

## **DET PYR UNDER YTAN**

En kvalitativ studie om konflikter bland undersköterskor

## **IT'S JUST BELOW THE SURFACE**

A qualitative study concerning conflicts among enrolled nurses

Examensarbete inom huvudområdet Socialpsykologi  
Grundnivå 15 Högskolepoäng  
Vårtermin År 2018

Ellen Håkansson  
Louice Evertsson

Handledare: Susanna Nordström  
Examinator: Magnus Roos



## Sammanfattning

En stor andel av alla sjukskrivningar i Sverige beror på psykisk ohälsa. Kvinnor inom kontaktyrken löper störst risk att drabbas. Konflikter på arbetsplatsen är en anledning till psykisk ohälsa. Syftet med denna kvalitativa studie är att undersöka hur kvinnliga undersköterskor upplever konflikter i arbetsgrupp utifrån fyra perspektiv: arbetsgrupp, genus, makt och socialt utbyte. Med hjälp av semistrukturerade intervjuer har vi intervjuat tio undersköterskor i en mindre ort i Västra Götaland. Resultatet visar att informanterna upplever att konflikter har en negativ inverkan på undersköterskornas arbetssituation. Informanterna upplever även att konflikter uppstår på grund av olika personlighetstyper som inte harmoniserar med varandra, olika arbetssätt samt undvikande från arbetsuppgifter. Majoriteten av informanterna upplever att de agerar på ett medlande eller undvikande sätt i konflikter. De upplever även att konflikternas uttryckssätt beror på genusstrukturer. Exempelvis upplever informanterna att de hellre väljer att prata bakom ryggen på varandra än att reda ut konflikterna. De upplever att det är ett genusrelaterat beteende att prata bakom ryggen på varandra. Informanterna vittnar även om upplevelsen att det lätt uppstår en maktobalans bland nyanställd personal och mer etablerad personal. Slutligen visar studien resultat att informanterna upplever att chefens beteende är av stor vikt för personalens välmående. Sammanfattningsvis tyder resultaten på att undersköterskornas konflikter på arbetsplatsen är komplexa och kan te sig på olika sätt. Att konflikterna är varierande i sin uttrycksform kan bero på att det är en kvinnodominerad arbetsplats med en hög arbetsbelastning.

Sökord: *Konflikter, arbetsplatsen, undersköterskor, genus, socialt utbyte, makt*

## Abstract

A majority of the individuals on sick leave in Sweden is due to mental illness and women working in healthcare is at high risk. A common reason due to psychological health related sickness is conflicts in the workplace. The purpose of this qualitative study is to examine female enrolled nurse's experiences of conflicts in workgroups. Four perspectives are taken in to account – work group, gender, power and social exchange theory. The empirical samplings were collected via semi-structured interviews with ten enrolled nurses attending from a smaller city in the Västra Götaland region. The result shows that conflicts have a negative

impact regarding the workplace situation in general. The conflicts arise due to differences in personality type, different approaches to how to get the job done and also evading of work duties. The result also show that a majority of the informants consider their conflict management strategies characterized by meddling or avoiding. They also consider the conflicts means of expression originating from gender structures. For example, the informants prefer to talk behind each other's backs rather than solve the conflicts immediately. They consider this originating from gender related behavior. Further on a power imbalance tend to occur between enrolled nurses who is newly hired and/or with less professional experience and those who has a lot of professional experience and has been at the workplace for a longer time. The head manager's behavior toward conflicts is of great importance regarding the enrolled nurse's wellbeing in the workplace. In summary the results show that the conflicts in the workplace is complex and appear differently. A reason behind this could be the fact that the enrolled nurse's work place is both female dominated and characterized by a heavy workload.

Keywords: *conflicts, workplace, enrolled nurses, gender, social exchange theory, power*

## Förord

Inledningsvis vill vi rikta vår tacksamhet till de personer som har gjort vår studie möjlig att genomföra. Till att börja med vill vi tacka våra informanter för er ärlighet och för den tid ni har tagit er för att delta.

Vi vill även tacka vår kontaktperson, koordinatör för Hållbart Arbetsliv i Skaraborg, som har varit till stor hjälp med att förmedla och planera kontakten med informanterna. Vi vill också tacka Karin Appelberg för information om projektet samt förmedling av kontakter.

Vårt varmaste tack vill vi rikta till vår handledare Susanna Nordström. Tack för all feedback, uppmuntran och allt engagemang. Det har haft en stor betydelse för vårt arbete.

# Innehållsförteckning

1. Introduktion	8
1.1. Inledning	8
1.2 Syfte och frågeställning	9
1.3 Disposition	10
2. Teoretiska utgångspunkter	11
2.1 Konflikter	12
2.1.1 Uppkomst av konflikter i arbetsgrupp	12
2.2 Konflikter och genus	13
2.3 Socialt utbyte och makt	14
3. Tidigare forskning inom fältet	15
3.1 Konflikter på arbetsplatsen	16
3.2 Genus påverkan på konflikter och makt	18
4. Avgränsning	20
5. Metod	20
5.1 Val av metod	20
5.1.2 Förstudie	21
5.2 Urval	22
5.2.1 Persongalleri, informanter	22
5.3 Etiska överväganden	23
5.4 Intervjuguide	24
5.5 Tillvägagångssätt	25
5.6 Transkriberingsprocessen	26
5.7 Tillförlitlighet	26
5.8 Analysmetod	28
6. Resultat och analys	29
6.1 Konflikternas ursprung	29
6.1.1 Upplevda känslor	30
6.1.2 Upplevelsen av personlighetstyp	31
6.1.3 Upplevelsen av konflikter relaterade till arbetsuppgifter	33
6.1.4 Upplevelsen av konfliktstilar	35
6.2. Konflikter och genus	37
6.2.1 Upplevelsen av genusstrukturer	37

6.2.2 Upplevelsen av personlighet	39
6.3 Konflikter, socialt utbyte och makt	40
6.3.1 Upplevelsen av makt och beroende	40
6.3.2 Upplevelsen av chefer	42
7. Diskussion	44
7.1 Resultatdiskussion	44
7.2 Egna reflektioner	48
Källförteckning	49

# 1. Introduktion

## 1.1. Inledning

I Sverige resulterar psykisk ohälsa i en majoritet av alla sjukskrivningar. Försäkringskassan (2016) rapporterar att 40 % procent av alla sjukskrivningar beror på psykisk ohälsa. Med psykisk ohälsa menas i det här fallet stress, ångest och förstämning. Vidare rapporterar AFA Försäkring (2015) att kvinnor inom kontaktyrken i kommun och landsting löper störst risk att drabbas av psykisk ohälsa. Per 1000 sysselsatta kvinnor riskerar 14.1 stycken att drabbas av en psykisk diagnos inom bland annat undersköterskeyrket (jämfört med 6.4 stycken för män). I synnerhet utmärker sig Västra Götaland där den relativa risken att drabbas av psykisk sjukdom är 7 % procent högre än i resten av landet (Försäkringskassan, 2014). Enligt bemanningsföretaget Manpowers enkätstudie uppger 37 % procent (av totalt 4266 deltagare) att stämningen på arbetsplatsen blev helt förstörd efter den senaste konflikten (Manpower Group 2015). 18 % procent av deltagarna uppger att det uppstår konflikter någon gång i veckan på arbetsplatsen. Inom hälso-, sjukvårds- och läkemedelsbranschen uppger 62 % procent att konflikter uppstår någon gång i månaden eller oftare (Manpower Group 2015). Konflikter kan därmed ses som en bidragande faktor till sjukskrivningar. Björn Nilsson och Anna-Karin Waldemarson definierar en *konflikt* som “[...] en krock mellan bland annat förväntningar, krav, värderingar, mål, behov, viljor, vanor, synsätt, personlighet, känslouttryck och roller [...]” (2007, ss. 151-152). Nilsson och Waldemarson berör att konflikter kan ta flera olika uttrycksformer varav vi har valt att fokusera på konflikter i arbetsgrupper.

Varje år beräknas psykisk ohälsa kosta staten 70 miljarder kronor (Riksrevisionen 2015). I syfte att minska trenden med psykisk ohälsa har regeringen utvecklat nya föreskrifter för att förbättra arbetsmiljön. Under 2015-2018 har regeringen fokuserat på arbetslivsforskningen och särskilt på kvinnors psykosociala arbetsmiljö. Under 2017 och 2018 kommer regeringen att investera 20 miljoner kronor på att minska den psykiska ohälsan som är relaterad till arbetsmiljö (regeringen 2016). I linje med regeringens satsning och genom ett samarbete med projektet Hållbart Arbetsliv i Skaraborg (HAS) ska studien bidra till att utveckla förståelse för konflikter på arbetsplatsen. Studien kommer att fokusera på konflikter i grupp mellan kvinnliga undersköterskor i offentlig sektor. Ur ett socialpsykologiskt perspektiv har studien



relevans eftersom medmänskliga interaktioner är direkt sammankopplade med konflikter i grupp. Inom socialpsykologin benämns medmänskliga interaktioner som sociala utbyten vilket innebär att människor ger och tar resurser i interaktioner (till exempel att en kollega hjälper en annan kollega). Sociala utbyten kan se olika ut beroende på genus; beroende på om individen är man eller kvinna tenderar individens agerande att se olika ut. Det kan i sin tur bero på att det finns olika förväntningar kopplade till genus. Eftersom äldreomsorgen är kvinnodominerad har det därmed varit relevant att ha ett genusvetenskapligt perspektiv för att täcka in den aspekten av konflikter. Tidigare forskning visar att konflikter ser olika ut beroende på genus. Därför är det relevant att studera konflikter ur ett genusperspektiv. Som tidigare nämnt visar statistik att kvinnliga undersköterskor i större utsträckning riskerar att drabbas av psykisk ohälsa än de manliga undersköterskorna. Undersökningen kommer således att fokusera på kvinnors upplevelser.

Vidare inverkar även makt på konflikter och upplevelsen av maktlöshet på arbetsplatsen kan vara en faktor som leder till psykisk ohälsa (Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd 2015). Studien kommer att ta hänsyn till undersköterskors upplevelser av makt i relation till grupprelaterade konflikter. Individer kan ha olika mycket makt beroende på hur mycket de ger och tar i olika arbetsrelaterade sammanhang (till exempel hjälp på arbetsplatsen, hur mycket beröm de ger och får). Eftersom konflikter leder till psykisk ohälsa som leder till sjukskrivningar är det ett stort samhällsproblem och genom att undersöka upplevelsen av konflikter hos en av de mest drabbade grupperna, kvinnliga undersköterskor, är målet att utveckla en förståelse för fenomenet konflikter utifrån de teoretiska perspektiven arbetsgrupp, genus, makt och socialt utbyte.

## 1.2 Syfte och frågeställning

Syftet med studien är att utifrån en kvalitativ metod undersöka hur kvinnliga undersköterskor inom offentlig sektor upplever konflikter på sin arbetsplats utifrån de teoretiska perspektiven arbetsgrupp, genus, makt och socialt utbyte. Frågeställningarna lyder:

F1. Hur upplever undersköterskor att konflikter i arbetsgruppen uppstår?

F2. Vilken betydelse upplever undersköterskor att genusstrukturer har i konfliktsituationer?

F3. Vilken betydelse upplever undersköterskor att maktbalans utifrån socialt utbyte har i konfliktsituationer?

### 1.3 Disposition

I nästföljande avsnitt kommer de teoretiska utgångspunkterna att presenteras. De är indelade i *Konflikter*, *Konflikter och genus* och *Socialt utbyte och makt*. Inledningsvis i avsnittet *Konflikter* presenteras en generell konfliktteori. Avsnittet *Konflikter* har även underrubriken *Uppkomst av konflikter i arbetsgrupp* där de olika stadier som existerar i en arbetsgrupp, interpersonella konflikter och koalitioner presenteras. Därefter följer avsnittet *Konflikter och genus* som behandlar en grundläggande genusteori om genusordning, genusregimer och kvinnliga konfliktbeteenden. Därefter presenteras avsnittet *Socialt utbyte och makt* där grunderna i social utbytesteori och teorin om makt och beroende presenteras. Därefter följer avsnittet *Tidigare forskning inom fältet* som är uppdelat i avsnitten *Konflikter på arbetsplatsen* och *Genus påverkan på konflikter och makt*. Sammanlagt presenteras tio artiklar av både kvalitativ och kvantitativ karaktär.

Sedan följer studiens avgränsning och därefter en metodpresentation av avsnitten *Val av metod*, *Förstudie*, *Urval* och *Persongalleri, informanter*. I *Val av metod* presenteras valet av forskningsansats och datainsamlingsmetod. I *Förstudie* presenteras pilotstudien som har genomförts och pilotstudiens betydelse i det fortsatta genomförandet av studien. I *Urval* presenteras studiens urvalskriterier följt av underrubriken *Persongalleri, informanter* där en översikt av informanterna presenteras. I metodavsnittet inkluderas även delen *Etiska överväganden* som har haft sin utgångspunkt i Vetenskapsrådets forskningsetiska krav. Vidare presenteras *Instrument* där studiens operationalisering redovisas. Därefter följer *Tillvägagångssätt* som beskriver hur studien har genomförts. I efterföljande *Transkriberingsprocessen* redovisas för transkriberingen av studiens intervjuer. Därefter följer *Tillförlitlighet* där studiens validitet och reliabilitet diskuteras. Slutligen i metodavsnittet följer *Analysmetod* där tillvägagångssättet för den tematiska kodningen och analysen presenteras

Därefter följer avsnittet *Resultat och analys*. Först presenteras huvudkategorin *Konflikternas ursprung* som är indelad i *Upplevda känslor*, *Upplevelsen av personlighetstyp*, *Upplevelsen av konflikter relaterade till arbetsuppgifter* samt *Upplevelsen av konfliktstilar*. Därefter redovisas huvudkategorin *Konflikter och genus* som är indelad i *Upplevelsen av*

*genusstrukturer* och *Upplevelsen av personlighet*. Slutligen följer huvudkategorin *Konflikter, socialt utbyte och makt* som är disponerad enligt kategorierna *Upplevelsen av makt och beroende* samt *Upplevelsen av chefer*. Utmärkande för resultat- och analysavsnittet är att resultatet och analysen presenteras löpande i ett och samma avsnitt. Inledningsvis består analysen av forskarnas egna analyser följt av en analys med anknytning till de teoretiska utgångspunkterna. Därefter följer uppsatsens *Diskussion* där forskningsfrågorna besvaras i relation till den tidigare forskningen. I avsnittet kopplas studiens relevans även till ett större samhällsperspektiv. Slutligen presenteras reflektioner om studien där en argumentation förs om studiens styrkor och svagheter.

## 2. Teoretiska utgångspunkter

I följande avsnitt behandlas studiens teoretiska utgångspunkter. Inledningsvis kommer konflikter att behandlas och med hänsyn till forskningsfrågorna är det av betydelse att inkludera en bred, teoretisk definition av konflikter som ligger till grund för de övriga konfliktteorierna. Eftersom att ett av de teoretiska perspektiven är *arbetsgruppen* är det även av relevans att inkludera en teoretisk genomgång av uppkomsten av konflikter i arbetsgrupp. I efterföljande teoriavsnitt presenteras en genomgång av konflikter i relation till genus. Med tanke på att studien har ett genusperspektiv är det relevant att inkludera ett genusteoretiskt avsnitt.

I efterföljande teoriavsnitt presenteras en generell beskrivning av socialt utbyte samt en mer ingående redovisning av *maktberoendeteorin*. Sociala utbyten existerar i alla interaktioner och de utgör en del i konflikter och maktyttringar eftersom att konflikter till stor del handlar om att ge och ta. Givande och tagande är av en signifikant betydelse i konflikter och kan både vara relevant i form av hur konflikten uppstår eller hur konflikten förs. *Maktberoendeteorin* är central eftersom den fokuserar på att ständigt balansera makt i relationer vilket är av vikt i konflikter. Avsnittet avslutas med en argumentation kring hur teorierna kommer att användas i den empiriska analysen.

## 2.1 Konflikter

Morton Deutsch (1991, s. 26) belyser att konflikter är en del av samhällets alla dimensioner; mellan individer, inom grupper, organisationer och internationellt. Konflikternas uttryckssätt varierar beroende på kulturell och social kontext (Deutsch 1991, s. 28). Deutsch beskriver att det ligger i människans natur att avläsa ett mönster både över sitt eget och andras beteenden för att utifrån mönstret veta vilka sociala förväntningar som finns. Förväntningarna kan antingen vara korrekta eller inkorrekta vilket beror på den kulturella och sociala miljön. Eftersom att samhället är dynamiskt är även sociala interaktioner föränderliga. Individer är dynamiska och deras utgångspunkter förändras vilket leder till att individers sociala handlingar omarbetas kontinuerligt. Utbytet mellan individer, organisationer och nationer påverkar ständigt individers interaktioner. Till exempel påverkas en individ av sin arbetsplats värderingar vilket kan resultera i att en individ agerar på ett sätt som hen annars inte skulle göra. Deutsch (1991, s.28) menar dock inte att det är negativt att sociala interaktioner är föränderliga: han hävdar att det är en förutsättning för sociala interaktioner och att det är omöjligt att social interaktion är statisk. Att konflikter uppstår beror enligt Deutsch på att individers sociala förväntningar inte överensstämmer vilket i sin tur beror på kulturella och sociala skillnader.

### 2.1.1 Uppkomst av konflikter i arbetsgrupp

Konflikter är en naturlig, normal och nödvändig del av arbetsgruppen och dess olika stadier (Wheelan 2013, s. 33). Susan Wheelan utgår från att det finns fyra olika stadier i en arbetsgrupps utveckling varav det andra stadiet präglas av konflikter och oppositioner (Wheelan 2013, s. 47). Alla arbetsgrupper når det andra stadiet, men för att arbetsgruppen ska utvecklas och ta sig vidare till de nästkommande stadierna krävs det att gruppen lyckas forma en gemensam gruppkultur. I det andra stadiet slutar gruppmedlemmarna att försöka vara varandra till lags. Istället ligger fokus på att skapa en gemensam gruppkultur. Under det andra stadiet utmanar medlemmarna varandra och de utmanar även gruppens ledare (Wheelan 2013, s. 26). När en gemensam gruppkultur ska formas resulterar det ofta i att värdekonflikter uppstår, att en minskad konformitet råder och att meningsskiljaktigheter uppstår (Wheelan 2013, s. 47). När konflikter har en negativ inverkan på arbetsgruppen visar det sig ofta i *interpersonella* konflikter som kan bero på olika faktorer (Wheelan 2013, s. 25). En faktor kan vara att en individ i gruppen ogillar en aspekt av en annan persons personlighet. Ytterligare faktorer som kan leda till interpersonella konflikter kan vara bristen på tydligt

uppsatta mål och en icke accepterad roll- och uppgiftsfördelning inom gruppen (Wheelan 2013, s. 53).

*Koalitioner*, eller subgrupper, inom arbetsgrupper kan både ha positiv och negativ inverkan på gruppen (Wheelan 2013, s. 35). Dessa bildas när en grupp har som syfte att utföra en specifik arbetsuppgift eller uttrycka en specifik åsikt. Vidare kan koalitioner orsaka utanförskap inom gruppen. Utanförskap uppstår när kompromisser mellan grupp och koalition uteblir och när koalitionen agerar utan att ta hänsyn till gruppen. Utanförskapet kan medföra negativa effekter på grupp sammansättningen. Wheelans teori är betydelsefull eftersom hon tar upp konkreta och omfattande faktorer som har en inverkan på konflikter i en arbetsgrupp och därmed kan hennes teorier bidra till att utveckla förståelse för studiens forskningsfält.

## 2.2 Konflikter och genus

Enligt Raewyn Connell och Rebecca Pearse (2015, ss. 72-74) är genus inte biologiskt grundat utan utgörs av ett beteendemönster som konstrueras och reproduceras. Människor interagerar med varandra vilket resulterar i ett genus skapas. Ett övergripande begrepp är *genusordning* vilket är benämningen på de omfattande genusmönster som existerar i samhället (Connell & Pearse 2015, s. 72). Genusordningen påverkar hur män och kvinnor agerar och formas till människor: vad vi arbetar med, vem vi umgås med, vad vi har för intressen, et cetera. Dessa genusmönster kallas i sin tur för *genusregimer*, vilket kan definieras som den genusordning som finns inom organisationer (Connell & Pearse 2015, s. 73). På en byggarbetsplats finns en mansdominerad genusregim och på samma sätt existerar det en kvinnodominerad genusregim inom vården. Att det existerar olika genusregimer leder till olika förväntningar: män och kvinnor interagerar inte på samma sätt vilket leder till att manligt och kvinnligt genus ser olika ut. Således tar också förväntningarna på mans- och kvinnodominerade arbetsplatser olika form. Connell och Pearse (2015, ss. 72-74) lyfter fram att män och kvinnor tenderar att sträva efter att försöka passa in i de genusmönster som finns i samhället. Män och kvinnors anpassning till de existerande genusmönstren leder till att vissa yrken är mer kvinno- eller mansdominerade än andra. Genusordningar och genusregimer skapas utifrån kultur och sociala handlingar. Hur genusordningarna och genusregimerna ser ut varierar över tid.

Barbro Lennéer Axelson och Ingela Thylefors (1996, s. 98) beskriver att kvinnor ofta agerar på specifika sätt i konflikter. Exempelvis tenderar man att anse att kvinnor är drivna av sin

omsorg till andra och sin strävan efter att alla ska bli nöjda. Kvinnors förhållningssätt till andra tenderar att präglas av konformitet i syfte att behålla relationer snarare än att ge uttryck för självhävdelse. Av den anledningen är kvinnodominerade arbetsplatser i regel starkt personorienterade. Problem kan dock uppstå om en arbetsgrupp saknar stabilitet. Eftersom arbetsplatser allt mer präglas av stor personalomsättning bidrar detta till instabilitet. I och med att kvinnor förväntas ta större ansvar gällande upprätthållandet av stabilitet kan personalomsättningen bidra till att enskilda individer antar nya roller. I sin tur kan nya rollantaganden leda till att konflikter uppstår. Lennéer Axelsson och Thylefors konstaterar också att förväntningar på stereotypa kvinnliga beteenden påverkar kvinnors konfliktbeteenden. Ett beteende tas emot på skilda sätt beroende på om det är en man eller kvinna som står bakom det, på grund av de genusmönster som existerar (Connell & Pearse 2015, s. 72). Till exempel förväntas kvinnor att inta ett mer mjukt förhållningssätt (Lennéer Axelson & Thylefors 1996, s. 102). Connells och Pearses teorier är relevanta för studien eftersom teorierna ger en grundläggande förståelse för genusbegreppet. Lennéer Axelson och Thylefors fokuserar istället på att applicera genuskunskapen i praktiken.

## 2.3 Socialt utbyte och makt

Peter Blau (1986, s. 88) definierar sociala utbyten som ett utbyte av en aktivitet mellan minst två personer. Aktiviteterna kan skilja sig i uttrycksgrad genom att de är mer eller mindre påtagliga och mer eller mindre belönande eller kostsamma. Exempelvis kan en present i ett kärleksförhållande kategoriseras som mer påtaglig än en fysisk beröring. Att få fysisk beröring kan dock ses som mer belönande än att få en present. Ett mer ekonomiskt kostsamt utbyte behöver inte nödvändigtvis innebära mer belöning. En resurs definieras som något som kan överföras från en person till en annan. Vidare är resurser indelade i följande sex klasser: *kärlek, pengar, status, varor, tjänster* och *information* (Foa & Foa 2014, ss. 16-17). Individer brukar även agera utifrån hur de värderar olika resurser vilket innebär att vissa individer värderar status högre än kärlek (Molm 2006, s. 26).

Ur social utbytesteori har Richard Emerson (1962) utvecklat teorin om makt och beroende. Teorin utgår från att tillgång till och användande av resurser försätter aktörer i positioner med mer eller mindre makt i förhållande till andra aktörer. Han hävdar att individer generellt strävar efter maktbalans men att den sällan uppnås (Emerson 1962, s. 32). Medvetenhet om maktobalansen uppmärksammas när aktören i maktunderläge syftar till att förändra balansen.

*Ömsesidigt beroende* innebär att två olika aktörer är beroende av varandra utifrån olika villkor. Två kollegor är beroende av att de kan komma överens men den ena har mer erfarenhet och har därmed mer makt (Emerson 1962, ss. 33-34). Beroendet leder till en maktobalans. När aktörer syftar till att balansera ett utbyte beskriver Emerson utbytet genom fyra ageranden:

- Det första alternativet innebär att A ger B något som B eftersträvar vilket gör att B förmodligen ger något tillbaka till A. Enligt exemplet ovan kan det betyda att A ger B beröm vilket kan generera status genom att A får beröm tillbaka av person B som är i maktposition.
- Det andra alternativet innebär att A söker efter en annan aktör som kan tillgodose behovet. Exempelvis kan A söka bekräftelse hos C som har mindre kunskap och erfarenhet.
- Följande tredje alternativ innebär att A kan tvinga B till en service och därmed kan A erhålla makt över B. Exempelvis kan A tvinga B att använda sin makt till att framhålla A som en kunnig och erfaren person.
- Det fjärde alternativet innebär att A avstår från utbytet och klarar sig utan resursen. Detta avståndstagande kan innebära att A försöker erhålla status utan inverkan av B (Emerson 1962, s. 35).

Det teoretiska ramverket syftar till att ge en förståelse för studiens insamlade empiri genom att agera analysverktyg. Avsnittet om konflikter syftar till att ge en övergripande förståelse för konflikter ur ett generellt perspektiv, genusperspektiv och arbetsgruppsperspektiv. Avsnittet om makt och socialt utbyte leder till en förståelse för hur makt inverkar på konflikter.

### 3. Tidigare forskning inom fältet

I följande avsnitt presenteras tidigare forskning. Den tidigare forskningen är indelad i kategorierna *Konflikter på arbetsplatsen* och *Genus påverkan på konflikter och makt*. De tio artiklarna är av både kvalitativ och kvantitativ karaktär. Anledningen till den tidigare forskningens varierande metod kan motiveras genom att det är av större vikt att forskningen har ett relevant urval än forskningens genomförandemetod. Efter presentationen av varje artikel följer en motivation kring varför forskningen är intressant i relation till denna undersökning.

### 3.1 Konflikter på arbetsplatsen

Inledningsvis genomförde Sara Kim, Elizabeth Buttrick, Isaac Bohannon, Ryan Fehr, Elise Frans och Sara Shannon (2016) en intervjustudie med 92 informanter. Syftet var att få en mer djupgående bild av konflikter inom vårdsektorn. Studien genomfördes i USA. Resultatet visade att både individuella faktorer (stress), interpersonella faktorer (maktobalans, avhumanisering, olösta konflikter) och organisatoriska faktorer (oenighet kring gruppnormer) bidrog till konflikter. Vidare visade resultatet att konflikter inom vården innebar negativa konsekvenser för både patienter, arbetstagare och arbetsgivare. I studien visade sig konflikter påverka både på en individuell, interpersonell och organisatorisk nivå. Till exempel innebar konflikterna att arbetstagare upplevde minskad tillfredsställelse av arbetet och en negativ påverkan i arbetsrelationer. Artikeln är relevant eftersom den ger en förståelse för konflikter inom vårdsektorn samt att den ger förståelse för att konflikter kan ske och ha en påverkan på flera olika nivåer.

Wonsun Kim, Annie Nicotera och Julie McNulty (2015) genomförde en kurs i konflikthantering där de samlade in deskriptiv kvalitativ data från 34 heltidsanställda sjuksköterskor i USA. Informanterna skrev i samband med kursen dagbok för att beskriva konflikterna på sina arbetsplatser. Syftet med studien var att undersöka sjuksköterskors syn på destruktiva och konstruktiva konflikter samt hur de ämnade lösa konflikterna. Resultatet visade att sjuksköterskorna menade att destruktiva konflikter präglades av begränsningar i tid, rollkonflikter och maktskillnader. Informanterna menade att kommunikationen brast gällande dessa tre faktorer vilket var orsaken till att de destruktiva konflikterna uppkom. Studien är av relevans eftersom att studien tar plats i en liknande kontext som den som kommer att undersökas i den här uppsatsen.

Joan Almost, Diane Doran, Linda McGillis Hall och Heather Laschinger (2010) syftade i sin kvantitativa studie till att undersöka hur korrelationen såg ut mellan variablerna konflikthantering, arbetstillfredsställelse och arbetsrelaterad stress i relation till intragruppkonflikter. Studien genomfördes i Kanada. Urvalet bestod av 277 sjuksköterskor som var verksamma inom akutsjukvården. Resultatet visade att huvudsakligen tre aspekter påverkade korrelationen mellan de tre variablerna: den dispositionella (faktorer som var kopplade till individen och individens reaktioner), kontextuella (kontexten som individen arbetade i och dess relationer) och interpersonella (utbytet mellan flera individer). Aspekterna



berörde allt från individens självuppfattning till andra faktorer såsom relationen med andra samt arbetsmiljön. På så sätt visade författarna att konflikter påverkades av flera aspekter på olika plan. Forskningen är relevant eftersom den belyser att det kan finnas makt i relationerna och på vilket sätt maktyttringar visar sig.

Vidare genomförde Cristina García Vivar (2006) en fallstudie på en sjukhusavdelning i USA som inkluderade en arbetsledare och 11 sjuksköterskor. Syftet med studien var att studera konflikthantering i praktiken. Resultatet visade att sjuksköterskorna använde en undvikande konfliktstil. García Vivar menade att det fanns tre huvudsakliga anledningar. För det första menade man att sjuksköterskorna var vana vid att vara underordnade sin arbetsledare. Ytterligare en anledning var att arbetet präglades av tidsbrist vilket gjorde att det inte fanns tid till konfliktlösning. Den tredje aspekten var att det var vanligt att det fanns bristande kunskap om konflikter vilket försvårade konflikthanteringen. Forskningen är av vikt i och med att maktobalans uppmärksammas och eftersom den ger en bild av vilken kunskap vårdpersonalen innehar om konflikter. Ytterligare en intressant aspekt är att García Vivars forskning är en fallstudie vilket skiljer sig från den studie som kommer att genomföras i den här uppsatsen. Att det är en fallstudie genererar en kompletterande bild. Artikeln berör inte helt och hållet den aktuella studiens avgränsande forskningsområde eftersom konflikthantering inte kommer att studeras. Artikeln ger dock förståelse om hur konflikter artar sig samt vilken kunskap som finns om konflikter och är därmed ändå av intresse.

Jennifer Moreland och Julie Apker (2016) genomförde en enkätstudie i USA där 135 sjuksköterskor från ett stort universitetssjukhus deltog. Syftet med studien var att utforska hur konfliktkommunikation och kommunikativ stress upplevdes under arbetet. Syftet med studien var även att förstå hur sjuksköterskor hanterade konflikter och stress. Resultatet visade att när sjuksköterskor kände sig exkluderade i kommunikationen från kollegor eller ledare tenderade detta utanförskap att leda till konflikter bland sjuksköterskorna. Att de kände sig exkluderade kunde innebära att de inte fick feedback eller blev involverade i kommunikationen. Exklusionen orsakade en ond cirkel där konflikter uppstod. Artikeln är intressant eftersom den aktuella studien kommer att fokusera på konflikter inom vården. Således är artikeln relevant eftersom den belyser hur konflikter uppstår och vilken negativ inverkan en exkluderande kommunikation innebär.

Godfred Boateng och Tracey Adams (2016) genomförde en kvalitativ intervjustudie bland sjuksköterskor där 60 deltagare var kvinnor och 6 deltagare män. Studien genomfördes i USA. Syftet med studien var att undersöka konflikter på arbetsplatsen i relation till etnicitet, ålder och makt. Resultatet visade att konflikter som uppstod på arbetsplatsen kunde delas in i tre olika kategorier: arbetsuppgiftsrelaterade, relaterade till etnicitet samt konflikter mellan yngre och äldre medarbetare. Arbetsuppgiftsrelaterade konflikter handlade bland annat om att personal inte slutförde sina arbetsuppgifter under ett arbetspass vilket resulterade i att nästa arbetsgrupp fick en större arbetsbörda. Vidare visade resultatet att det var problematiskt när kollegor fokuserade på sitt eget arbete i för stor utsträckning istället för att samarbeta. Studien är betydelsefull eftersom den fokuserar på arbetsrelaterade konflikter inom vårdsektorn med ett huvudsakligt fokus på kvinnors upplevelser av konflikter.

### 3.2 Genus påverkan på konflikter och makt

Susan Wheelan (1996) genomförde en kvantitativ enkätstudie i USA där 171 arbetsgrupper deltog vilka sammanlagt bestod av 1467 deltagare (737 kvinnor och 730 män). Syftet med studien var att studera huruvida gruppmedlemmar på ett systematiskt sätt varierade i hur de uppfattade mönster i grupputveckling beroende på sitt genus. Studien tog även hänsyn till låg- respektive högstatusgrupper och huruvida dessa faktorer var av betydelse. Grupperna var av ett kvinno- eller mansdominerat slag alternativt av mixade grupper. Resultatet tydde på att det snarare fanns likheter än olikheter i hur de uppfattade grupputvecklingsmönster beroende på sitt genus. Resultatet visade att gruppstatus tenderade att ha större betydelse än könssammansättningen i arbetsgrupperna. Studien är relevant dels då den studerar kvinnodominerade arbetsgrupper och att den visar att status – som är en av de sex resurserna presenteras i de teoretiska utgångspunkterna – är av betydelse i arbetsgrupper. I den aktuella studien används sociala utbyten och resurser som en generell teoretisk grund och därmed är det relevant att inkludera forskning som berör dessa områden.

Mark Davis, Sal Capobianco och Linda Kraus (2010) genomförde en kvantitativ enkätstudie i USA. Studien genomfördes i samarbete med ett program i ledarskapsutveckling med 2211 deltagare (1385 män och 826 kvinnor). Syftet med studien var att undersöka hur arbetstagare responderade på konflikter på arbetsplatsen. Forskningen utgick från att det fanns genusskillnader i agerandet. Resultatet visade att kvinnor tenderade att ha en mer konstruktiv

konfliktstil medan män istället var mer destruktiva. Detta innebar att kvinnor tenderade att vilja lösa konflikter medan män istället tenderade att spä på konflikter. Studien ger en förståelse för hur män och kvinnor agerar i konflikter vilket är en del i att förstå fenomenet konflikter. Syftet med den aktuella studien är dock inte att jämföra manligt och kvinnligt genus.

Kenneth Thomas, Gail Thomas och Nancy Schaubhut (2007) studerade hur konfliktstilar varierade beroende på kön och organisationsnivå. Studien genomfördes i USA genom en kvantitativ enkätstudie med ett urval på 200 heltidsanställda män och 200 heltidsanställda kvinnor. Studien visade att kvinnor tenderade att vara mer kompromissande, undvikande och anpassande än män i konflikter. Resultatet visade att kompromissande var den konfliktstil som de anställda vanligtvis förhöll sig till och den visade sig på många olika organisationsnivåer. Studien är av intresse eftersom den ger en uppfattning om hur konflikter på kvinnodominerade arbetsplatser kan arta sig vilket är viktigt att ta hänsyn till i genomförandet av studien.

Gunilla Albinsson och Kerstin Arnesson (2000) genomförde en kvalitativ observations- och intervjustudie. Sammanlagt 20 observationer av händelser, 40 observationer av situationer och 20 intervjuer genomfördes. Det var enbart kvinnor som deltog i intervjustudien medan både män och kvinnor blev observerade. Studien genomfördes på ett medelstort sjukhus i södra Sverige. Studiens syfte var att fördjupa förståelsen för relationen mellan organisation, genus och makt. Resultatet visade att det fanns en genusrelaterad maktutövning på klinikerna. Vidare visade resultatet att det både fanns kvinnor på avdelningen som var medvetna om den maktutövning som förekom samt andra kvinnor som inte haft den medvetenheten. Fortsättningsvis visade resultatet att kvinnor tenderade att använda en mer indirekt maktutövning än män och att kvinnor tenderade att ta till ett moderligt eller humoristiskt förhållningssätt för att vinna makt. Det förekom även att kvinnor spelade på sitt utseende för att få makt. Resultatet har varit av vikt eftersom studien i likhet med den egna forskningen fokuserar på genus och makt. Det kan även anses vara en fördel att studien är genomförd i en svensk kontext och att den är genomförd inom vårdsektorn.

## 4. Avgränsning

Den tidigare forskningen om konflikter och genus är bred och inrymmer många olika aspekter. Därför har en avgränsning av forskningsområdet genomförts. Till skillnad från majoriteten av de tidigare studierna har den aktuella studien en svensk kontext och en annan teoretisk bakgrund. Majoriteten av artiklarna berör en vårdkontext vilket även kommer att undersökas i den aktuella studien. Ett fåtal artiklar berör konflikter, makt och genus i en annan arbetsrelaterad miljö. Studien kommer att bortse från relationen mellan arbete och familj samt faktorer som etnicitet och klass. Gällande genusaspekten kommer fokus enbart att ligga på kvinnodominerade arbetsplatser. Därför kommer inte en jämförelse mellan manligt och kvinnligt genus att genomföras.

## 5. Metod

I följande avsnitt presenteras det metodologiska tillvägagångssättet. Inledningsvis presenteras *Val av metod* som också har underkategorin *Förstudie*. Därefter presenteras studiens urval samt *Persongalleri, informanter*. Vidare redovisas avsnitten *Etiska överväganden, Instrument, Tillvägagångssätt, Transkriberingsprocessen, Tillförlitlighet* och *Analysmetod*.

### 5.1 Val av metod

Ett kvalitativt angreppssätt har lämpat sig eftersom att syftet med studien har varit att uppnå en djuplodande kunskap inom ämnet. Att nå djuplodande kunskap hade inte varit möjligt att uppnå genom kvantitativ forskning som istället hade lämpat sig bättre för jämförelser och mätningar (Bryman 2011, ss. 340-342). Under studiens gång har informanternas upplevelser av konflikter varit av varierande karaktär. Nyanserna av informanternas upplevelser hade varit svåra att fånga genom kvantitativ forskning. Vidare har det varit av vikt att kunna föra en dialog med informanterna om de olika tolkningar som har funnits vilket har varit möjligt genom en kvalitativ forskningsmetod. Studien har även en fenomenologisk grund. Syftet med en fenomenologisk studie har varit att beskriva essensen av ett fenomen och att ha strävat efter att ha försökt fånga de gemensamma erfarenheterna hos individerna, vilka i detta fall har varit konflikter i arbetsgruppen. I en fenomenologisk studie har individer med likartade erfarenheter av ett fenomen studerats (Creswell 2013, ss. 76;104-105). Ett fenomenologiskt

tillvägagångssätt har ansetts som passande för studien eftersom målsättningen har varit att få omfattande beskrivningar av konflikter. Creswell (2013, ss. 148-149) har uttryckt att intervjuer har ansetts vara det främsta sättet att inbringa data i fenomenologiska studier. Därför har intervjuer setts som en passande metod. Semistrukturerade intervjuer har använts som datainsamlingsmetod (Bryman 2011, ss. 412-414). Intervjuerna har varit halvstrukturerade men samtidigt haft en låg grad av strukturering. Halvstrukturerade intervjuer med en låg grad av strukturering har gett informanterna ett stort svarsutrymme vilket lämpar sig väl för kvalitativa studier (Patel & Davidson 2011, s. 75-77). Eftersom studien har syftat till att undersöka ett brett och komplext område - fenomenet konflikter - har semistrukturerade intervjuer bidragit till att utveckla en större förståelse för fenomenet. Semistrukturerade intervjuer har varit en lämplig metod eftersom det existerar tidigare kunskap om området konflikter. Därmed har studien kunnat luta sig på specifika teoretiska utgångspunkter och således har intervjufrågor kunnat utformas efter de teoretiska utgångspunkterna. Fördelarna med semistrukturerade intervjuer har varit att ordningen på frågorna inte har varit spikad utan att det har funnits möjlighet att anpassa intervjun. Det har också funnits möjlighet att ställa följdfrågor för förtydligande under intervjun. Med andra ord har semistrukturerade intervjuer en flexibel form.

### 5.1.2 Förstudie

Bryman (2011, ss. 258-259) framhäver att det finns flera positiva aspekter av att genomföra en pilotstudie. Bland annat leder en pilotstudie till en trygghet hos forskaren eftersom att det finns möjlighet att testa intervjuguiden. Det går även att identifiera känsliga och svårbesvarade frågor. Ytterligare fördelar med en förstudie är att ordningen på frågorna testas och att ett test av intervjuguiden ger en indikation på hur lång tid intervjun kommer att ta att genomföra. I enlighet med Brymans inrådan om en pilotstudie genomfördes en testintervju på en person som uppfyllde majoriteten av urvalskriterierna (personen har dock inte varit en del av HAS-projektet). Intervjun ägde rum i januari 2018. Förstudien möjliggjorde en utvärdering av intervjufrågorna samt i vilken mån informanten förstår de i intervjuguiden använda begreppen. Utvärderingen innebar att vissa frågor har omformulerats och att vissa frågor förtydligades med hjälp av exempel som kunde ges vid behov. Exempelvis formulerades en definition av genusbegreppet, se bilaga 1. Även vissa akademiska begrepp omformulerades för att öka informanternas förståelse.

## 5.2 Urval

Studien har haft ett *målinriktat urval* vilket har inneburit att urvalet har utgått från syftet och således forskningsfrågorna (Bryman 2011, s. 434). Sammanlagt utgick studien från fem urvalskriterier. Det första urvalskriteriet var att deltagarna ska vara kvinnor. Studien inriktade sig på kvinnor eftersom att kvinnor är en utsatt grupp när det kommer till sjukskrivningar på grund av psykisk ohälsa (se avsnitt 1.1). Det andra urvalskriteriet var att informanterna bör vara undersköterskor, med grund i att studiens syfte har varit att undersöka kvinnliga undersköterskors upplevelser av konflikter. En undersköterska har en utbildning inom vård och omsorg på en gymnasial nivå eller vuxenutbildning (Socialstyrelsen 2006). Det tredje urvalskriteriet var att undersköterskorna bör ha erfarenhet av konflikter. Det fjärde urvalskriteriet var att informanterna bör ha en tillsvidareanställning. En tillsvidareanställning har förhoppningsvis medfört en viss stabilitet i gruppen och även djupare kunskap om konflikter i den specifika arbetsgruppen. Det femte urvalskriteriet var att informanterna har deltagit i projektet Hållbart Arbetsliv i Skaraborg eftersom studien genomfördes i samarbete med HAS. Det var dessvärre inte möjligt att uppfylla alla urvalskriterier. Till exempel var en informant vårdbiträde och en informant var skötare istället för undersköterska. Ett vårdbiträde saknar formell utbildning inom vård och omsorg (Socialstyrelsen 2006) medan en skötare har utbildning inom vård och omsorg med inriktning mot psykiatri (Region Jönköpings län 2016-12-07). Eftersom vårdbiträden och skötare i princip har samma arbetsuppgifter som undersköterskor upplevdes det inte som ett problem för studien. I uppsatsen benämns dock informanterna som undersköterskor för enkelhetens skull. Informanterna var mellan 22-65 år med en medelålder på 46.5 år. De har arbetat mellan 6 månader och 13 år på arbetsplatsen (i genomsnitt i 6 år). Vidare har informanterna arbetat mellan 2 och 44 år som undersköterska/vårdbiträde/skötare. I genomsnitt har de arbetat som undersköterska/vårdbiträde/skötare i 18.5 år.

### 5.2.1 Persongalleri, informanter

En aidentifikation av informanterna genomfördes genom att ge dem fingerade namn. Anledningen till anonymiseringen var att skydda deras identiteter (se 5.3, Etiska överväganden). Istället för att benämna informanterna med siffror benämns dem med namn för att ge en mer personlig känsla. Informanterna presenteras i tabell 1 nedan.

Tabell 1. Presentation av informanterna

Namn	Ålder	Yrkestitel	Tid på arbetsplatsen	Total tid som undersköterska/vårdbitråde/skötare
Daga	60 år	Skötare	12 år	42 år
Dagmar	53 år	Undersköterska	6 månader	17 år
Emma	39 år	Undersköterska	4 år	10 år
Ester	65 år	Undersköterska	13 år	44 år
Ingrid	49 år	Undersköterska	6 år	29 år
Liselott	54 år	Vårdbitråde	1 år	10 år
Rebecca	41 år	Undersköterska	2.5 år	2.5 år
Siv	53 år	Undersköterska	13 år	19 år
Tora	29 år	Undersköterska	3 år	10 år
Wilma	22 år	Undersköterska	2.5 år	2 år

### 5.3 Etiska överväganden

Vetenskapsrådet (2002) tar upp fyra forskningsetiska krav i samhällsvetenskaplig forskning. Inledningsvis tas *informationskravet* upp (Vetenskapsrådet 2002, s. 7), vilket innebär att informanterna i studien har rätt till att få information om syftet med studien och vilka villkor som finns. Informanterna har också rätt att få veta att deltagandet är frivilligt och att de närsomhelst under studiens gång har rätt att avbryta sitt deltagande. Informationskravet tillgodoseddes genom att informanterna blev delgivna information både muntligt (vid intervjun) och skriftligt (genom följbrev, se bilaga 2). Därefter nämner Vetenskapsrådet *samtyckeskravet* (Vetenskapsrådet 2002, s. 9), vilket innebär att forskarna bör ta hänsyn till informanternas självbestämmande till deltagandet i en forskningsstudie. I likhet med informationskravet tillgodoseddes kravet genom att information delgavs både muntligt och skriftligt. Både informations- och samtyckeskravet uppnåddes även genom ett missivbrev som skickades till informanterna via projektledaren för HAS-projektet (se bilaga 2). En betydelsefull aspekt med ett missivbrev är att deltagarnas för att deltagarnas samtycke finns eftersom att deltagarna har skrivit under missivbrevet. Vidare tas *konfidentialitetskravet* upp

(Vetenskapsrådet 2002, s. 12), vilket innebär att informanternas uppgifter behandlas med försiktighet så att obehöriga inte kan ta del av dem. Kravet uppfylldes genom att ha separerat inhämtad persondata från intervjutranskriberingarna. Ljudinspelningarna lagrades på hårddiskar som ingen annan än studiens forskare har haft tillgång till. Slutligen skedde ett agerande i enlighet med *nyttjandekravet* (Vetenskapsrådet 2002, s. 14). Det innebär att uppgifterna som insamlades enbart användes till forskningen och inte i andra icke-vetenskapliga sammanhang. Även *nyttjandekravet* informerades informanterna om.

## 5.4 Intervjuguide

I studien användes semistrukturerade intervjuer eftersom dessa lämpar sig väl för det fenomenologiska angreppssättet (Creswell 2013, s. 81). Creswell redovisar att fenomenologiska studier ofta använder djupgående intervjuer med mellan 5-25 individer som har erfarenhet av ett och samma fenomen. Studiens tio genomförda intervjuer var djupgående i och med att intervjuerna har förhållit sig till Creswells riktlinjer (2013, s. 81). Dessutom möjliggjorde halvstrukturerade intervjuer en flexibilitet under intervjuernas gång. Intervjuerna utgick från en tematiskt strukturerad intervjuguide (se bilaga 1). Inledningsvis består intervjuverktyget av tre bakgrundsfrågor som gäller informanternas ålder, hur länge de arbetat på arbetsplatsen samt hur länge de arbetat som undersköterskor. Den demografiska informationen kan vara av vikt om informanternas svar varierar i hög grad eller om det behöver göras en jämförelse med tidigare forskning. Därefter följer sex frågor om konflikternas uppkomst kopplade till frågeställning *F1. Hur upplever undersköterskor att konflikter i arbetsgruppen uppstår?*. Två av frågorna är enligt följande: *Kan du beskriva hur en vanligt förekommande konflikt på arbetsplatsen ser ut?* och *Vilka involveras vanligtvis i konflikterna? Är det ett fåtal eller hela arbetsgruppen?*. Därefter kommer fyra frågor om genus och konflikter, till exempel: *Vilken betydelse tror du genusstrukturer har för hur konflikter ser ut?* sprungna ur frågeställningen *F2. Vilken betydelse upplever undersköterskor att genusstrukturer har i konfliktsituationer?*. Sedan följer fem frågor om makt, socialt utbyte och konflikter som baseras på frågeställningen *F3. Vilken betydelse upplever undersköterskor att maktbalans, utifrån socialt utbyte, har i konfliktsituationer?* till exempel *Har du märkt av att ett underläge/överläge förekommer i konflikter? Om ja, hurdå?*

Slutligen följer en avslutande fråga där informanterna har möjlighet att lägga till ytterligare synpunkter. Operationaliseringen av intervjuverktyget illustreras i bilaga 4, figur 2.



## 5.5 Tillvägagångssätt

Till att börja med kontaktades kontaktpersonen för HAS-projektet. Därefter kontaktade kontaktpersonen tio informanter från olika arbetsgrupper som stämde överens med studiens urvalskriterier. Därefter formulerades ett missivbrev (se bilaga 2) vilket skickades till kontaktpersonen via e-post. Kontaktpersonen förmedlade i sin tur brevet till informanterna via e-post. Sedan kontaktades kontaktpersonen med förslag på datum och tider för intervjuer. Kontaktpersonen hjälpte sedan till att organisera ett intervjuschema. Intervjuerna genomfördes i januari 2018 under två dagar på tre olika äldreboenden. Informanterna tillhörde åtta olika arbetslag. Under varje intervju deltog en informant och en forskare. Innan varje intervju genomfördes en genomgång av de etiska forskningskraven med informanterna. Varje informant tillfrågades om ljudinspelning. En informant nekade till ljudinspelning och i det fallet fördes anteckningar istället. Sammanlagt genomfördes tio intervjuer varav fem intervjuer per forskare.

Intervjuerna varade mellan 22-66 minuter. En enstaka intervju var 22 minuter lång vilket berodde på att informanten hade svårigheter med att utveckla sina argument. Den berörda informanten uttryckte att det hade underlättat att ha fått tillgång till intervjufrågorna i förväg. Det finns både för- och nackdelar med att lämna ut intervjufrågorna i förväg. Eftersom att det kan påverka samtals autenticitet vägrade det resonemanget tyngre än att ge informanterna tillgång till intervjufrågorna i förväg. I och med att studien har syftat till att fånga individers upplevelser har det varit viktigt att informanterna har delgett sina upplevelser och inte de upplevelser som de upplever att de förväntas dela med sig av. Under analysprocessen identifierades många likartade teman och vi upplevde en avsaknad av luckor i materialet. I vissa fall genomfördes intervjuerna på avdelningarnas kontor men i andra fall ägde intervjuerna rum i vårdtagares hem, i allrummen på äldreboendena eller på andra mer allmänna ytor. I de fall intervjuerna tog plats på mer öppna platser såsom i allrummen berodde det på platsbrist. Under en majoritet av intervjuerna förekom störningsmoment. Störningsmomenten innebar att telefonen på boendet ringde, en kollega/chef kom in i rummet alternativt att informanten behövde genomföra en akut arbetssyssla under intervjun. Av de anledningarna var intervjusituationerna inte optimalt utformade. Det var svårigheter för informanterna att uttrycka sig fritt i ett allrum och det hände även att forskarna blev distraherade av situationen (tv-apparat som står på, kaffebruggare som låter et cetera). Ingen

ersättning delades ut för deltagandet i studien. Intervjuerna skedde dock under informanternas arbetstid eftersom de var en del av HAS-projektet.

## 5.6 Transkriberingsprocessen

Transkriberingen av intervjuerna inleddes efter att samtliga intervjuer hade slutförts. Eftersom syftet var att genomföra en tematisk analys (Bryman 2011, s. 527) och fokus snarare låg på intervjuernas innehåll än informanternas uttryckssätt noterades till exempel inte pausers exakta tid och skratt. Dessa faktorer hade varit viktigare att notera om analysen istället hade varit en samtalsanalys. Däremot noterades längre avbrott som kunde ha betydelse för samtalet. Det låg inte heller vikt vid att notera hummanden/harklanden. Varje forskare transkriberade fem intervjuer var och för enkelhetens skull transkriberade forskarna de intervjuer som de själva genomförde. I efterhand läste forskarna igenom varandras transkriberingar för att få en helhetsbild av det transkriberade materialet. Då en av informanterna nekade till ljudinspelning fördes istället anteckningar under intervjun. Anteckningarna renskrevs i efterhand. En risk med transkriberingen var att det kan smyga sig in fel i texten på grund av att inspelningen uppfattas fel, trötthet eller slarv (Bryman 2011, s. 430). Med detta i åtanke eftersträvades en noggrannhet kring regelbundna pauser under transkriberingsprocessen.

När citat presenteras i analysen har delar av citaten, enskilda ord eller hela meningar, som inte tillför något i sammanhanget, utelämnats. I analysen tydliggörs de utelämnade delarna med ett “[...]”. Vidare korrigerades inte citaten på ett sådant sätt som har gjort att ursprungsbetydelsen har försvunnit. Fortsättningsvis omformulerades informanternas talade språk till skriftspråk för att underlätta förståelsen och göra informanternas uttalanden tydligare.

## 5.7 Tillförlitlighet

Studien genomfördes utifrån en kvalitativ metodologi och därför förhöll sig studien till kriteriet *tillförlitlighet*. Tillförlitlighetsbegreppet täcker in både *intern* och *extern validitet* och reliabilitet (Bryman 2008, s. 352). *Extern reliabilitet* innebär i vilken utsträckning en studie kan upprepas medan *intern reliabilitet* innebär att forskarna som utför studien är överens om hur de ska tolka empirin. Vidare innebär *intern validitet* att de teoretiska utgångspunkterna ska överensstämma med studiens observationer medan *extern validitet* handlar om huruvida

forskningsresultatet är möjligt att generalisera till andra sociala kontexter. Validitet och reliabilitet tenderar att bli problematiskt för en kvalitativ studie eftersom det är svårt att frysa en social miljö. Dessutom var studiens urval begränsat vilket gjorde överföringen komplex (Bryman 2008, s. 352). Således blev det problematiskt att försöka uppfylla den externa validiteten och den externa reliabiliteten i en kvalitativ studie varav vi istället valde att förhålla oss till begreppet *tillförlitlighet* som lämpar sig bättre till kvalitativa studier. Nedan kommer kriteriet *tillförlitlighet* att presenteras.

Tillförlitlighet utgörs av fyra olika kriterier: *trovärdighet*, *överförbarhet*, *pålitlighet* och *möjlighet att styrka och konfirmera*. Inledningsvis innebär *trovärdighet* huruvida en social miljö beskrivs som tillräckligt trovärdigt samt att studiens resultat framhålls som överensstämmande med verkligheten (Bryman 2008, ss. 354-355). Kriteriet uppfylldes genom en strävan efter en noggrannhet med att presentera intervjuer i sin rätta kontext samt en noggrann beskrivning av intervjumiljön i studiens metoddel. Vidare inkluderas begreppet *överförbarhet* som syftar till att kvalitativ forskning snarare karaktäriseras av djup än bredd (Bryman 2008, s. 355). Till skillnad från kvantitativ forskning finns det möjlighet att få mer djupdykande resultat i kvalitativ forskning. Genom strävan efter omfattande och målade beskrivningar av den empiriska miljön ökar möjligheterna för andra forskare att kunna avgöra hur pass överförbara resultaten är till en annan miljö. Kriteriet uppfylldes genom att forskarna försökte belysa olika dimensioner av materialet. Med olika dimensioner menas att exempelvis olika citat användes: både mer berättande och detaljerade samt mer korta och koncisa. Fortsättningsvis uppfylldes kriteriet genom att säkerställa att alla informanter i någon utsträckning blev representerade. Vidare syftar det tredje begreppet *pålitlighet* till noggrannhet i fråga om forskningsprocessen (Bryman 2008, s. 355). Forskningsprocessens alla delar bör redovisas grundligt för att utomstående ska kunna bedöma studiens tillvägagångssätt och kvalitet. Genom kontinuerlig kontakt med handledare kunde kriteriet säkerställas eftersom studien granskades under processens gång. Till exempel kunde handledaren ge vägledning gällande problemformulering, intervjuguide och kodning av data. Under processens gång fanns en strävan efter att dokumentera och diskutera alla steg. Samtal kring uppsatsen skedde både forskare emellan och med handledare. Handledaren agerade således medbedömare.

Det sistnämnda begreppet är *möjlighet att styrka och konfirmera* vilket betonar vikten av att forskarens värderingar och teoretiska inriktning inte ska genomsyra studien (Bryman 2008, ss.

354-356). Dock var det omöjligt att uppnå full objektivitet men genom denna medvetenhet skapades förutsättningar för att kunna säkerställa att forskarna agerade i god tro. Genom att forskarna utgick från teoretiska perspektiv frångick forskarna sina värderingar till stor del: även om det fortfarande finns en risk att studien har färgats av den teoretiska inriktningen. Genomgående fanns det en strävan efter att ha ett öppet förhållningssätt till materialet snarare än att känna en begränsning. Även medvetenheten om att det är omöjligt att vara helt objektiv skapade självinsikt. Sammanfattningsvis utgjorde tillförlitligheten en självklar grund för forskningsprocessen.

## 5.8 Analysmetod

Studien utgick från en tematisk analys vilket innebar att intresset låg i vad som uttrycks snarare än sättet det uttrycks på (Bryman 2011, s. 527). I och med att studien var av en fenomenologisk art och således fokuserade på individers gemensamma upplevelser ansågs det lämpligt att genomföra en tematisk dataanalys. En tematisk analys möjliggjorde att man kunde lyfta fram de mest återkommande temana och således också informanternas gemensamma upplevelser av konflikter. Under analysen identifierades olika upplevelser. Upplevelserna identifierades genom att det transkriberade materialet kategoriserades i teman. Teman definieras som “[...] broad units of information that consist of several codes aggregated to form a common idea” (Creswell 2013, s. 186). Inledningsvis var utgångspunkten de tre teman som fanns i intervjuguiden. Dessa teman var *Konflikternas ursprung*, *Konflikter och genus* och *Konflikter, socialt utbyte och makt*. Materialet kategoriserades sedan efter dessa tre huvudteman. Eftersom att dessa teman utgick från studiens teoretiska utgångspunkter var syftet att genomgående använda dessa teman för att förhålla sig konsekvent. Materialet organiserades sedan i två till fyra underkategorier per huvudkategori. Därefter valdes citat ut som presenteras i analysdelen. Ambitionen var att uppnå en bredd i urvalet av citat. Därför valdes olika typer av citat ut: långa, korta, lättförstådda samt citat som har innehållit liknelser och metaforer. I bilaga 3, figur 1 redovisas hur kodningsprocessen har illustrerats gällande huvudkategorin Konflikter, socialt utbyte och makt.

Bryman (2011, ss. 526-527) belyser att det finns vissa svårigheter med den kvalitativa kodningsprocessen. Bland annat anser vissa forskare att en narrativ analys riskerar att plocka sönder materialet på ett sätt som gör att innebörden och flytet i individers berättelser

försvinner. Bryman beskriver (2011, s. 528) också att många forskare tenderar att uppleva rädsla inför föreningen mellan analysen och teorier. Han förklarar att “man gör inte en undersökning bara för att rent deskriptivt återge vad människor säger, gör och tycker” (Bryman, 2011, s. 528). Istället menar han att det är nödvändigt att forskaren vågar reflektera och göra tolkningar i relation till teorier. Brymans aspekter var närvarande i forskningsprocessen samtidigt som vi i forskningen eftersträvade att göra rimliga tolkningar i relation till empirin.

## 6. Resultat och analys

I detta avsnitt kommer resultatet och analysen att presenteras. Dispositionen i avsnittet är genomgående: inledningsvis presenteras empirin i form av citat följt av forskarnas egen analys och därefter genomförs en analys med anknytning till de teoretiska utgångspunkterna. Analysen har utgått från huvudkategorierna *Konflikternas ursprung*, *Konflikter och genus* och *Konflikter, socialt utbyte och makt*. Inledningsvis presenteras huvudkategorin *Konflikternas ursprung*, som anknyter till den första frågeställningen. *Konflikternas ursprung* har fyra underkategorier vid namn *Upplevda känslor*, *Upplevelsen av personlighetstyp*, *Upplevelsen av konflikter relaterade till arbetsuppgifter* och *Upplevelsen av konfliktstilar*. Sedan presenteras huvudkategorin *Konflikter och genus* som har två underkategorier: *Upplevelsen av genusstrukturer* och *Upplevelsen av personlighet*. *Konflikter och genus* anknyter till studiens andra frågeställning. Vidare presenteras huvudkategorin *Konflikter, socialt utbyte och makt* som har de två underkategorierna *Upplevelsen av makt och beroende* och *Upplevelsen av Chefer*. Huvudkategorin *Konflikter, socialt utbyte och makt* relaterar till studiens tredje frågeställning.

### 6.1 Konflikternas ursprung

Utifrån analysen gick det att konstatera att informanterna upplevde att konflikter var obehagliga och påfrestande. Konflikter inverkade negativt på informanternas inställning till sin arbetssituation. Vidare konstaterades att informanternas upplevelser av personlighetstyp var av vikt i konflikter. Informanterna upplevde att personlighetstyp var avgörande för hur konflikter såg ut. En del av informanterna upplevde att medarbetare som var utåtriktade tenderade att starta konflikter i större utsträckning än andra. Dessutom var medarbetarnas

olika upplevelser om genomförandet av arbetsuppgifter en källa till konflikter. Även undvikande från arbetsuppgifterna var en gemensam upplevelse hos informanterna som ansågs vara en anledning till uppkomsten av konflikter. Gällande konfliktstil gick det att utläsa att majoriteten av informanterna upplevde att de var undvikande eller medlande i sin konfliktstil. Informanternas konfliktstilar gick att härleda till att de jobbade på kvinnodominerade arbetsplatser. Essensen blev att informanterna upplevde att konflikter i arbetsgruppen uppstod på grund av arbetsrelaterade uppgifter, konfliktstilar och olika personlighetstyper samt att konflikter inverkade negativt på informanterna.

### 6.1.1 Upplevda känslor

Majoriteten av informanterna upplevde att konflikter har en omfattande negativ påverkan på arbetssituationen där både informanten själv, arbetsgruppen och vårdtagarna riskerade att uppleva en negativ påverkan. Tora upplevde följande:

*“Det är jobbigt att gå till jobbet, man vet att det kanske är dålig stämning. Arbetet flyter inte på lika bra som det ska. Alltså, man kanske blir distraherad från sitt arbete att man går och funderar på det här. Och är man i en konflikt och man liksom blir påverkad och kanske ledsen över det så kanske man, jag vet inte, det kanske kan påverka ens bemötande mot dem man jobbar, alltså de boende.”*  
(intervju 10, s. 78)

På samma sätt upplevde Liselott:

*“Nej men då känns det som att det pyr, pyr under ytan. När man kommer in här så känner man, man kan nästan ta på det, det känns liksom att det här känns inte bra, det är inte kul att gå till jobbet när det är en pågående konflikt och så. Det är klart det påverkar alla, påverkar personalen och säkerligen dem [nickar mot de boende] för de känner väl av att personalen inte mår bra [...]. Det blir inte bra helt enkelt.”*  
(intervju 3, s. 24)

I motsats till Tora och Liselott upplevde Daga att det inte enbart fanns negativa aspekter med att befinna sig i en arbetsgrupp och uppleva konflikter:

*“Man har ju en väldig glädje av att vara med i en arbetsgrupp kan jag ju säga, hur det än är, om det är konflikter. Det är ju väldigt många bra bitar. Det här med arbetet, med rutiner och sociala kontakter och ... ja, det är ju inte bara pengar när man jobbar och det är ju väldigt spännande med olika personer. [...] och man blir ju annorlunda när man har jobbat länge och sett mycket än vad man var i början. För man är ju ... man är ju inte lika rädd för att ta plats och synas och säga. Även om en kanske inte tar varje konflikt som jag sa då och vill prata konflikter men. Det*

*är lättare att ... få fram vad man tycker med åren, det är ett som är säkert. Och så ser man ju att allting återkommer ju.” (intervju 8, s. 72)*

Informanternas upplevda känslor kring konflikter visade sig vara komplexa eftersom de både innefattade verbala och icke-verbala interaktioner. Till exempel upplevde Tora och Liselott att det fanns en negativ stämning på arbetsplatsen under pågående konflikter. Upplevelsen av en negativ stämning gick att tolka som icke-verbala interaktioner eftersom den negativa stämningen exempelvis märktes genom kroppsspråk och blickar. Informanterna upplevde framförallt negativa känslor oavsett om de var involverade eller stod utanför konflikten. I analysen märktes också att informanterna upplevde att vårdtagarna sannolikt riskerade att påverkas negativt. Informanterna upplevde att stämningen mellan medarbetarna sannolikt även påverkade vårdtagarna. Eftersom vårdsektorn präglas av hög personalomsättning kan det också vara en bakomliggande faktor till informanternas känsloupplevelser av konflikter. Det kan vara påfrestande att arbetsgruppen förändras. Utifrån informanternas upplevelser går det att förstå att konflikter och missförstånd kan leda till upplevelser av negativa känslor.

Enligt Wheelan (2013) genomgår grupper olika stadier i sin utveckling. Konflikter i arbetsgruppen och de därtill upplevda negativa känslorna kan bero på att gruppen befinner sig i det andra stadiet. Det andra gruppstadiet präglas av meningsskiljaktigheter, en nödvändig process för att kunna skapa en egen gruppkultur. Eftersom vårdsektorn präglas av en hög personalomsättning kan det leda till att grupper kontinuerligt måste omarbete sina arbetssätt vilket gör det svårt för grupperna att ta sig vidare till de nästkommande stadierna och därmed etablera en stabil arbetsgrupp. Dock tyder Dagas upplevelser på att gruppen befinner sig i det tredje stadiet. Det tredje stadiet karaktäriseras av att gruppmedlemmarna har utarbetat ett fungerande arbetssätt och att de vågar uttrycka sina åsikter utan de att behöver känna rädsla för repressalier (Wheelan 2013). Deutsch (1991) belyser att individen är uppmärksam på både sina egna och motpartens olika motiv i interaktioner för att kunna förutsäga motpartens förväntningar och handlingar. Ibland är förväntningarna inkorrekta vilket i sin tur bidrar till konflikter och missförstånd.

### 6.1.2 Upplevelsen av personlighetstyp

Majoriteten av informanterna upplevde att olika personlighetstyper i grupper medförde att konflikter uppstår. Daga upplevde att olika personlighetstyper tenderade att leda till olika arbetssätt:

*“[...] Jag jobbar med alla i gruppen och det är inga problem och så men man gör på lite olika sätt. Jag gillar ju att jobba på ett lite mer långsamt sätt och jobba över dagen, det kan ju vara en konflikt ja. Det är ju olika vilka som jobbar, hur man jobbar, för en gör ju samma saker men på olika sätt. [...] Det kan ju bli sådär att ‘den jobbar så långsamt’ att man nästan är lat, men att man hävdar att det är för annan saks skull man har olika arbetsätt och så. Men det behöver en ju jobbat ganska länge för att våga hävda. Kommer man ny i en grupp då är man ju ... då följer man ju, de flesta gör ju det i alla fall. Och följer man inte, då kan man bli väldigt illa sedd i gruppen också.” (intervju 8, s. 66)*

Vidare upplevde Tora att vissa personlighetstyper var mer benägna att starta konflikter än andra:

*“Det är klart att det finns vissa personer som har en tendens att starta konflikter, men som sagt just nu är det väldigt lugnt på vår avdelning, så det är ingen på vår avdelning som är sån tycker inte jag. Men det har väl med personlighet att göra också; en del gör ju allt för att undvika konflikter, men alltså en del kan nog tycka att det är lite kul. Nej, det har väl också som sagt med personlighet att göra. [...]” (intervju 10, s. 77)*

Vidare bekräftade Dagmars upplevelser att personlighetstyp var av en viktig betydelse för konflikter:

*“På den här arbetsplatsen är det inte så många, utan snarare raka rör mellan oss. Konflikter handlar väl om att man är olika som personer i en grupp och att man inte går ihop.” (intervju 9, s. 73)*

Informanterna upplevde att personlighetstyp var av stor betydelse för utvecklingen av konflikter. Studien undersökte inte specifikt området personlighetstyper men eftersom empirin visade att upplevelsen av personlighetstyp var av betydelse för informanterna upplevelse av konflikter har det ändå varit relevant att inkludera området personlighetstyper. Det gick inte att bortse från informanternas upplevelser av personlighetstyper eftersom det var framträdande i materialet. Dock har det inte inkluderats någon djupgående teoretisk koppling till personlighet i studien. Upplevelsen av personlighetstyp är av vikt tillsammans med andra faktorer som också är av betydelse i utvecklingen av konflikter, till exempel tidigare personliga livserfarenheter och miljöfaktorer.

För att koppla till de teoretiska utgångspunkterna menar Wheelan (2013) att om en individ i arbetsgruppen ogillar en persons personlighet kan ogillandet leda till en konflikt i



arbetsgruppen. Tendenser av ogillande utmärkte sig hos informanternas upplevelser genom att skilda personligheter kunde minska individens benägenhet att kompromissa eftersom de var av vitt skilda uppfattningar om till exempel tillvägagångssätt. Även när informanterna talade om sina upplevelser av personlighet anknöt deras utsagor till andra stadiet i Wheelans grupp teori. Ogillandet av en annan persons personlighet kunde bero på att en konformitet i gruppen inte hade hunnit utvecklas eller minskas. I sin tur kunde det bero på personalomsättningen inom branschen där risken fanns att en stabil gruppkultur inte hann skapas och stabiliseras. Informanten Daga upplevde att personalen skiljde sig åt arbetsmässigt vilket kunde vara ett tecken på en icke-accepterad roll- och uppgiftsfördelning. Gruppmedlemmarna kanske helt enkelt inte var överens om tillvägagångssätt. Roll- och uppgiftsfördelning går att koppla till personlighetstyp därför att olika personligheter kan tendera att finna olika roll- och uppgiftsfördelningar lämpliga. Således kan en icke-accepterad roll- och uppgiftsfördelning leda till koalitioner. Koalitioner kan leda till motsättningar mellan subgrupper och övrig arbetsgrupp (Wheelan 2013). Motsättningarna leder till att det är betydelsefullt för chefen att bidra till att en god sammanhållning upprätthålls samt att ta till vara på åsikter av vikt från dessa subgrupper.

### 6.1.3 Upplevelsen av konflikter relaterade till arbetsuppgifter

I likhet med det tidigare avsnittet Upplevelsen av personlighetstyp berör även detta avsnitt roll- och uppgiftsfördelning. Tora upplevde följande:

*“[...] Sen kan det även vara konflikter om hur man ska göra, alltså hur man ska utföra arbetet gentemot de boende; att man har olika idéer om vad som är bäst och hur man ska utföra det och då kan det bli så att den stackars boende hamnar emellan liksom. Inte att man bråkar över det men att man liksom gör olika hela tiden, så det kanske blir förvirrande och ingen trygghet heller, för den boende. [...]”* (intervju 10, s. 79)

Fortsättningsvis upplevde Tora att det förekom att medarbetarna smet undan från arbetsuppgifter vilket kunde leda till konflikter:

*“[...] men någonting som kan irritera folk är om man inte gör någonting man ska göra. Om det är någon som försöker smita undan kanske och håller sig i köket och tvätten och inte vill gå in till de boende och ta duschar eller ... sådant där. Och det är något som kan skapa irritation hos de andra som jobbar. Det är jätteolika [...]”*

*men vi har ju haft några som har jobbat hos oss som inte har skött sig helt enkelt, eller de har smitit undan ganska mycket. Vilket inte har fungerat, för då blir det ju mycket högre arbetsbelastning för de andra som jobbar. Och vi är ju så många som vi är för att det behövs.” (intervju 10, s. 77)*

Rebecca upplevde att det ibland förekom missförstånd på grund av arbetsuppgifter:

*“Ja, det finns det, till exempel vi har olika rutiner. Kanske börjar jag klockan [...] sju på morgonen, jag slutar klockan tre. Men då kanske jag inte hinner göra allt alltid från klockan sju till tre, allt det jag skulle göra på den tiden, men om du börjar klockan tre sen, om du rapporterar ‘jag hinner inte göra alla saker’, ‘varför hinner du inte? du har haft tid [...]’. Men hon var ju inte här eller han var ju inte här så han vet inte vad som hände under den tiden. Så när man är den som får kritik blir man inte glad [...]. För sådant känner jag är som kritik. [...] jag känner att när man jobbar behöver man inte stressa. Vi jobbar med människor, du måste ta hand om människor. Jag kan kanske inte städa på grund av det händer någonting med den här boende så att jag måste tänka på den här boende. Men om du börjar klockan tre och du frågar varför jag inte städat jag känner som ‘hallå, varför kan du inte bara lyssna på rapporten?’. Sådana grejer va. Så jag vet inte om vi ska räkna det som konflikt eller... jag känner att det är mycket missförstånd.” (intervju 4, s. 26)*

Vidare upplevde Daga hur mindre grupper uppstår på arbetsplatsen:

*“Men vi har ju så, vi jobbar ju varannan helg nu och vi är ju åtta personal. Och då är en ju i regel fyra på varje helg då och man jobbar ju mest med de man jobbar helg med. Och det blir ju skillnad, det blir två grupper. För att då jobbar man ibland med de andra och det är lite olika både arbetssätt och så det är lite våran helg och deras helg och så har det alltid varit. [...] Men det är skillnad, det är det absolut. Både arbetssätt och ... och det ena är nog inte bättre än det andra. [...]” (intervju 8, s. 67)*

Anledningen till informanternas upplevelser av arbetsuppgiftsrelaterade konflikter uppfattades till viss del som brister i kommunikationen. Hur arbetsuppgifter genomfördes varierade från person till person tillsammans med att oförutsedda händelser uppkom under arbetspassets gång. Det kunde leda till en ökad risk för missförstånd mellan personer vilket i sin tur kunde leda till konflikter. Även språkförbristningar kunde vara en bidragande faktor till att medarbetare upplevde att de brast i förståelsen för varandra. Ytterligare en aspekt som kan bidra till arbetsuppgiftsrelaterade konflikter är att arbetsförhållandena inom vårdsektorn ibland präglas av tidspress vilket resulterar i att det inte alltid finns tid för kommunikation.

Tidspressen kan också leda till brist på tålmod där kritik kan tendera att framföras på fel sätt. Det gick även att uppfatta att upplevelsen av arbetssätten kunde variera mellan olika arbetsgrupper och att skillnaden i arbetssätt ibland kunde ibland leda till oenigheter.

Som tidigare nämnt tar Wheelan (2013) upp begreppet roll- och uppgiftsfördelning. Begreppet blev tydligt i relation till det som Tora upplevde som undvikande från arbetsuppgifter. Att smita undan från uppgifter kan också anses vara en värdekonflikt eftersom kollegan i den situationen bortser från gruppens värderingar. I gruppen betraktas smitningen som brist på konformitet, det vill säga att personen inte formar sig efter gruppens gemensamma normer gällande arbetsuppgiftsfördelning. Utifrån Wheelans teori (2013) går det att befinna sig på olika gruppstadier vilket i detta fall kan tyda på att informanternas arbetsgrupper till viss del omformas och hamnar på stadie två. Det kan bero på att det kommer in en ny medarbetare i arbetsgruppen som förhåller sig annorlunda till arbetet än den ursprungliga arbetsgruppen. I intervjuerna upplevde informanterna också att olika arbetslag kunde utarbeta skilda arbetsstrategier, vilket kunde leda till konflikter eftersom olika subgrupper med olika sätt att utföra arbetsuppgifter på uppstod. Wheelan (2013) nämner att koalitioner både kan ha positiva och negativa effekter på arbetsgruppen. Daga upplevde att det existerade koalitioner och beskrev att det fanns en skillnad mellan de olika subgrupperna utan att utmåla en viss grupp som varken bättre eller sämre. Att informanterna ansåg att det fanns skillnader mellan subgrupperna är i enlighet med Deutsch (1991) naturligt eftersom olika grupper är av olika värderingar, regler och symboler samt att de har olika förutsättningar beroende på sammansättningen av individer och individers tidigare erfarenheter.

#### 6.1.4 Upplevelsen av konfliktstilar

Utifrån empirin visade det sig att upplevelsen av konfliktstilar var framträdande där den karaktäriserades av medlande och undvikande. Det var också märkbart att upplevelsen av konfliktstilarna tenderade att variera från situation till situation. Siv berättade om hur upplevelsen av förhållningssättet på ett möte kunde se ut:

*"[...] Ja... men då kan det bli lite, det kan va lite sådär, de här själva mötena brukar vara rätt så bra, men det är efter mötena, för då, då säger folk då liksom det som de kanske ville säga på mötet, fast då vågar de inte bara för att det var en så stor grupp. [...] Ja, att det blir liksom inte bra ändå, fastän man har haft det här*

*mötet. Utan det kommer liksom, det kommer en liten pisk på ryggen eller så.”*  
(intervju 6, s. 44)

Vidare upplevde Siv att hon i likhet med vissa andra informanter var en medlare i konflikter:

*“Jag är nog en typisk medlare. Jag har två äldre syskon också, då har det uppstått en del konflikter mellan dem och då har jag medlat där också. Så jag är en medlare där också.”* (intervju 6, s. 42)

Majoriteten av informanterna valde att ha ett förhållningssätt som var medlande eller undvikande i en konfliktsituation. Dagmar skiljde sig enligt följande:

*“Jag motar Olle i grind och talar om det innan det uppstår något som kan förvärras. Jag strävar efter att vara öppen och ärlig.”* (intervju 9, s. 73)

Det faktum att majoriteten av informanterna upplevde att de var medlande eller undvikande gällande konfliktstil kunde eventuellt härledas till att informanterna var kvinnor. Kvinnor uppmuntras ofta till att ha ett mjukt och tillmötesgående förhållningssätt till sin omgivning (se avsnittet Upplevda känslor, 6.1.1). Generellt sett brukar människor uppleva konflikter som obehagliga, så även informanterna i den här studien och det kan också vara en anledning till att informanterna gärna upplever att de undviker konflikter. En anledning till att Dagmars upplevelse var av skiftande karaktär kunde bero på att hon berättade om erfarenheter av konflikter på en tidigare arbetsplats där hon blev orättvist behandlad. Nu förhåller hon sig därför mer öppet och ärligt i konfliktsituationer. Enligt Thomas, Thomas och Schaubhut (2007) tenderar kvinnor att vara undvikande och medlande i konflikter, vilket kan förklara informanternas beteenden. I likhet med Thomas et. al. instämmer även Lennér Axelsson, Thylefors (1996), Connell och Pearse (2015) i att kvinnor förväntas anta ett mjukt förhållningssätt. På så sätt kunde Dagmars upplevelser anse sig skilja åt eftersom hon inte agerade i enlighet med vad som förväntas av kvinnor. Som ovan nämnt kunde Dagmars agerande också ha ett samband med hennes tidigare negativa upplevelser av konflikter. Deutsch (1991) belyser betydelsen av den sociala och kulturella kontexten. Kontexten är relevant i fråga om konfliktstilar eftersom en kvinnodominerad arbetsplats tenderar att karaktäriseras av den genusregim som är rådande där. Connell och Pearse (2015) menar att människor strävar efter att passa in i de genusede mönster som finns i samhället och därför

inverkar det på vilka konfliktstilar som är utmärkande på arbetsplatser. Beroende på den genusordning som existerar i samhället tenderar skillnaderna också att leda till att kvinnor söker sig till en kvinnodominerad arbetsplats där de vet vilka förväntningar som existerar i till exempel konfliktsituationer (Connell & Pearse 2015). Således redogör informanternas upplevelser för att de agerade i enlighet med den teoretiska bakgrunden.

## 6.2. Konflikter och genus

Resultaten visade att informanterna upplevde att antingen genus eller personlighet var av betydelse för hur kvinnor förhöll sig i konflikter. Majoriteten ansåg att genusstrukturer var betydelsefulla eftersom de upplevde att kvinnor ofta var delaktiga i konflikter samt agerade på ett undvikande och medlande sätt i konflikter. Vidare upplevde en del av informanterna att konflikter snarare grundade sig på personlighet och att det faktum att det var en kvinnodominerad arbetsplats inte utmärkte sig. Essensen av informanternas upplevelser blev således att den kvinnodominerande arbetsplatsen påverkade konflikternas form och uttryck.

### 6.2.1 Upplevelsen av genusstrukturer

Majoriteten av informanterna upplevde att kvinnor förhöll sig på ett särskilt sätt i konfliktsituationer. Siv upplevde följande:

*“[...] Vi kvinnor [...] är lite rädda för att såra kanske och ändå så kanske det blir mycket så att den där bågaren kommer att rinna över. Och så blir det en jättekonflikt istället för att kunna ha sagt [...] ‘det här tyckte jag att du gjorde lite fel’. [...]” (intervju 6, s. 44)*

På liknande sätt uttryckte sig Ester om sina upplevelser:

*“[...] Kvinnor är...[...] många hänger upp sig, ältar det här som har blivit fel och då blir det ju de här diskussionerna i gruppen och det leder ofta till [...] konflikter. Det är då det kan dra igång. När det är en konflikt och sen pratar man om det med varandra så blir det så. Så ältar man det här... det bästa är ju att det tar slut direkt och sedan är det bra och sedan har vi lagt det bakom oss.” (intervju 2, ss. 12-13)*

Daga upplevde att individer formades i arbetsmiljön och att skillnader kunde härledas till det:

*“[...] Sedan i och med att det är så få manliga som jobbar nu bland dessa kvinnoyrken så tror jag att de blir mer påverkade av det kvinnliga också. Att de blir mer så. Eller sådana som jobbar i ett mansdominerat ... De får samma värderingar liksom, som kvinnorna de jobbar med. [...] Men om det bara är män som jobbar på ett ställe, i väldigt praktiska saker då kanske, det är vad jag tror då, att det är ett speciellt sätt. Jag vet ju en del som jobbar i skogen och allt sådant där och de diskuterar ju andra saker än vi, de diskuterar ju mer det vi gör här, vi som jobbar här. Det här med att vi jobbar med människor. Och när man jobbar med annat så blir det ju mer att man blir mer och mer det man jobbar med tror jag. I arbetssituationen i alla fall. Så det är ju en inläring också att, ju mer en är i en grupp, ju mer anpassar en sig. Det tror jag absolut. Och blir som de andra lite. Oavsett om man är man eller kvinna.” (intervju 8, s. 69)*

Tolkningen blir att informanternas tankegångar var naturliga med tanke på förutsättningarna. Informanterna lever i ett samhälle som präglas av genusstrukturer och arbetar på en kvinnodominerad arbetsplats. Vidare ledde förutsättningarna också till att specifika normer och interaktionsstrukturer tenderade att upprätthållas genom att ny personal insocialiserades i de rådande förväntningar som genomgående existerade på arbetsplatsen. I den kvinnodominerade organisationsstrukturen fanns förväntningar i konfliktsituationer.

I samhället existerar det en genusordning (Connell & Pearse 2015) som i sin tur är indelad i genusregimer. Informanternas arbetsplatser är olika regimer där olika förväntningar existerar. Dessa regimer framkommer i intervjuerna och informanterna upplever att de förhåller sig till genusregimer på sina arbetsplatser. I enlighet med informanten Dagas upplevelser uppkommer regimer genom en inläring i arbetsgruppen och det är genom de sociala och kulturella handlingarna som regimer skapas och reproduceras. Connell och Pearse (2015) resonerar även om att kvinnors ageranden tas emot på ett visst sätt och ser ut på visst sätt vilket gör det svårt för kvinnor att bryta ett redan invariant beteende. Resultatet av de olika agerandena blir att kvinnors beteenden i konflikter fortsätter att reproduceras. Reproduktionen kan innebära svårigheter i att omarbota och utveckla hanteringen av konfliktsituationer. Det faktum att informanterna upplever att de agerar på det sätt som förväntas av dem kan i förlängningen innebära att ett så kallat avvikande beteende, som skulle kunna vara en lösning i konfliktsituationer, inte accepteras på grund av de starkt förknippade förväntningarna på kvinnor (Connell & Pearse 2015).

## 6.2.2 Upplevelsen av personlighet

En del av informanterna upplevde att personlighet utgjorde en avgörande faktor gällande hur konflikterna uppstod och fördes vidare. Informanten Tora upplevde att personlighet var en viktig aspekt när det kom till konflikter:

*“Nej, inte med genus, det är nog en personlighet, skulle jag säga. Nej, men alla har ju olika personligheter och har med sig olika hur man kanske har vuxit upp och hur man har hanterat konflikter hemma, hur man har sett sina föräldrar och hur de har hanterat konflikter. Så jag tror inte att det handlar om vilket genus man tillhör eller vilket kön man tillhör utan att det är mer personlighet. Alltså, det har väl också med personlighet att göra, alltså anledningen till konflikt är ju om det är någonting som [...] har gått fel kanske. [...]” (intervju 10, s. 79)*

Under intervjun verkade Tora ha en god förståelse för genusbegreppet och det var underförstått att hon i grunden ansåg att genus var av liten betydelse. Det faktum att genusstrukturer var socialt skapade tog informanterna här inte hänsyn till. Informanterna argumenterade för både genetiska och miljömässiga faktorer. De upplevde att bakgrundsfaktorer hade betydelse på så sätt att exempelvis uppväxt och nedärvda egenskaper hade inverkan på konflikter.

I likhet med avsnitt 6.1.2 kan argument om personlighetens betydelse härledas till det andra stadiet i Wheelans (2013) teori. Att upplevelsen av personlighet är ett återkommande tema i informanternas berättelser kan bero på att det är en utvecklad gemensam gruppkultur. En gemensam gruppkultur tenderar att leda till att gruppmedlemmarna upplever att de stör sig på varandras personlighetsdrag. Precis som i föregående avsnitt gällande genusstrukturer (avsnitt 6.2.1) och i kontrast till det som skrevs fram av studiens informanter menade Connell och Pearse (2015) att personlighet inte gick att härleda till skillnader mellan individer. Genus är inte biologiskt skapat utan skillnader mellan individer har uppkommit beroende på den konstruktion och reproduktion som människor har skapat i relation till varandra (Connell & Pearse 2015). Det är korrekt att denna konstruktion och reproduktion tenderar att leda till att olika personlighetsdrag hos individer utvecklas, till exempel att agerandet i konflikter skiljer sig åt.

## 6.3 Konflikter, socialt utbyte och makt

Analysen visade att informanterna upplevde att det fanns en maktobalans mellan nyanställd personal och personal som varit en längre tid på arbetsplatsen. Maktinnehav visade sig också genom att medarbetare upplevde att de kunde styra över sin egen makt i relation till andra. Utifrån intervjuerna framkom att informanterna upplevde att det existerade flera olika maktdimensioner på arbetsplatsen i vilka en medarbetare antingen var i över- eller underläge. I vissa fall upplevde medarbetarna att de kunde röra sig mellan de olika dimensionerna. Utifrån informanternas upplevelser var chefens förhållningssätt i konflikter av vikt eftersom konflikträdsla hos chefen kunde ha en negativ inverkan på arbetsgruppen. Resultatet visade även att tydlighet och kommunikation var viktiga delar av ett framgångsrikt ledarskap. Essensen av informanternas upplevelser visade att makt påverkade konflikter i en stor utsträckning både när det gällde makten undersköterskor sinsemellan och den maktobalans som fanns mellan undersköterskor och till exempel chefer och anhöriga.

### 6.3.1 Upplevelsen av makt och beroende

I intervjuerna framkom flera perspektiv på upplevelsen av makt och beroende. Något som flera informanter upplevde var den maktobalans som uppstod mellan ny personal och personal med längre erfarenhet. Rebecca beskrev på följande sätt upplevelsen av att börja arbeta som nyutbildad:

*“Jag känner att de alltid vill påverka, vi har precis börjat och vi måste göra som de gör, ‘ni måste titta som vi gör, ni måste göra som vi gör, ni måste tänka som vi tänker’. Jag känner att på arbetsplatsen handlar det inte om sådana saker. Vi har olika erfarenhet. Till exempel när jag precis hade kommit från skolan var jag den där med fresh mind och kanske har du jobbat här i tio år. Vi kan inte vara samma person. [...] Jag kommer från skolan med andra idéer. Vad jag känner är att vi skulle ha mer chans att visa vad vi kan.” (intervju 4, s. 32)*

I likhet med Rebecca upplevde flera informanter att det fanns personer som ville ha kontroll i arbetsgruppen vilket i förlängningen resulterade i konflikter. Ester upplevde följande:

*“[...] När det har varit konflikter så är det ju det att det är ofta starka personer, [...] som vill ha kontroll och som vill styra upp det och så gör inte vissa så och så och det är då det börjar, när vi har haft konflikter. Det är ju jättebra att personer har koll och vet men en del har lite för mycket koll ibland kanske och då vill de att alla ska göra så och så och det är ofta då det börjar med att det drar igång med*



*konflikter. De passar inte ihop helt enkelt, med att jobba ihop, så är det ju, så ser det ju ut i samhället också, vi alla går inte ihop.” (intervju 2, s. 11)*

En annan aspekt av makt och beroende berättade Ingrid om upplevelsen gällande olika förekommande maktdimensioner:

*“Underläge kan jag inte säga, inte på jobbet, men inte i överläge heller. Det är som jag säger, jag står för mina egna handlingar och det beror sig på, det beror sig på vad konflikten handlar om. Naturligtvis. För det är som jag säger, jag är ju inte felfri överhuvudtaget så jag kan nog hamna i underläge tills jag känner att jag kommer upp i ett mellanläge och sen i ett överläge. För att då ska jag ju kunna bevisa för dig att jag har gjort fel [...]” (intervju 7, s. 59)*

I sin roll som undersköterska förhöll sig informanterna till många yrkesgrupper såsom sjuksköterskor, arbetsterapeuter et cetera och de förhöll sig även till de boende och deras anhöriga. Uppfattningen utifrån intervjuerna var att undersköterskornas situation präglades av ett underläge eftersom deras uppgift var att tillgodose andras behov. Därmed gick det att tolka som att vissa personer gärna tog tillfället i akt att utöva makt i arbetsgruppen eftersom det var inom arbetsgruppen de kunde få utlopp för sitt maktbehov. Inom arbetsgruppen kunde de utöva makt över medarbetare som var nyanställda på arbetsplatsen och över de medarbetare som inte tog lika mycket plats. Vidare utgörs grupper av olika individer som tilldelas olika roller. Det faktum att det uppstår konflikter kan handla om att personer som söker makt och kontroll inte har blivit tilldelade makten av övriga gruppmedlemmar och därför resulterar det i konflikter. Slutligen upplevde Ingrid att hon faktiskt pendlade mellan olika grader av makt. Ingrids upplevelser gick att tolka som att hon besatt mycket makt när hon kunde välja var hon ville placera sig. Förmodligen upplever de flesta gruppmedlemmarna inte att de har den möjligheten.

Enligt Wheelans teori (2013) genomgår gruppen olika utvecklingsstadier. Tidigare nämndes det andra stadiet och det återkommer även nu. Det kan vara så att en nyanställda som kommer in i arbetsgruppen tvingar gruppen att omförhandla sin struktur. På vägen till en välfungerande arbetsmiljö innebär det att respektive gruppmedlem hävdar sina motiv utifrån sitt eget perspektiv och sina egna intressen. I förlängningen kan denna omförhandling ofta resultera i konflikter. Enligt Emersons (1962) teori om makt och beroende strävar individen

efter maktbalans vilket sällan uppnås. Istället infinner sig ett ömsesidigt beroende där medarbetarna är beroende av varandra för att kunna utföra arbetsuppgifterna trots att de inte har ett balanserat maktförhållande. Till exempel utgjordes Rebeccas förhållande till sina kollegor av ett ömsesidigt beroende. Samtidigt var hon i ett tydligt maktunderläge. Emerson (1962) tar upp fyra olika strategier för att balansera ett utbyte. Den fjärde punkten (se avsnitt 2.3) speglar Rebeccas situation eftersom hon verkar irritera sig på att andra ska styra över henne och därför väljer hon att avstå från utbytet med de kollegor som utövar makt över henne. Utifrån informanternas berättelser gick det att lägga märke till att de resurser som utbyts på arbetsplatsen främst är status, tjänster och information (Foa & Foa 2014). Återigen går det att göra en koppling till informanten Rebeccas situation: att ha kunskap (information) anses enligt hennes utsagor innebära status och de arbetskollegor som innehar information verkar gärna vilja sprida den. Foa & Foa (2014) beskriver även att individer agerar utifrån hur de värderar olika resurser. I Rebeccas fall upplever hon att hon inte vill göra ett utbyte som innefattar information med de mer erfarna kollegorna eftersom hon hellre hittar ett arbetsätt som passar henne själv.

### 6.3.2 Upplevelsen av chefer

Informanterna upplevde chefens förhållningssätt i konfliktsituationer på olika sätt. Wilma redogjorde för upplevelsen att hennes chef var konflikträdd samt vilka konsekvenser det fick för de anställda:

*“Hon är ju väldigt rädd för konflikter. Så hon undviker ju dem helst då. Det är ju inte alltid så lätt. Hon försöker ju, hon vill ju tillgodose alla, både oss och de anhöriga liksom. Man förstår ju att hon vill tillgodose alla men det kan bli lite dumt ibland när hon inte vågar ta tag i grejer, arbetsmiljö och sådant. [...] Jag tror att vi hade känt oss mer trygga liksom [...]. Det hade varit en väldigt skön känsla för oss om vi vet att vi har hennes stöd och hon tar tag i grejer och hjälper oss om vi har problem med en anhörig och inte drar ut på det under fem månader och låter oss ha en dålig situation så länge. Alltså att hon tar tag i grejer, det hade ju besparat oss väldigt mycket energi och liksom känna att vi ändå betyder så mycket. Att hon tar tag i det och hjälper oss. För det är ju inte alltid vi kan, då vi inte har riktigt den makten kanske att rätta till den där situationen som hon har och då är ju vi lite hjälplösa, så det är ju... hade hon tagit tag i det, situationen, lite snabbare och verkligen försökte så hade det ju självklart varit mycket bättre för oss. [...]”*  
(intervju 1, s. 6)

I motsats till Wilma upplevde Ingrid att hennes chef agerade i konflikter om det fanns behov:

*“[...] Alltså hon lyssnar och hon tar ju inte mitt parti eller ditt parti och sen talar hon väl om att det här var inte okej. Hur ska vi göra för att det inte ska hända en gång till? Men hon tog ju in först mig också, så hon pratade med mig först i den här situationen. Och talade om att hon skulle kalla in mig och xxx (anm. Kollega) till chefen, eller till henne då. Vilket hon gjorde. Vi får lösa mycket själva. [...] Men sedan kan jag ju säga att om det varit någonting ... alltså jag har ju den så att säga relationen då, till vår chef, att hon vet om att är den någonting då kommer jag in till henne och ventilerar liksom ... hon vill ju gärna att vi ska det. Sen beror det ju sig på vad det är för någonting, men sånt där smådravel som ... det löser vi själva. Men just om det blir någonting som det här ... en höna av en fjäder och ekorrhjulet då tar hon in oss berörda.” (intervju 7, s. 60)*

Informanterna verkade uppleva att chefens roll blev påtaglig i konfliktsituationer eftersom maktperspektivet blev oerhört framträdande. Bristen på förståelse och förmåga att agera i konflikter kan i längden få omfattande konsekvenser. När undersköterskorna inte kunde lösa situationen själva visade det sig vara viktigt att en tredje part tog plats i konflikten. Återigen gick det att tolka in det faktum att undersköterskor i sitt dagliga arbete var tvungna att vara många andra yrkesgrupper till lags, vilket ledde till att undersköterskor hamnade i maktobalans. Av den anledningen blev stödet från chefen viktigt. Utifrån Ingrid's upplevelser verkade hennes chef förhålla sig sakligt och neutralt men samtidigt visa att hon var tillgänglig att anförtro vilket tolkades som en framgångsrik kombination. En slutsats som går att dra utifrån informanternas utsagor är att chefens förhållningssätt även på längre sikt kan förebygga konflikter. Det har upplevts som viktigt att chefen visar att hen är beredd att agera i konflikter. Bara det faktum att personalen vet med sig att chefen är beredd att genomföra ett sådant utbyte med personalen kan ge stabilitet i arbetsgruppen. Återigen blir begreppet ömsesidigt beroende (Emerson 1962) aktuellt då maktobalansen är ännu större mellan en undersköterska och en chef än mellan två undersköterskor. Genom att ha en yrkesroll som chef har man blivit tillskriven makt och förväntas därför att nyttja makten på ett adekvat sätt. Begreppet makt behöver nödvändigtvis inte innebära något negativt. Tvärtom kan makt vara positiv och nödvändig om det nyttjas på rätt sätt. Ingrid hade en mer positiv upplevelse av sin chefs agerande än vad Wilma upplevde om sin chef. Wilmas chef förhöll sig mer passivt och agerade inte på ett sätt som förväntades av henne. I förlängningen kunde Wilmas chefs beteende innebära ett arbetsklimat som präglades av långtgående konflikter och brist på kommunikation. En chef som använder sin makt på rätt sätt besitter resursen status (Foa & Foa 2014) och att som chef kunna medla i en konflikt i en arbetsgrupp bestående av undersköterskor innebär att ett statusutbyte sker. Wilma upplevde att personalen skulle “[...]”

känna att vi ändå betyder så mycket” om hennes chef agerade i konflikten. Det skulle kunna ge gruppen med undersköterskor en viss grad av status att få hjälp av chefen som besitter ett högre socialt anseende.

## 7. Diskussion

I följande avsnitt kommer studiens slutsatser att presenteras i relation till tidigare forskning. Det övergripande syftet med studien var att undersöka hur kvinnliga undersköterskor upplever fenomenet konflikter på arbetsplatsen utifrån perspektiven arbetsgrupp, genus, makt och socialt utbyte. I avsnittet kopplas studiens relevans även till ett större samhällsperspektiv. Slutligen presenteras avslutande reflektioner om studien där en argumentation om studiens styrkor och svagheter förs.

### 7.1 Resultatdiskussion

Gällande undersköterskors upplevelser av konflikter i arbetsgrupp utmärker sig att konflikter har en negativ inverkan på informanternas arbetssituation. Informanterna upplever konflikter som påfrestande. Informanterna har upplevt att konflikterna yttrar sig både verbalt och icke-verbalt varav det icke-verbala tenderar att visa sig genom en negativ stämning. Den negativa stämningen påverkar inte bara medarbetarna. Medarbetarna upplever att den negativa stämningen även påverkar vårdtagarna. I enlighet med Kim et. al. (2016) har konflikter en negativ inverkan på flera plan, både på vårdtagare och medarbetare. I förlängningen kan konflikter även påverka chefer och organisationen i stort. Konflikterna bland undersköterskorna har en påverkan både på en individuell och interpersonell nivå vilket Kim et. al. (2016) understryker. Vidare upplever majoriteten av informanterna att personlighetstyp är avgörande för konfliktyttringen. Informanterna upplever att utåtriktade personer är mer benägna att starta konflikter på arbetsplatsen. Upplevelsen av personlighetstyper visar sig även i fråga om arbetssätt och det kan handla om på vilket sätt och i vilken ordning arbetsuppgifter utförs på.

Upplevelsen av arbetsuppgiftsrelaterade konflikter har även uppkommit som ett tema. Beträffande arbetsuppgifter upplever informanterna att vissa medarbetare tenderar att smita undan från arbetsuppgifter. Undansmitande har visat sig kunna medföra konflikter. Vidare

förekommer det ibland även upplevelser av missförstånd beträffande arbetsuppgifter. Missförstånden går att tolka som en konsekvens av en bristande kommunikation. Resultaten från Kim et. al. (2015), García Vivar (2006), Boateng och Adams (2016) visar överensstämmande med studiens resultat att bristande kommunikation orsakar destruktiva arbetsuppgiftsrelaterade konflikter. De tar även upp att tidsbegränsningar kan leda till konflikter. Dessa tendenser har uppmärksammats genom att informanterna vittnat om att kritik om utförandet av arbetsuppgifter inom en viss tidsram förekommit. Till exempel kritik om att medarbetare inte hunnit slutföra sina arbetsuppgifter vid skiftets slut. När det kommer till upplevelsen av konfliktstilar upplever majoriteten av undersköterskorna att de är medlande eller undvikande i konfliktsammanhang. Ett fåtal av informanterna förespråkar istället att ta konflikten. Avslutningsvis har Almost et. al. (2010) konstaterat att både dispositionella, kontextuella och interpersonella aspekter påverkar intragruppkonflikter. Dessa aspekter har även genomsyrat studiens analys. Undersköterskorna upplever olika känslor när konflikter uppstår (dispositionell faktor), arbetsplatsituationen i form av olika arbetslag, relation med chef och anhöriga, att det är en kvinnodominerad arbetsplats et cetera (kontextuella faktorer) samt personlighetsrelaterade konflikter (interpersonell faktor).

Vad gäller undersköterskors upplevelse av genusstrukturer i konfliktsituationer visar resultatet att en majoritet av informanterna anser att genusstrukturer är av betydelse. Informanterna anser att genus påverkar agerandet i konflikter, att kvinnor tenderar att vara medlande och undvikande samt att genus även har påverkan på hur länge konflikterna pågår. Till skillnad från Wheelan (1996) som presenterar att gruppens status är av större betydelse än genussammansättningen uppvisar resultatet att informanterna anser att sammansättningen av genus är av stor betydelse. Samtidigt går det inte att bortse från att status har en betydelse för informanterna. Dock talar informanterna om status gällande individ snarare än grupp. Vidare överensstämmer resultatet till viss del med Davis et. al. (2010) genom att informanterna inte tenderar att spä på konflikterna samtidigt som de bara delvis är lösningsorienterade. Det går också att problematisera innebörden av att "spä på konflikterna" eftersom informanterna indirekt kan förvärra konflikter genom att agera undvikande. Vidare överensstämmer resultatet till stor del med Thomas et. al. (2007) eftersom resultatet också visar att kvinnor tenderar att vara medlande och undvikande i sin konfliktstil. Vissa informanter särskiljer sig dock i sin konfliktstil genom att vara förebyggande och ta konflikten. Thomas et. al. (2007) benämner medlande som kompromissande vilket går att tolka som ungefär samma innebörd. Utöver majoriteten av informanterna som upplever att genusstrukturer är av betydelse finns

det även en minoritet med uppfattningen att upplevelsen av personlighet utgör den huvudsakliga betydelsen, vilket skiljer sig från den tidigare forskningen.

Gällande vilken betydelse undersköterskor upplever att maktbalans har i konfliktsituationer framkommer det att det finns flera olika maktdimensioner på arbetsplatsen. Ett underläge och överläge kan bland annat visa sig mellan ny personal och personal som har arbetat längre på arbetsplatsen. I likhet med Boateng och Adams (2016) kan en orsak till att konflikter uppstår bero på relationen mellan nyanställda och de som varit en längre tid på arbetsplatsen. De nyanställda besitter sällan samma kunskap och erfarenhet och de hamnar därför i maktunderläge vilket leder till att maktobalans i utbytet uppstår. Fortsättningsvis har resultatet delvis varit i enlighet med Albinsson och Arnesson (2000) som menar att det har funnits en genusrelaterad maktutövning inom den vårdkontext de har genomfört sin studie i. En minoritet av informanterna har vittnat om att de har upplevt sig ha mer eller mindre makt i olika situationer. Samtidigt har det inte gått att se tendenser till att informanterna har agerat moderligt, humoristiskt eller framhävt sitt utseende för att få makt. och Att dessa tendenser har uppkommit i Albinssons och Arnessons studie (2000) beror förmodligen på att både kvinnor och män har observerats. Förmodligen har inte kvinnor ett behov av att uppvisa dessa tendenser i en kvinnodominerad miljö.

Det har framkommit upplevelser om att cheferna har varit konflikträdsla och samtidigt som de haft ett konstruktivt förhållningssätt. Moreland och Apker (2016) menar att brist på kommunikation leder till en känsla av exkludering som i sin tur kan orsaka konflikter. I det fall där chefen varit tillmötesgående och förebyggande gällande konflikter har medarbetarna upplevt trygghet och inkludering medan konflikträdsla och brist på kommunikation från chefens sida istället leder till något som närmast kan liknas vid exkludering. Således innebär brister i kommunikationen att resultatet stämmer överens med det Moreland och Apker (2016) har kommit fram till. Vidare visar resultatet i linje med García Vivar (2006) att bristande kunskap kan vara en orsak till konflikters uppkomst och fortgång. Informanter vittnar om att det har förekommit chefer som har undvikit konflikter. Möjligtvis kan detta vara ett tecken på bristande kunskap om konflikter: med tanke på att informanterna har berättat att det har varit påfrestande med långtgående konflikter utan stöd från chefen kan det vara ett tecken på okunskap. Chefen hade sannolikt agerat annorlunda om hen hade haft kunskap om konflikters påverkan.

Sammanfattningsvis visar resultatet att upplevelserna av konflikter utgör en stor och viktig del i undersköterskornas arbetssituation. Chefens inflytande på konflikter blir av vikt då hen ofta kan avgöra om konflikterna blir konstruktiva eller destruktiva i sin karaktär. Även kommunikation utgör en viktig faktor för att konflikter ska föras på bästa sätt samt lösas. Chefen bör uppmuntra till kommunikation på arbetsplatsen och hen bör även ha en dialog med medarbetarna. Vidare påverkar det faktum att äldreboenden är en kvinnodominerad arbetsplats eftersom informanterna uppvisar genusrelaterade konfliktbeteenden. Relationen mellan nyanställda och personal med längre erfarenhet är också av betydelse eftersom resultat visar att det uppstår en maktobalans vilket i sin tur resulterar i konflikter.

Studien inleddes med att presentera sambandet mellan konflikter och psykisk ohälsa. Under studiens gång har det gått att uppmärksamma faktorer som kan vara avgörande för att få en förståelse för konflikter bland undersköterskor. Inledningsvis i uppsatsen konstaterades att per 1000 sysselsatta kvinnor inom undersköterskeyrket riskerar 14.1 stycken att drabbas av en psykisk diagnos (Försäkringskassan 2014). Genom att ha utvecklat en förståelse för hur konflikter uppstår och ser ut är det möjligt att på längre sikt förebygga konflikter bland undersköterskor. Därmed går det att minska risken för sjukskrivningar som är relaterade till konflikter. Exempelvis har informanterna vittnat om att det existerar en maktobalans både i arbetsgruppen och mellan medarbetare och chefen. Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd (2015) konstaterar att maktlöshet i allra högsta grad är en faktor som leder till psykisk ohälsa. Därmed är det av vikt att uppnå ett mer maktbalanserat arbetsklimat för undersköterskor. Det går att konstatera att regeringens (2016) satsning på kvinnors psykosociala arbetsmiljö under 2017 och 2018 är relevant utifrån studiens resultat eftersom att informanterna upplever att konflikter tenderar att föra med sig många negativa aspekter. Eftersom studien till stor del överensstämmer med tidigare forskning inom fältet tyder detta på att forskningen är relevant och går att överföra till flera kontexter. Majoriteten av den tidigare forskningen som har inkluderats i arbetet berör andra yrkesgrupper och har genomförts i andra länder. Att den aktuella studien till största del överensstämmer med annan forskning, som till exempel berör sjuksköterskor, visar att resultaten vi har kommit fram till med stor sannolikhet inte enbart gäller för yrkesgruppen undersköterskor. Troligtvis går delar av resultatet att överföra till arbetsgrupper generellt.

## 7.2 Egna reflektioner

I föreliggande studie har undersköterskors upplevelser av konflikter i relation till genus, makt och socialt utbyte undersökts. Under studiens gång har brister i den genusbegreppsliga definitionen identifierats. Definitionen skulle behöva omarbetas i syfte att öka förståelsen och säkerställa den interna validiteten. Under intervjuernas gång har informanterna gett intryck för att inte ha tillräckliga förkunskaper i fråga om genus, vilket har lett till att vissa av informanterna har tyckt att personlighet har haft en mer framträdande betydelse. Trots förklaringar av begreppet under intervjutillfällena har det upplevts som att detta teoretiska begrepp är komplext vilket i sin tur har lett till att informanterna ibland inte har förstått begreppets innebörd. Möjligen har förklaringarna av begreppet i vissa fall heller inte varit fullgoda.

I framtiden hade det varit intressant att lägga ett större fokus på undersköterskornas upplevelser av sina chefer. I framtida forskning skulle det även vara intressant att genomföra en studie där enhetschefers upplevelse av undersköterskors konflikter står i fokus. Vidare skulle det vara relevant med en liknande studie som genomförs på en mansdominerad arbetsplats samt att man genomför en studie med fler informanter. Fler informanter hade gett ett större djup samt ökat undersökningens trovärdighet och överförbarhet.



# Källförteckning

- AFA Försäkring. (2015). Psykiska diagnoser i kontaktyrken inom vård, skola och omsorg. <https://www.afaforsakring.se/globalassets/forebyggande/analys-och-statistik/f6345-psykiska-diagnoser.pdf> [hämtad 2017-10-04]
- Albinsson, G. & Arnesson, K. (2000). *Maktutövning sett ur ett organisatoriskt- och genusperspektiv*. Institutionen för pedagogik: Lärarhögskolan Malmö.
- Almost, J., Doran, D.M, McGillis Hall, L. & Laschinger, H.K. (2010). Antecedents and consequences of intra-group conflict among nurses. *Journal of Nursing Management*, vol.18:8, s.981-992.
- Blau, P. (1986). *Exchange & Power in Social Life*. New Brunswick: Transaction Publishers.
- Boaeteng, G. & Adams, T. (2016). Drop dead ... I need your job: An exploratory study of intra-professional conflict amongst nurses in two Ontario cities. *Social Science & Medicine*, vol.155, s.35-42.
- Bryman, A. (2008). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber.
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber.
- Creswell, J. (2013). *Qualitative Inquiry and Research Design*. London: SAGE Publications.
- Connell, R. & Pearse, R. (2015). *Gender: In World Perspective*. Cambridge: Polity Press.
- Davis, M., Capobianco, S. & Kraus, L. (2010). Gender Differences in Responding to Conflict in the Workplace: Evidence from a Large Sample of Working Adults. *Sex Roles*, vol.63:7.8, s.500-514.
- Deutsch, M. (1991). Subjective Features of Conflict Resolution: Psychological, Social and Cultural Influences. I Värynen (red.). *New Directions in Conflict Theory: Conflict Resolution and Conflict Transformation*. (uppl. 1, s.26-54). New York: Sage.
- Emerson, R. (1962). Power-Dependence Relations. *American Sociological Review*, vol. 27, s.31-41.
- Foa, E. & Foa, U. (2014). Resource Theory of Social Exchange. I Törnblom & Kazemi (red). *Handbook of Social Resource Theory: Theoretical Extensions, Empirical Insights and Social Applications*. (uppl. 1, s. 15-32). New York: Springer.
- Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd. (2015). *En kunskapsöversikt: Psykisk ohälsa, arbetsliv och sjukfrånvaro*. <http://forte.se/app/uploads/2015/04/psykisk-ohalsa-arbetsliv.pdf> [hämtad 27-09-2017]
- Försäkringskassan. (2014). *Sjukfrånvaro i psykiska diagnoser: en studie av Sveriges befolkning 16–64 år*. <http://www.forskasverige.se/wp-content/uploads/Sjukfranvaro-Psykiska-Diagnoser-2014.pdf> [hämtad 27-09-2017]
- Försäkringskassan. (2016). *Sjukfrånvarons utveckling 2016*. Socialförsäkringsrapport 2016:7. [https://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/a2001891-5c47-4b8a-b47b-64dfb48555/socialforsakringsrapport\\_2016\\_07.pdf?MOD=AJPERES](https://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/a2001891-5c47-4b8a-b47b-64dfb48555/socialforsakringsrapport_2016_07.pdf?MOD=AJPERES) [hämtad 27-09-2017]
- García Vivar, C. (2006). Putting conflict management into practice: a nursing case study. *Journal of Nursing Management*, vol.14:3, s.201-206.
- Kim, S. Buttrick, E., Bohannon, I., Fehr, R., Frans, E., Shannon, S. (2016). Conflict Narratives from the Health Care Frontline: A Conceptual Model. *Conflict Resolution Quarterly*, vol.33:3, s.255-277.
- Kim, W., Nicotera, A. & McNulty, J. (2015). Nurses' perceptions of conflict as constructive or destructive. *Journal of Advanced Nursing*, vol.71:9, s.2073-2083.

Lennér Axelsson, B. & Thylefors, I. (1996). *Om konflikter: hemma och på jobbet*. Stockholm: Natur & kultur.

ManpowerGroup. (2015). *Konflikter på jobbet*.

[https://www.manpowergroup.se/Global/MPWL\\_2015%20Konflikter%20p%C3%A5%20jobbet%20Rapport.pdf](https://www.manpowergroup.se/Global/MPWL_2015%20Konflikter%20p%C3%A5%20jobbet%20Rapport.pdf) [hämtad 2017-10-23]

Molm, L. (2006). The Social Exchange Framework. I Burke, (red). *Contemporary Social Psychological Theories*. (uppl. 1, s.24-45). Stanford: Stanford University Press.

Moreland, J. & Apker, J. (2016). Conflict and Stress in Hospital Nursing: Improving Communicative Responses to Enduring Professional Challenges. *Health Communication*, vol.31:7.8, s.815-823.

Nilsson, B. & Waldemarson, A.-K. (2007). *Kommunikation*. Lund: Studentlitteratur.

Regeringen. (09-08-2016). *Ett hållbart arbetsliv*.

<http://www.regeringen.se/regeringens-politik/halva-makten-hela-lonen/ett-hallbart-arbetsliv/> [hämtad 27-09-2017]

Region Jönköpings län. (2016-12-07). *Skötare*. <http://www.tjl.se/jobb-och-karriar/Yrken/Skotare/> [hämtad 2018-05-30]

Riksrevisionen. (26-10-2015).

*Sammanfattning*.

<https://www.riksrevisionen.se/sv/rapporter/Rapporter/EFF/2015/Rehabiliteringsgarantin-fungerar-inte--tank-om-eller-lagg-ner/Rapporten-pa-fem-minuter/Sammanfattning/> [hämtad 2017-10-04]

Socialstyrelsen. (2006). *Vård- och omsorgsassistenters kompetens – en litteraturgenomgång*. Socialstyrelsen.

Patel, R. & Davidson, B. (2011). *Forskningsmetodikens grunder*. Lund: Studentlitteratur.

Thomas, K., Thomas, G. & Schabhut, N. (2007). Conflict styles of men and women at six organization levels. *International Journal of Conflict Management*: vol. 19:2, s.148-166.

Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Wheelan, S. (2013). *Att skapa effektiva team*. Lund: Studentlitteratur.

Wheelan, S. (1996). Effects of Gender Composition and Group Status Differences on Member Perceptions of Group Developmental Patterns, Effectiveness, and Productivity. *Sex Roles*, vol.34, s.665-686.

## Bilaga 1 - Intervjuguide

### Demografisk information

1. Ålder:
2. Hur länge har du arbetat på arbetsplatsen?
3. Hur länge har du arbetat som undersköterska?

### Konflikternas ursprung

4. Kan du beskriva hur en vanlig förekommande konflikt på arbetsplatsen ser ut? Mellan vilka och om vad?
5. Hur brukar du känna dig när det uppstår konflikter? Vilka känslor upplever du?
6. Hur hanterar du konflikter? T ex dra sig undan, ta konflikten, medla etc.
7. Upplever du att det är en viss sorts person som startar konflikter? Någon viss personlighet? Om ja, varför tror du att det förhåller sig så?
8. Upplever du några förändringar i gruppdynamiken när konflikter uppstår? T ex splittringar eller bättre sammanhållning.
9. Vilka involveras vanligtvis i konflikterna? Är det ett fåtal eller hela arbetsgruppen?

### Konflikter och genus

[Genus är ett socialt kön där vissa egenskaper eller handlingar är specifikt för respektive genus och individer också agerar utifrån detta. Till exempel att kvinnor och män tenderar att agera på ett speciellt sätt eller välja ett arbete som är specifikt för det genuset: att män tenderar att ha fysiska/tekniska arbeten medan kvinnor i större utsträckning tenderar att arbeta inom omsorgssektorn.]

10. Vilken betydelse tror du genus har för hur konflikter ser ut? Tror du att stereotypt kvinnliga egenskaper tenderar att påverka hur konflikter ser ut? Tenderar kvinnor att vara känslosamma, konstruktiva, dramatiska etc?
11. Tror du att genus har en inverkan på hur ofta konflikter uppstår? Har kvinnor färre, fler eller lika många konflikter som män? Varför?
12. Upplever du att det finns något utmärkande drag för kvinnor i konfliktsituationer? Om nej, varför inte? Om ja, hur kan det se ut på din arbetsplats?

13. Hur har konflikterna sett ut när/om det har funnits manliga undersköterskor involverade jämfört med när ni bara är kvinnor?

#### Konflikter, socialt utbyte och makt

14. Har du märkt av att ett underläge/överläge förekommer i konflikter? Om ja, hurdå?

15. Vilka personer tar mer och mindre plats i konflikterna? Hur visar sig detta?

16. Hur upplever du att din chef förhåller sig i konflikterna? Förhåller sig neutralt, bryr sig inte alls, är konstruktiv, tar parti för någon etc.

17. Har din chefs förhållningssätt någon inverkan på konflikterna? Om ja, hur?

18. Får du lika mycket som du ger när du interagerar med dina arbetskamrater? Är det någon som får mer/mindre beröm, mer/mindre tolkningsföreträde, ger mer/mindre hjälp i arbetet etc? Upplever du att vissa får eller ger mer än andra på arbetsplatsen? Till exempel att andra är mer hjälpsamma eller få mer beröm.

#### Avslutande fråga

19. Har du något mer som du vill tillägga?

## Bilaga 2 - Missivbrev

Hej!

Vi heter Ellen Håkansson och Louice Evertsson och studerar Socialpsykologiskt program vid Högskolan i Skövde. Just nu läser vi vårt sista år på utbildningen och ska därmed skriva ett examensarbete under vårterminen.

I Sverige förekommer ett stort antal sjukskrivningar varje år varav 40 % procent av sjukskrivningarna beror på psykisk ohälsa. Psykisk ohälsa uppstår ofta på grund av arbetsrelaterade faktorer, såsom konflikter, osäkerhet, stress et cetera. På grund av denna problematik har vi valt att fördjupa oss inom en av de faktorer som tenderar att leda till psykisk ohälsa: nämligen konflikter. Syftet med vår studie är att undersöka hur kvinnliga undersköterskor inom offentlig sektor upplever konflikter i arbetsgrupp.

Under hösten har vi fördjupat oss i forskning och litteratur inom området, men det är också relevant för oss att ta del av verksamma undersköterskors erfarenheter. Därför vill vi intervjua dig då du besitter erfarenheter som är viktiga för oss i vårt examensarbete. Intervjun beräknas ta cirka 45-60 minuter. Vi är tacksamma om vi får använda oss av ljudinspelning.

Som forskare har vi skyldighet att informera om de fyra etiska forskningskraven som Vetenskapsrådet står bakom. Kraven handlar om att vi informerar om studiens omfattning. Samtyckeskravet innebär att du deltar i studien på dina villkor, att deltagandet är frivilligt och att du är fri att avbryta din medverkan när helst du vill. Konfidentialitetskravet innebär att vi garanterar din anonymitet och att vi enligt nyttjandekravet enbart nyttjar uppgifterna som samlas in i studien i forskningssammanhang. För att få ert samtycke till deltagande i studien önskar vi att ni kan signera nedan.

Om ni har några frågor är ni välkomna att kontakta oss för mer information.

Med vänlig hälsning,

Ellen Håkansson [b15ellha@student.his.se](mailto:b15ellha@student.his.se)

Louice Evertsson [a15louev@student.his.se](mailto:a15louev@student.his.se)

## Samtyckesformulär

Jag har läst igenom informationen ovan och samtycker till att delta i studien.

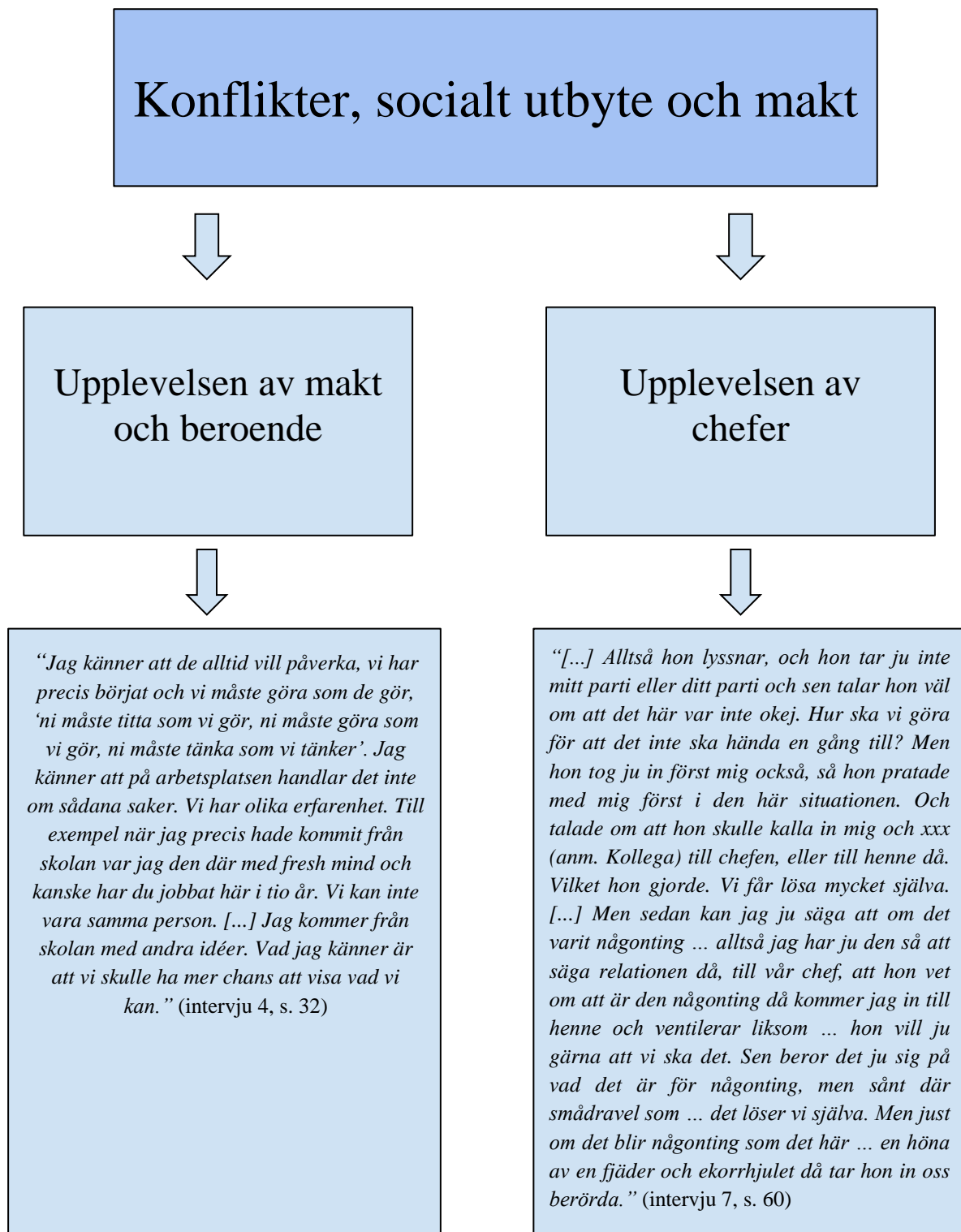
.....

Underskrift

.....

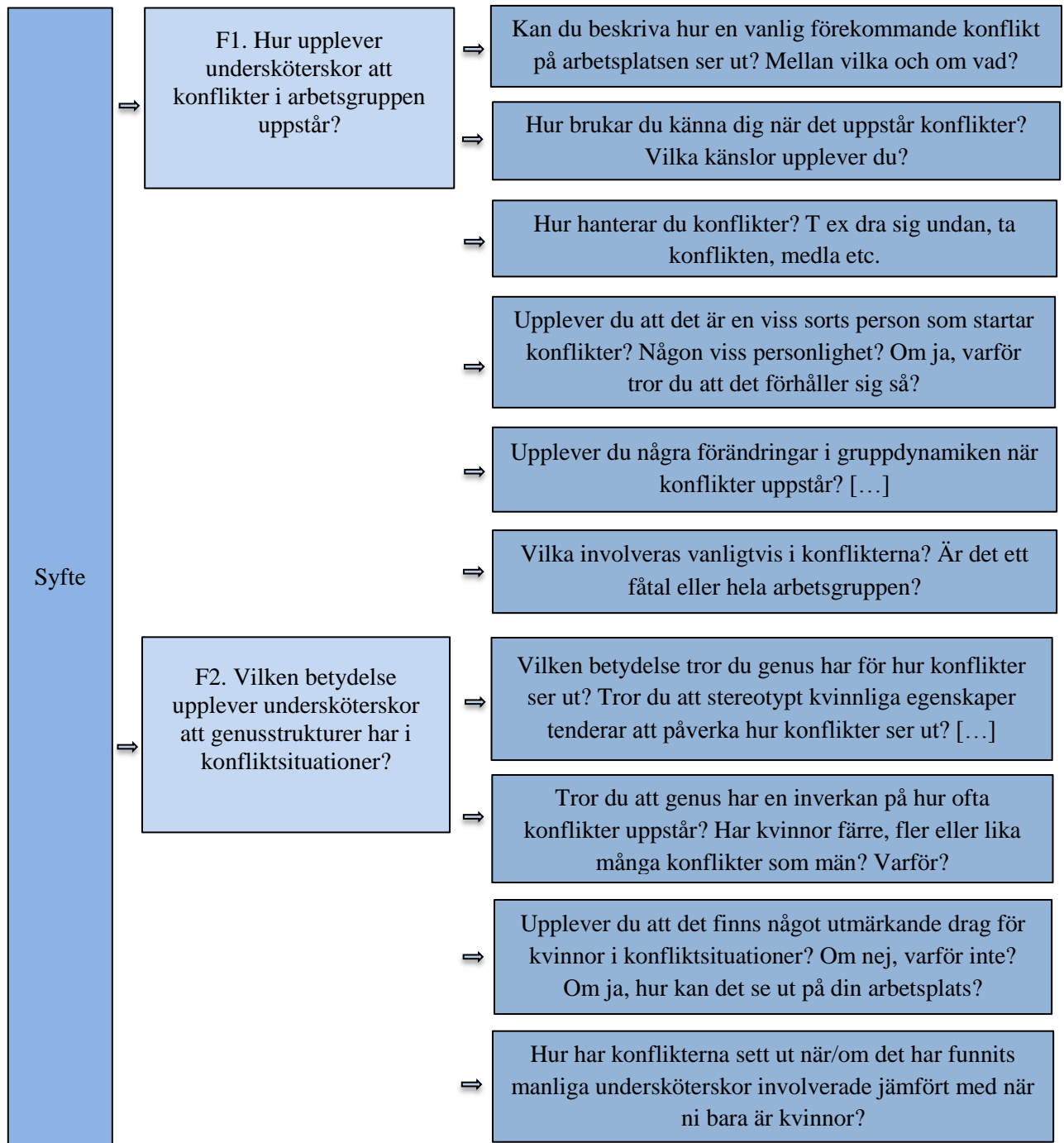
Datum

## Bilaga 3 – illustration av kodningsprocessen



Figur 1. Illustration av kodningsprocessen.

## Bilaga 4 – illustration av operationaliseringen

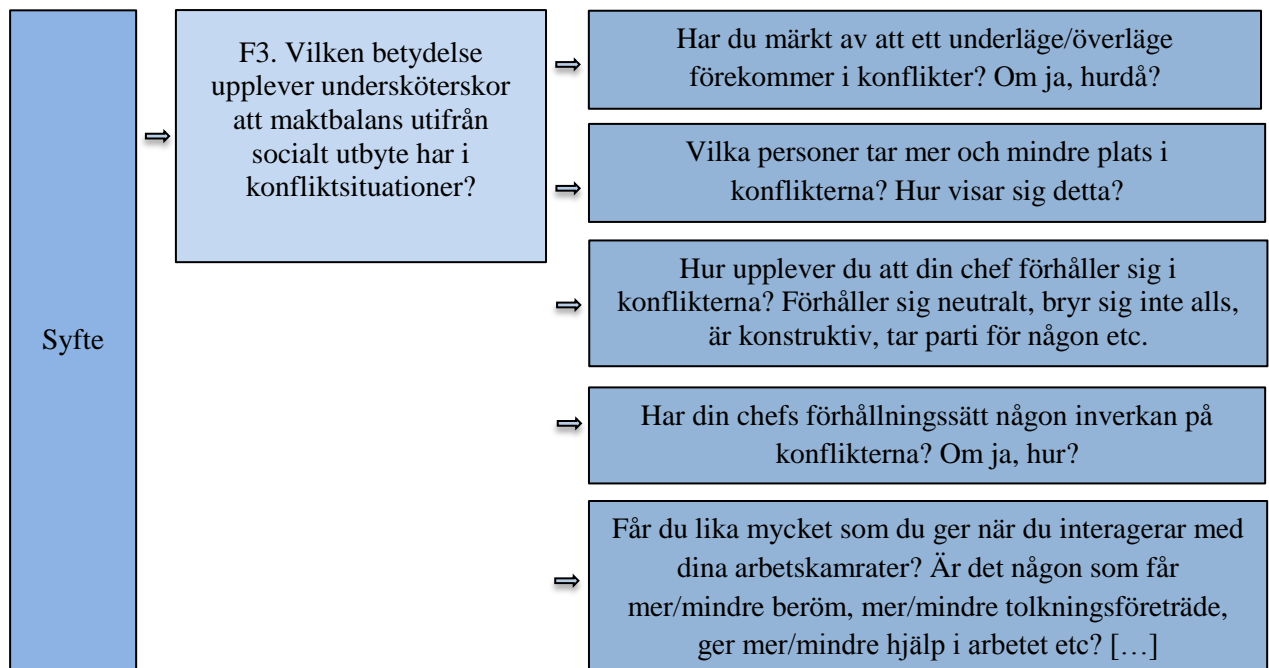


Figur 2. Illustration av operationaliseringen.

Fortsättning nästa sida.



## Bilaga 4 – illustration av operationaliseringen



Figur 2. Illustration av operationaliseringen.