) forskning appliceras, då bristande tillit kan växa fram. Respondent 3s upplevelse av att chefen tittade mellan fingrarna när man arbetade övertid utan ersättning är ett exempel på en sådan upplevelse. Enligt Mitterer och Mitterer (2023) kan upplevelser av bristande tillit skada den psykologiska tryggheten ytterligare.

De höga kraven kan även knytas an till det som tidigare forskning presenterat som en annan viktig aspekt av psykologisk trygghet, nämligen organisationen (Edmondson, 2019). Även om respondenterna presenterade en del brister i chefernas agerande och ledarskapet i sin

helhet, beskrev de ofta sin relation till chefen som god och vänskaplig. Bland de som har jobbat på större kedjor verkar den goda relationen till chefen bero på en hög förståelse för den situation som cheferna själva befann sig i. Med detta som grund blir det tydligt att företag och dess organisationskultur till viss del bär ansvar för de brister som tidigare presenterats angående ledarskapet. Därmed kan de höga kraven och dess roll i känslan av utnyttjande, utöver ledarskapet, knytas an till organisationen.

Edmondson (2019) pekar ut en icke fungerande relation mellan företaget och mellanchefer, där mellancheferna utsätts för hög press, som djupt skadligt för företaget. Denna situation och problematik är väldigt lik den bild som deltagarna målade upp, där de upplever att deras chefer själva befinner sig i en pressad situation. Konsekvensen för företaget menar Edmondson delvis kommer ifrån att cheferna tvingas sätta orimliga krav på de som jobbar under dem för att hantera pressen uppifrån. Det agerande som pressen uppifrån resulterar i kan därmed förklara de brister i ledarskapet i förhållande till kraven som tidigare identifierats. Denna upplevelse är inte närvarande på de mindre företagen som respondenterna gett inblick i, då organisationen och ledarskapet representerades av samma person eller personer.

Utöver den påverkan som organisationen verkar ha på ledarskapet, delar respondenterna även med sig av erfarenheter som enbart kan förknippas med organisationen. Ett exempel på detta är de regelbundna kontroller som samtliga respondenter med erfarenhet av stora kedjor nämner. Konsekvensen av att känna till att ens misstag leder till bestraffning anges vara känslor som rädsla och ångest (Edmondson, 2019). Detta är känslor som vissa av respondenterna beskriver. De upplevde en negativ påverkan av att bära med sig rädslan av att kontrollanterna kunde komma. Dessa upplevelser kan leda till att arbetsmiljön inte är optimal för lärande och utveckling, vilket är en allmän konsekvens av bristande psykologisk trygghet (Edmondson, 1999). Vidare menar Edmondson (2019) att anställda på arbetsplatser med höga krav ofta känner att de måste dölja svagheter eller misstag. Ett exempel på detta är respondent 3s upplevelse av att man varnade varandra inför kontroller. Att detta sker är i sig en indikation på en miljö med låga nivåer av psykologisk trygghet (Edmondson, 2019).

De krav som respondenten 1, 2 och 3 har upplevt kan ha haft en påverkan på deras välmående. Till en början är självbestämmande viktigt för välbefinnande (Hackman & Oldham, 1976). I respondenternas fall verkar de höga kraven tillsammans med kontrollerna begränsa just självbestämmande. Därför kan de låga nivåerna av självbestämmande och att de tvingades arbeta på ett visst sätt ligga bakom en del av de brister i välmående som nämnts. Vidare presenterar Bakker och Demerouti (2007) Job Demand-Resources modellen som pekar ut just en obalans mellan krav och resurser som en regelbundet förekommande anledning till höga

nivåer av stress och utbrändhet. Modellen tar hänsyn till olika typer av resurser men nämner även bemanningen på arbetsplatsen som en aspekt som ska vägas in. Som resultatet tidigare presenterat uppfattade respondenterna att det ofta var underbemannat. Även den påverkan som modellen menar att en obalans i krav och resurser har på välmående, är i linje med det respondenterna beskriver.

Enligt Edmondson (2019) kan högre nivåer av allmän psykologisk trygghet ha motsatt effekt och öka välmående. Som tidigare nämnts vågar anställda föra fram potentiella problem på arbetsplatser med höga nivåer av psykologisk trygghet, och på så sätt kan dessa problem lösas. Detta innebär både att man löser problemen och att de anställda känner sig trygga i att kommunikationen är välfungerande även när det för tillfället inte finns några orosmoment. Som tidigare presenterats fanns det utöver brister i den allmänna psykologiska tryggheten, ett hinder för kommunikationen enligt respondenterna då känslor av hopplöshet uppstod. Denna hopplöshet innebar att en förändring av situationen med de höga kraven och dess försämring av välmående var ouppnåelig.

Sociala kontakter

Kollegor - det bästa med jobbet

Resultaten av temat sociala kontakter visar att respondenternas relationer med kollegor har haft en positiv påverkan på uppkomsten av psykologisk trygghet samt respondenternas självupplevda välmående. De positiva effekter respondenterna berättar om, såsom trivsel och engagemang på arbetet, att man har roligt på arbetet och känslor av samhörighet, kan spåras till de relationer som respondenterna skapat med kollegorna. Vidare visar diskussionen på vikten av de sociala relationerna på arbetet för respondenternas liv utanför arbetet, där respondent 4 beskriver den effekt som konflikter har på henne kopplat till Edmondson och Bransbys (2023) forskning om gruppidentitet.

Samtliga respondenter har en positiv upplevelse av sina sociala kontakter på arbetsplatsen, främst när det kommer till kollegorna. Flera av dem menar att kollegorna var en viktig del av deras sociala krets och såg kollegorna som vänner, och samtliga sa att kollegorna var den främsta anledningen till att de stannat kvar på arbetsplatsen. Respondenternas utsagor om kollegor och de kopplingar som starka sociala kontakter har med välmående och viljan att stanna kvar på arbetsplatsen, ligger i linje med Newman et al., (2017) resultat som visar på den vikt som sociala kontakter har för psykologisk trygghet på arbetsplatsen. Respondent 4 berättar om att det engagemang hon kände över jobbet kunde härledas till kollegorna, något May och kollegor (2004) menar sker när goda relationer skapas mellan kollegor. Även respondent 2 och 3 berättar att kollegorna var den främsta anledningen att de stannade kvar på sina arbetsplatser.

Detta visar på vikten av goda sociala relationer på arbetet, och hur sådana relationer kan påverka trivsel och engagemang (Carmeli et al., 2009).

Respondent 4 upplevelser om konflikter som uppkom på arbetsplatsen talar för hur viktig dessa kontakter var för hennes trivsel och välmående på arbetsplatsen. När konflikter uppkom märkte respondenten av en betydande skillnad på arbetet, även om hon själv inte var direkt involverad i konflikterna. Edmondson och Bransbys (2023) forskning om gruppidentiteter visar att en initialt hög nivå av psykologisk trygghet följt av konflikter har en mer negativ effekt på tillfredsställelse samt gruppidentifiering än någon som har en initialt låg nivå av trygghet. Miljön som respondenten beskriver liknar en med hög psykologisk trygghet, men när konflikter uppstod påverkade detta fler aspekter av arbetet, något som kan härledas till Edmondson och Bransbys (2023) forskningen om gruppidentitet. Efter konflikterna fanns inte samma nivå av gruppidentifiering hos respondenten, och hon uttryckte även en lättnad över att lämna arbetsplatsen. Detta visar på hur viktigt goda sociala kontakter kan vara på arbetsplatsen, då påverkan av tillfredsställelsen var större i ett sammanhang där det fanns psykologisk trygghet än ett sammanhang utan trygghet.

Det finns även tecken på att det föregående huvudtemat *utnyttjande* kan relatera till detta tema. Respondent 3 presenterar sin teori om att företaget skulle vara medvetna om kollegornas lojalitet mot varandra, något som respondenten misstänker att företaget utnyttjar. Hon menar att företaget använder den samhörighet som kollegorna känner gentemot varandra för att pressa dem till att utföra arbete som de annars inte skulle. Med detta som grund för respondentens upplevelse riskerar detta intryck att påverka den anställdas tillit till företaget. Detta är av vikt ur ett organisatoriskt perspektiv samt för sociala kontakter och dess påverkan på den psykologiska tryggheten på arbetet, då detta påverkas av huruvida anställda anser att organisationen står bakom dess anställda och stöttar dem (Newman et al., 2017). Om den anställda anser att företaget utnyttjar sin personal, riskerar den anställda att tappa tro på organisationen. Detta går emot det beteende som visats gynna psykologisk trygghet på arbetsplatsen, där arbetsgivaren uppmuntrar och gynnar goda relationer mellan kollegor (May et al., 2004). Även om företaget verkar bry sig om sådana relationer, förblir respondentens upplevelse att denna omtanke grundar sig i baktankar om att kunna utnyttja det för företagets fördel. En sådan upplevelse kan tänkas skada relationen mellan anställd och organisation där tillit och respekt blir lidande, två viktiga aspekter för psykologisk trygghet (Page et al., 2019).

Andra aspekter som togs upp av respondenterna var svårigheterna att balansera rollen som chef eller ledare och den som kollega och vän. Respondent 1 diskuterar detta och hur hon inte vill framstå som ”den jobbiga chefen” eftersom den sociala kontakten var så viktig för

henne. Denna anledning kan kopplas till en av anledningarna till att människor valde att inte säga ifrån på arbetsplatsen som Edmondson (2019) presenterade, med förklaringen att det fanns en rädsla att skada de relationer som etablerats på arbetsplatsen. Betydelsen av detta stärks av samtliga respondenters utsagor om vikten av dessa sociala relationer, inte bara i sammanhanget på arbetsplatsen utan även i det övriga sociala livet där flera av respondenterna utökat dessa relationer utanför arbetet. Rädslan att ”förstöra” dessa relationer genom att exempelvis bli den ”jobbiga chefen” blir därmed större hos individerna när betydelsen av relationerna väger tyngre. En annan aspekt som tas upp av deltagarna som också rör rädslan att skada relationer på arbetsplatsen är huruvida man väljer att säga ifrån när man är ny. Respondent 2 beskriver en situation där hon drar sig från att säga ifrån till kollegor då hon inte känner att hon har det “mandatet” som krävs, och pratar om hierarkier. Respondent 3 menar på att man inte säger ifrån när man är ny, då man inte vill framstå som negativ. Dessa aspekter kan också kopplas till den forskning Edmondson (2019) presenterar om varför folk väljer att inte ta upp problem på arbetsplatsen, för rädsla att uppfattas som negativ. Page et al (2019) förklarar detta genom att en nykomling lätt kan påverkas av den rådande kulturen på en arbetsplats, och därför kan denna uppfattning tänkas förstärkas på en arbetsplats där man är ny och inte hunnit etablera sig, jämfört mot en arbetsplats där man arbetat längre. Om den rådande kulturen är att man inte säger ifrån, eller att det existerar en hierarki mellan kollegorna, skulle detta alltså innebära att respondenterna “lättare” tar till sig dessa oskrivna regler när de kommer in som nya på en arbetsplats.

Respondenternas upplevelser av sina chefer skiljer sig något från de upplevelser de har av sina kollegor. Respondent 1 och 3 beskriver mycket goda relationer till sina chefer där en vänskaplig relation har utvecklats. Respondent 2 och 4 däremot har en mer blandad upplevelse. Respondent 2 berättar om hur chefens humör kan påverka hur han ser på sina anställda, och att man kan hamna på hans “minuslista”. Respondent 2 beskriver specifikt hur hon undvek att ta upp kritik med sin chef just på grund av hur oberäknelig han är och risken att bli uppsagd, något som grundar sig i att hon är medveten om att han har gjort det förut. Respondent 4 berättar även om hur hennes syn på sin chef ändrades efter att ha sett hur illa han betett sig mot hennes kollegor, där han fått kollegor att gråta och ge dessa dåligt samvete. Dessa två chefer använde sig av sina maktövertag för att kontrollera sina anställda, något som Edmondson (2019) menar motverkar psykologisk trygghet. Utfallet blev att cheferna skapade en arbetsmiljö där respondenterna inte kände sig bekväma att dela åsikter och kritik, och de valde därmed att förbli tysta.

Begränsningar

Det finns både styrkor och svagheter i metoden som användes för att få dessa resultat. De följande fördelar och nackdelar presenteras i Brymans (2018) bok och kan appliceras på denna undersökning. En styrka med användandet av semi-strukturerade intervjuer är att personerna får stor frihet att prata om sina erfarenheter och upplevelser, utan risk att bli avbrutna eller distraherade av andra personer, eller bli påverkade av andras närvaro och åsikter. Detta ledde till svar som var av stort värde när det kom till identifiering av teman samt att svara på frågeställningen. Samtidigt kan det vara svårt att få med exakt den information vi är ute efter, jämfört med strukturerade intervjuer.

Vidare innebar urvalet samt användandet av en fenomenologisk ansats att studien kunde samla djupgående information som gav god inblick (Bryman, 2018), och från respondenter som matchar branschens demografi. En aspekt som man måste vara medveten om är att det blir en dubbel hermeneutik. Vår tolkning har en central del i analysen, vilket innebär att man inte kan säkerställa att respondenternas sanna upplevelser presenteras. En svaghet med denna studie var att intervjuerna samt transkriberingen var tidskrävande. Till följd av detta kunde endast ett begränsat antal arbetsplatser undersökas. De skillnader i organisation och struktur inom caféerna som undersöktes nyanserade den inblick som studien gav. Vid användandet av fler respondenter hade fler erfarenheter från fler arbetsplatser och därmed rutiner samt arbetssätt kunnat analyseras. Ytterligare en svaghet som angår användandet av IPA är att analysen bygger på respondentens förmåga att belysa sina erfarenheter på djupet, och ge en nyanserad bild (Willig, 2013).

Vidare behövs fortsatt forskning inom området, där fokus på exempelvis serviceyrken eller kvinnodominerade yrken bör undersökas i förhållande till psykologisk trygghet. Detta för att förstå de underliggande anledningarna till hur denna samhällsgrupp influeras av psykologisk trygghet, något som vi anser att det finns en brist på inom rådande forskning.

Praktiska implikationer

Genom denna studie har vi kunnat applicera ett nytt synsätt på ett etablerat forskningsfält. Som tidigare tagits upp har intresset för forskning inom psykologisk trygghet ökat, men vi fann en brist på studier med fokus på psykologisk trygghet och dess koppling med välmående. Denna studie har tillfört ett nytt perspektiv inom ett område som kräver fortsatt forskning i framtiden. Vidare valdes även detta perspektiv att appliceras på en grupp som lite forskning gjorts på, där tidigare fokus legat på större samhällsgrupper eller arbeten som kräver högre utbildning (Edmondson & Bransby, 2023). Vi ansåg att en studie som utgick från en grupp som skiljer sig i arbete från majoriteten av tidigare studier skulle framkalla intressanta

resultat och analyser. Detta anser vi har åstadkommit med denna studie. Vi hoppas att denna och vidare studier kan hjälpa branschen att få upp ögonen för vikten av psykologisk trygghet även inom denna bransch, och även inom vilka områden som påverkar sådan trygghet. Detta kan förhoppningsvis bidra till en förbättrad arbetsmiljö där alla parter inom organisationen arbetar för att förbättra arbetsmiljön.

Slutsats

Denna studie har undersökt upplevelser av psykologisk trygghet på arbetsplatsen kopplat till välmående hos caféanställda. Vi har undersökt om det finns psykologisk trygghet på respondenternas arbetsplats, hur sådan trygghet ser ut, och vilken effekt trygghet har på respondenternas välmående. Resultaten visar att bristande psykologisk trygghet kan vara en anledning till att deltagarna inte delat med sig av brister i den psykosociala arbetsmiljön på arbetsplatsen som har bidragit till negativa konsekvenser på välmående. Vi har identifierat två huvudteman som beskriver fenomenet psykologisk trygghet kopplat till välmående: Utnyttjande och sociala kontakter. Utifrån dessa huvudteman har vi kunnat identifiera ytterligare fyra teman som har gett oss en djupare förståelse kring respondenternas positiva och negativa effekter av psykologisk trygghet.

Det första huvudtemat utnyttjande har gett oss en djupare förståelse kring hur deltagarna har känt sig utnyttjade av sin arbetsgivare och därmed inte känt att de kan eller vill tala ut om missförhållanden till sin arbetsgivare och påverka sin arbetssituation. Sådana missförhållanden, exempelvis obetalt arbete och höga krav, har lett till ett försämrat välmående där deltagarna känner att det inte varit lönt att säga ifrån, de avstår från att säga ifrån för rädsla för att förlora sitt arbete, samt stress som allt för höga krav i relation med bristfälliga resurser har bidragit med.

Det andra huvudtemat, sociala kontakter, visar på en positiv aspekt där deltagarna beskriver detta tema som det bästa med sin arbetsplats och den främsta motivationen för att stanna kvar. De sociala kontakterna har bidragit till ett ökat välmående och ökad trivsel, men har inte bidragit till en förändring av deltagarnas benägenhet att tala ut på arbetsplatsen med kollegor eller chefer. Det uppkom dock ett exempel där en respondent ansåg att dessa sociala kontakter utnyttjades av cheferna på arbetsplatsen.

Resultaten som presenterats i studien indikerar att psykologisk trygghet och hur respondenten upplever denna trygghet på arbetsplatsen kan ha påverkan på individen, dess välmående och arbete. De förhållanden som respondenterna beskriver utifrån sina erfarenheter på arbetsplatsen har lett oss till slutsatsen att det i dessa fall går att se en bristande psykologisk

trygghet och de negativa effekterna denna brist har på deltagarnas benägenhet att säga ifrån om missförhållanden.

Referenslista

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. [https://doi-org.ludwig.lub.lu.se/10.1108/02683940710733115](https://doi.org.ludwig.lub.lu.se/10.1108/02683940710733115)
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13(3), 209–223. <https://doi-org.ludwig.lub.lu.se/10.1108/13620430810870476>
- Bienefeld, N., & Grote, G. (2014). Speaking up in ad hoc multiteam systems: Individual-level effects of psychological safety, status, and leadership within and across teams. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(6), 930-945. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2013.808398>
- Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (3:e uppl.) Liber.
- Carmeli, A., & Zisu, M. (2009). The relational underpinnings of quality internal auditing in medical clinics in Israel. *Social Science & Medicine*, 68(5), 894-902. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2008.12.031>
- Carmeli, A., Brueller, D., & Dutton, J. E. (2009). Learning behaviours in the workplace: The role of high-quality interpersonal relationships and psychological safety. *Systems Research and Behavioral Science: The Official Journal of the International Federation for Systems Research*, 26(1), 81-98. <https://doi.org/10.1002/sres.932>
- Detert, J. R., & Burris, E. R. (2007). Leadership behavior and employee voice: Is the door really open?. *Academy of Management Journal*, 50(4), 869-884. <https://doi.org/10.5465/amj.2007.26279183>
- Eatough, V., & Smith, J. (2017). Interpretative Phenomenological Analysis. Stainton Rogers & Willig (Red.) *The SAGE Handbook of Qualitative Research in Psychology* (2, s. 193-211) SAGE Publications Ltd. <https://doi.org/10.4135/9781526405555>
- Edmondson, A. (1999). Psychological safety and learning behavior in work teams. *Administrative Science Quarterly*, 44(2), 350-383. <https://doi.org/10.2307/2666999>
- Edmondson, A. (2019). *The Fearless Organization: Creating Psychological Safety in the Workplace for Learning, Innovation, and Growth*. Wiley.
- Edmondson, A., & Bransby, D. (2023). Psychological Safety Comes of Age: Observed Themes in an Established Literature. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 10, 55-78. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-055217>

- Eivind Falkum, & Helge Hvid. (2019). *Work and Wellbeing in the Nordic Countries: Critical Perspectives on the World's Best Working Lives*. Routledge.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the Design of Work: Test of a Theory. *Organizational Behavior & Human Performance*, 16(2), 250–279. [https://doi-org.ludwig.lub.lu.se/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi-org.ludwig.lub.lu.se/10.1016/0030-5073(76)90016-7)
- Hurst, P. W., & Hurst, T. E. (2016). Leadership connectivity: a leading indicator for organizational culture change. *Organization Development Journal*, 34(1), 81-95.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724. <https://doi.org/10.5465/256287>
- Magnusson, E., & Marecek, J. (2015). Designing the interview guide. In *Doing Interview-based Qualitative Research: A Learner's Guide* (pp. 46-57). Cambridge University Press. [doi:10.1017/CBO9781107449893.005](https://doi.org/10.1017/CBO9781107449893.005)
- May, D. R., Gilson, R. L., & Harter, L. M. (2004). The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77(1), 11-37. <https://doi.org/10.1348/096317904322915892>
- Mitterer, D. M., & Mitterer, H. E. (2023). The Mediating Effect of Trust on Psychological Safety and Job Satisfaction. *Journal of Behavioral & Applied Management*, 23(1), 29–41. <https://doi-org.ludwig.lub.lu.se/10.21818/001c.73642>
- Newman, A., Donohue, R., Eva, N. (2017). Psychological safety: A systematic review of the literature. *Human Resource Management Review*, 27(3), 521-535. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2017.01.001>
- Page, L., Boysen, S., & Arya, T. (2019). Creating a Culture that Thrives: Fostering Respect, Trust, and Psychological Safety in the Workplace. *Organization Development Review*, 51(1), 28–35. DOI: [10.24384/v95s-3g56](https://doi.org/10.24384/v95s-3g56)
- Scaria, D., Brandt, M. L., Kim, E., & Lindeman, B. (2020). What is wellbeing?. *Wellbeing*, 3-10. https://doi.org/10.1007/978-3-030-29470-0_1
- Schein, E., & Bennis, W. G. (1965). *Personal and organizational change through group methods: The laboratory approach*. John Wiley and Sons.
- SCB. Yrkesregistret. Hämtat 15 Maj 2023 från https://www.statistikdatabasen.scb.se/pxweb/sv/ssd/START_AM_AM0208_AM0208E/YREG51N/

- Vogus, T. J., Cull, M. J., Hengelbrok, N. E., Modell, S. J., & Epstein, R. A. (2016). Assessing safety culture in child welfare: Evidence from Tennessee. *Children and Youth Services Review*, 65, 94–103. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2016.03.020>
- Warr, P. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 63(3), 193-210. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00521.x>
- Willig, C. (2013). *Introducing Qualitative Research in Psychology. Adventures in Theory and Method*. (3:e uppl.) Maidenhead: Open University Press.

Bilaga 1

Information angående etik och samtycke

Syftet med denna undersökning är att undersöka om det (1) finns psykologisk trygghet på din arbetsplats, samt (2) dess eventuella påverkan på ditt välmående. Datainsamlingen sker främst genom intervjuer, där vi kommer att genomföra mellan 6 och 8 intervjuer. Vi vill göra dig uppmärksam på att detta kan röra upp känslor, och att det finns möjlighet att pausa eller avbryta intervjun när som helst. Vi kommer även att spela in intervjun, och vill gärna få ditt samtycke över att du blir inspelad. Inspelningarna kommer, vid studiens slut, raderas. Vi vill även trycka på att deltagandet är helt frivilligt, och du kan återigen avbryta när som helst utan några efterföljande konsekvenser.

Studien utförs av Frida Åkesson och Julia Anderberg som en del av kandidatexamen inom psykologi på Lunds universitet, handledare är Birgitta Wanek samt Amanda Klysing.

Bilaga 2

Intervjuguide

Allmänna frågor

- Kan du berätta lite om din anställning?
- Vill du berätta lite om arbetsplatsen du arbetade på?
- Hur skulle du beskriva din upplevelse av arbetsplatsen?
- Hur engagerad skulle du säga att du var i arbetet?
 - Exempel på varför/varför inte/Hur du var engagerad?

Arbetsplatsen och trivsel

- Vilka aspekter av arbetsplatsen tyckte du funkade bra?
 - Varför?
 - Kan du ge något exempel på vad som gjorde dessa bra?
- Vilka aspekter av arbetsplatsen tyckte du funkade mindre bra?
 - Varför?
 - Kan du ge något exempel på vad som gjorde dessa mindre bra?

Kravnivå

- Hur såg kravnivån ut? Vad förväntades av er?
 - Kan du ge något exempel?
- Hur presenterades dessa förväntningar? Exempel?
- Kände du dig engagerad i arbetsuppgifterna?
 - Varför/varför inte?

Ledarskap

- Hur skulle du säga att du upplevde din chef i rollen som ledare? Hur var dens ledaregenskaper?
- Tycker du att din chef var bra på sitt jobb?
- Hur var din relation med din chef?
 - Kan du ge några exempel på vad som gjorde relationen bra/dålig?

Organisation/företag

- Hur upplevde du företaget? Upplevde du att det var ett välfungerande företag? Tog de hand om sina anställda?
- Kände du dig sedd/omhändertagen inom företaget?
 - Kan du ge något exempel?
- Visste du var eller till vem du skulle vända dig till vid problem?
 - Hur blev du bemött?

- Hur mycket kontakt hade du med övriga chefer på företaget?

Kollegor

- Trivdes du med dina kollegor?
 - Hur påverkar det dig?
- Hur var stämningen på arbetet?
 - Kan du ge något exempel?

Fokus på psykologisk trygghet

- Kan du berätta om en situation på arbetet där du kände att du blev lyssnad på?
- Kan du berätta om en situation på arbetet där du kände att du inte blev lyssnad på?
- Kan du berätta om en situation på arbetet där du kände att du kände dig trygg på jobbet?
- Kan du berätta om en situation på arbetet där du kände att du kände dig otrygg på jobbet?