



**Förutsättningar för att förebygga
arbetsrelaterad stress :**

En kvalitativ studie om tio kvinnliga
medarbetares upplevelse av arbetsmiljön

**Preconditions for preventing work-related
stress :**

A qualitative study of ten female employees'
experience of the work environment

Examensarbete för kandidatexamen
med huvudområdet företagsekonomi

Grundnivå 15 högskolepoäng

Vårtermin 2023

Karin Lindholm

Sandra Fernström

Handledare: Tony Pehrson

Examinator: Karl Ydén

Förutsättningar för att förebygga arbetsrelaterad stress :

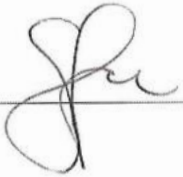
En kvalitativ studie om tio kvinnliga medarbetares upplevelse av arbetsmiljön

Examensrapport inlämnad av Karin Lindholm och Sandra Fernström till Högskolan i Skövde, för Kandidatexamen (BSc) vid Institutionen för handel och företagande.

2023-05-16

Härmed intygas att allt material i denna rapport, vilket inte är vårt eget, har blivit tydligt identifierat och att inget material är inkluderat som tidigare använts för erhållande av annan examen.

Signerat: 

Signerat: 

Sammanfattning

Bakgrund: Alla organisationer med fler än tio anställda ska ha etablerade arbetsmiljöpolicys, arbetsgivaren ska bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete och medarbetarna ska samverka med arbetsgivaren för att skapa en god arbetsmiljö. Om en medarbetare inte har möjlighet till att arbeta inom en god arbetsmiljö riskerar denna att drabbas av utmattning och arbetsrelaterad stress. Sjukskrivningar kan komma att kosta en organisation mycket pengar, och arbetsrelaterad stress utgör den vanligaste faktorn till att en medarbetare sjukskrivs. Trots att det sedan länge är ett välkänt problem är det svårt att upptäcka signaler som kan härröra från en medarbetare som är stressad. Med anledning av att majoriteten av den tidigare forskningen som gjorts har utgått från ett ledarperspektiv, problematiseras denna studie utifrån ett medarbetarperspektiv.

Syfte: Studiens syfte är att undersöka om arbetsrelaterad stress existerar hos kvinnliga medarbetare när det finns arbetsmiljöpolicys och regelverk som ska förebygga ohälsa.

Genomförande: Den teoretiska referensramen som tagits fram grundas i tidigare forskning och litteratur som var relevanta inom området. Syftet var att ge kunskap för relevanta teorier och begrepp, samt skapa en förståelse för vad som tidigare har undersökts. Undersökningen genomfördes med hjälp av en kvalitativ studie i form av semistrukturerade intervjuer med tio kvinnliga medarbetare. Intervjuerna stöttades upp med en intervjuguide där frågorna som ställdes gällde medarbetarnas kunskap om arbetsmiljöpolicy, den generella arbetsmiljön, erfarenheter av arbetsrelaterad stress samt upplevelsen av individuella krav, kontroll och stöd.

Slutsats: Arbetsplatsen erbjuder förutsättningar för att förhindra ohälsa genom arbetsmiljöpolicys, trots detta väljer medarbetarna att inte ta del av informationen. Utöver detta finns inget annat stöd som erbjuds av arbetsplatsen, mer än de förutsättningar som medarbetarna själva skapar för att undvika att bli stressade. Majoriteten av medarbetarna upplever att det råder höga krav, kombinerat med hög kontroll och ett bra stöd från kollegor. Det finns ett bristfälligt stöd från chefen, som främst beror på avsaknad av kunskap kring medarbetarnas arbetsuppgifter.

Nyckelord: Arbetsrelaterad stress, Krav-, Kontroll- och Stödmodellen, Arbetsmiljö, Psykosocial arbetsmiljö, Medarbetare, Kvinnliga medarbetare

Abstract

Background: All organisations with more than ten employees must have established work environment policies, the employer is required to conduct systematic work environment management and the employees must cooperate with the employer to achieve a good work environment. If an employee does not have the opportunity to work in a good work environment, they are at risk of exhaustion and work-related stress. Absence due to illness can cost an organisation a lot of money, and work-related stress is the most common reason for an employee to take sick leave. Although it has been a well-recognised problem for a long time, it is difficult to detect signals that may originate from a stressed employee. Given that the majority of previous research has been based on a leadership perspective, this study is problematised from an employee perspective.

Purpose: The purpose of the study is to examine whether work-related stress exists among female employees when there are work environment policies and other frameworks to prevent ill health.

Implementation: The theoretical framework that has been developed is based on previous research and literature that were relevant in the area of interest. The aim was to provide knowledge of relevant theories and concepts and give an insight into what has previously been researched. The research was conducted using a qualitative study in the form of semi-structured interviews with ten female employees. The interviews were supported by an interview guide where the questions that were asked concerned the employees' knowledge of the work environment policy, the general work environment, experiences of work-related stress and the experience of individual demands, control and support.

Conclusion: The organisation offers opportunities to prevent ill health through work environment policies, but despite this, the employees choose not to take part of the information. In addition to this, there is no other support offered by the workplace; instead, employees work individually to create conditions to prevent becoming stressed in the workplace. The majority of employees find that there are high demands, combined with high control and strong support from colleagues. There is a lack of support from the manager, mainly due to a failure to understand the employees' work tasks.

Keywords: Work-related stress, Demand-, Control- and Support model, Work Environment, Psychosocial Work Environment, Employees, Female employees

Innehållsförteckning

Figurförteckning.....	6
1. Inledning	7
1.1 Bakgrund.....	7
1.2 Problemdiskussion	8
1.3 Syfte	10
1.4 Problemformulering	10
1.5 Avgränsningar	10
2. Övergripande ramverk.....	11
3. Teoretisk referensram.....	12
3.1 Tidigare forskning.....	12
3.2 Arbetsmiljö.....	14
3.3 Arbetsrelaterad stress	14
3.3.1 Stressreaktioner.....	15
3.3.2 Kognitiv och känslomässig påverkan	15
3.4 Krav-, Kontroll- och Stödmodellen.....	16
3.5 Analysmodell	18
4. Studiens metodologiska val	20
4.1 Design	20
4.2 Process	20
4.2.1 Framtagandet av teoretisk referensram.....	20
4.2.2 Insamlingen av resultat	21
4.2.3 Genomförande av analys och resultat.....	22
4.3 Etiska aspekter	23
4.4 Studiens trovärdighet	24
4.5 Metodkritik.....	25
5. Resultat.....	26
5.1 Den psykosociala arbetsmiljön	27
5.2 Arbetsrelaterad stress	29
5.2.1 Stressbelastande situationer	29
5.2.2 Kognitiva och känslomässiga påverkningar	30
5.2.3 Hantering av arbetsrelaterad stress	31
5.2.4 Återhämtning	32
5.3 KKS-modellen	33

5.3.1	Krav	34
5.3.2	Kontroll.....	35
5.3.3	Stöd.....	36
6.	Analys.....	38
6.1	Medarbetarnas och arbetsgivarens samverkan i arbetsmiljön.....	38
6.2	Bedömning av medarbetarnas arbetsmiljö	39
6.3	Risker för en ohälsosam arbetsituation.....	42
6.4	Erfarenheter och hantering av arbetsrelaterad stress.....	43
7.	Diskussion	47
8.	Slutsats	49
9.	Studiens bidrag och begränsningar	50
9.1	Teoretiska bidrag.....	50
9.2	Praktiska bidrag.....	50
9.3	Begränsningar	50
10.	Förslag till vidare forskning.....	51
11.	Referenslista.....	52
12.	Bilagor	55
12.1	Bilaga 1: Missivbrev	55
12.2	Bilaga 2: Intervjuguide	56
12.3	Bilaga 3: Individuella reflektioner	57
12.3.1	Karin Lindholm.....	57
12.3.2	Sandra Fernström.....	59

Figurförteckning

Figur 1: Egen omarbetning av Krav-, Kontroll-, Stödmodellen (2023), inspirerad från Karasek & Theorell (1990).....	17
Figur 2: Teoretisk analysmodell, egen illustration (2023)	19
Figur 3: Kodning av empirin, inspirerad av Graneheim och Lundman (2004), egen illustration (2023)	23
Figur 4: Intervjupersonernas anställningstid, egen illustration (2023).....	26
Figur 5: Sammanställning av intervjupersonerna i förhållande till KKS-modellen, egen illustration (2023)	33
Figur 6: KKS-modellen kombinerat med resultat, egen illustration (2023).....	43

1. Inledning

[I inledningskapitlet presenteras hur arbetsmiljöarbete har förändrats över tid och hur det ser ut idag. Detta för att läsaren ska få en förståelse för det valda ämnets relevans. Avslutningsvis presenteras studiens problemdiskussion, syfte, problemformulering samt avgränsningar.]

1.1 Bakgrund

Under 1930-talet förändrades synen på människan i organisationen från Taylor och Fayols idé om människan som en maskin, till Mayos teori om att uppfylla människors sociala behov och skapa en välfungerande relation mellan ledare och medarbetare (Wadell & Larsson, 1998). Efter andra världskriget blev begreppet arbetsmiljö etablerat, vilket medförde en ökad medvetenhet kring om individen tillåts en viss grad av kontroll, kunde det medföra stimulans för individens ansträngning i arbetet (Weman-Josefsson & Berggren, 2013). Snabba förändringar i samhället av teknisk karaktär, privatiseringar och ökad konkurrens mellan företag de senaste 30 åren har resulterat i ökade krav på medarbetare (Kefelew et al., 2023; Weman-Josefsson & Berggren, 2013). En god hälsa och välbefinnande för människor i alla åldrar är en förutsättning för att samhället ska fortgå, vilket är ett av FN:s mål i Agenda 2030 (Regeringskansliet, u.å.). Arbetsrelaterad stress är en av de vanligaste anledningarna till att en medarbetare sjukskrivs (Arbetsmiljöverket, u.å., c). Stressreaktioner som människor i dagens samhälle upplever liknas med de stressreaktionerna som tidigare generationer upplevde för att göra sig beredda på att fly eller kriga, och garantera överlevnad (Nationalencyklopedin, u.å.). Dagens människor innehar liknande överlevnadsinstinkter som människor förr, trots att de möter andra hot än vad tidigare generationer möttes av (Weman-Josefsson & Berggren, 2013).

Det är arbetsgivarens ansvar att bedriva ett arbete som skapar förutsättningar för medarbetarna att arbeta utan att utsättas för ohälsa (Arbetsmiljöverket, u.å., a). Ett sätt att säkerställa förutsättningarna är att ha en god arbetsmiljö som är utformad för att förebygga risker för ohälsa (AFS 2015:4). Det har visats att långvarig och intensiv stress har en negativ påverkan på en individs psykiska och fysiska hälsa, eftersom arbetsrelaterad stress kan ge upphov till hjärtsjukdomar, ryggsmärtor, ångest och depression (Johnson et al., 2005). Om medarbetarna upplever arbetsrelaterad stress är det arbetsgivarens skyldighet att utreda orsakerna och tillsätta lämpliga lösningar (Arbetsmiljöverket, u.å., a).

Krav-Kontroll- och Stödmodellen är en populär modell som används för att undersöka vilka faktorer som kan orsaka stressrelaterade sjukdomar hos en medarbetare (Fagerlind Ståhl, 2021). För att undvika stressrelaterade sjukdomar är det viktigt att kraven balanseras med de resurser som finns på arbetsplatsen (Arbetsmiljöverket, u.å., b). Från ett hälsoperspektiv är det mest optimalt för en medarbetare att ha låga krav i kombination med hög kontroll och ett högt stöd från chefer och kollegor (Karasek och Theorell, 1990).

1.2 Problemdiskussion

Medarbetarskap syftar till relationen mellan arbetsgivaren och medarbetaren. Relationen anses vara komplex till sin natur, och likaså alla andra relationer som finns inom en organisation (Andersson et al., 2020). Enligt Statistiska centralbyrån (u.å., a) upplever 23% av alla yrkesverksamma mellan 16–74 år ett bristande stöd eller uppskattning från sin chef, samt 10% upplever ett bristande stöd eller uppskattning från kollegor. Men om organisationen har en god arbetsmiljö kan den bidra till fungerande relationer och samarbeten (Eklöf, 2022).

Enligt Weman-Josefsson och Berggren (2013) är det ingen nyhet att människor lider av stress och symtomen det medför, och Jakobsson och Skoglund (2018) menar att stressen som människor möts av i dagens samhälle pågår över lång tid. Antalet medarbetare som lider av arbetsrelaterad stress ökar och utgör dessutom ett globalt problem (Kefelew et al., 2023). Det finns därför en rad krav och regelverk som organisationer måste följa. Ett exempel är att en organisation med fler än tio anställda måste ha etablerade arbetsmiljöpolicys och arbetsgivaren måste göra medarbetarna medvetna om hur arbetsmiljön ska bedrivas (AFS 2001:1, 2§). Arbetsgivaren måste bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete i syfte att förebygga ohälsa, enligt 3 kap 2a§ 1st, Arbetsmiljölagen (1977:1160), på grund av om medarbetaren inte har möjlighet att arbeta inom en god psykosocial arbetsmiljö står denna för en risk för utmattning och arbetsrelaterad stress (Eklöf, 2022). Vidare är det av stor vikt att individen får utrymme till den återhämtning hen behöver, annars kan det ge upphov till stress (Hensing et al., 2021; Jakobsson & Skoglund, 2018). Den genomsnittliga sjukfrånvaron för arbetande kvinnor i näringslivet var 3,9% år 2022, jämfört med män som hade 3,1% sjukfrånvaro inom samma sektor (Statistiska centralbyrån, u.å., b). Detta kan bero på att kvinnor utsätts i högre utsträckning för arbetsrelaterad stress än vad män gör (Gyllensten & Palmer, 2005; Matud, 2004; Sharma & Srivastava, 2020). Anledningen till det kan vara att kvinnor tenderar att ta sig

an flera arbetsroller samtidigt, på grund av att kvinnors uppväxt generellt präglas av att ta hand om andra i högre grad än vad män gör (Barnett, 2004; Fila et al., 2017; Gyllensten & Palmer, 2005; Sharma & Srivastava, 2020). Forskning har visat att kvinnor tenderar att ha en obalans mellan arbete och fritid, vilket kan leda till att arbetsprestationen minskar (Akuamoah-Boateng, 2020; Sharma & Srivastava, 2020). Enligt Arbetsmiljöverket (u.å., c) är stressrelaterade sjukdomar den vanligaste anledningen till sjukskrivning och arbetsrelaterad stress kan vara svår att upptäcka. En sjukskrivning kan vara extremt kostsamt för en organisation, enligt Arbetsmiljöverket (u.å., c) kostar det organisationen cirka 380 000 kr per år för en medarbetare som blivit sjukskriven med anledning av utbrändhet.

Trots att det finns regelverk och krav som ska förebygga ohälsa, redogör tidigare forskning för hur arbetsrelaterad stress fortfarande är ett pågående problem bland yrkesverksamma individer (Sharma & Srivastava, 2020). Otu et al. (2021) påvisar hur ett bristande stöd eller vägledning från chefer leder till arbetsrelaterad stress. Ytterligare faktorer som kan leda till negativa konsekvenser är stressrelaterade konflikter, som kan påverka arbetskamrater och i sin tur minska arbetstillfredsställelsen (Otu et al., 2021; Sharma & Srivastava, 2020). Den främsta faktorn som leder till arbetsrelaterad stress för kvinnor är om det finns ett otillräckligt privat stöd (Sharma & Srivastava, 2020). Oavsett anledningen till varför en medarbetare upplever stress är det viktigt att ha kännedom om att reaktionerna stressen medför upplevs individuellt, för vissa handlar det om att de går in i handlingsberedskap och för andra handlingsförlamning (Eklöf, 2022). Det sociala stödet anses av Jakobsson och Skoglund (2018) vara en av de viktigaste parametrarna till en god arbetsmiljö, och det är dessutom viktigt att medarbetare får vägledning för att kunna hantera stress kring sitt arbete enligt Ohadomere och Ogamba (2020).

Chefen utgör en nyckelperson för att skapa en god arbetsmiljö och ansvarar för det arbetsmiljöarbete som ska vara pågående på arbetsplatsen (Hensing et al., 2021; Jakobsson & Skoglund, 2018). Vad arbetsgivaren måste göra för att en god arbetsmiljö ska uppnås står beskrivet i Arbetsmiljölagen (1977:1160), och det finns även bestämmelser om hur arbetstagaren måste samverka med arbetsgivaren. Det väcks då frågor kring huruvida individer har möjlighet att samverka med chefen om stressen upplevs olika beroende på situation och individ. Enligt förarbetet till Arbetsmiljölagen bestämdes en grundregel att arbetet ska anpassas till människans fysiska och psykiska avseenden och att det ska strävas efter att varje medarbetare ska ha möjlighet att påverka arbetssituationen (Prop. 1976/77:149, s. 2). Vidare

väcks frågor kring hur förutsättningarna ser ut för att förhindra arbetsrelaterad stress bland kvinnliga medarbetare och om det kan orsakas av bristfälligt stöd från chefer. Den övergripande forskningen som tidigare gjorts har varit med chefer av något slag i fokus, och genom att problematisera arbetsrelaterad stress utifrån ett medarbetarperspektiv kan det leda till att få kännedom i hur omfattande problemet är.

1.3 Syfte

Syftet med studien är att undersöka om arbetsrelaterad stress existerar hos kvinnliga medarbetare trots att det finns arbetsmiljöpolicys och regelverk som ska förebygga ohälsa. Genom att få ta del av tio kvinnliga medarbetares upplevelse av den arbetsmiljö som råder inom en organisation kan författargruppen analysera hur kvinnliga medarbetare mellan 20–40 år upplever vilka förutsättningar som skapas för dem att förebygga arbetsrelaterad stress inom organisationen.

1.4 Problemformulering

Utifrån syftet har följande problemformuleringar skapats:

1. Hur upplever medarbetarna deras individuella psykosociala arbetsmiljö kopplat till graden av krav, kontroll och stöd som finns?
2. Vilka förutsättningar upplever medarbetarna att det finns för att förhindra arbetsrelaterad stress?

1.5 Avgränsningar

Författargruppen har valt att avgränsa studien till att endast undersöka organisatoriska och sociala aspekter inom arbetsmiljö, och lämnar medvetet den fysiska aspekten av arbetsmiljön. Detta på grund av valet av studieobjekt, ämnesområdet samt teorier.

För att kunna studera kvinnliga medarbetares upplevelser av arbetsrelaterad stress kommer studien att avgränsas till att endast undersöka fenomenet hos kvinnor. Studien kommer att avgränsas till att enbart undersöka fenomenet inom privat sektor. Studien har även avgränsat

till att enbart undersöka fenomenet inom branschen supportcenter. För att kunna undersöka fenomenet i en rimlig omfattning har därför offentlig sektor medvetet uteslutits i studien.

Författargruppen har valt att benämna *medarbetare* som synonymt med *arbetstagare*, vilket är begreppet som kommer att användas i denna studie. Med medarbetare menas i studien en individ som har en anställning och som inte har någon form av personal- och/eller arbetsmiljöansvar.

2. Övergripande ramverk

[I detta stycke beskrivs det kortfattat vilka övergripande ramverk som en organisation måste förhålla sig efter i arbetsmiljöarbetet.]

I förarbetet Prop. 1976/77:149 till Arbetsmiljölagen (1977:1160) (AML) bestämdes det att medarbetaren ska samverka tillsammans med arbetsgivaren för att skapa en god arbetsmiljö. Det är arbetsgivarens ansvar att bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete (3 kap 2a§ 1 st AML). För att kunna genomföra ett systematiskt arbetsmiljöarbete ska organisationer med fler än tio anställda ha etablerade arbetsmiljöpolicyer och göra medarbetarna medvetna om hur arbetsmiljön inom organisationen ska bedrivas (AFS 2001:1, 2§). Ytterligare tillkom det regleringar i AML, enligt SFS 2003:365, för att säkerställa att arbetet är tillfredsställande och anpassat efter medarbetaren. Att arbetet ska bedrivas på ett sätt som förebygger risker för ohälsa är av största vikt (AFS 2015:4).

3. Teoretisk referensram

[Kapitlet inleds med att redogöra vilken tidigare forskning som gjorts inom det valda ämnet. Därefter förklaras centrala begrepp och modeller samt hur arbetsmiljöarbetet ska bedrivas. Detta för att läsaren ska få relevant kunskap och förstå det som senare tas upp i resultatkapitlet. Den teoretiska referensramen avslutas med en presentation av studiens analysmodell.]

3.1 Tidigare forskning

Arbetsrelaterad stress är ett område som många har visat intresse för att forska om, och enligt Johnson et al. (2005) kommer intresset att fortsätta. Kefelew et al. (2023) har belyst arbetsrelaterad stress som ett globalt problem som kan komma med stora ekonomiska konsekvenser för en organisation. Arbetsrelaterad stress kan uppstå hos en medarbetare om individen varken psykiskt eller fysiskt klarar av att möta sina ansvar på arbetsplatsen (Ohadomere & Ogamba, 2020). Arbetsrelaterad stress kan uppstå bland annat när det råder obalans mellan arbete och privatliv (Nakao, 2010). Om en medarbetare upplever att det finns ett gott ömsesidigt utbyte där både arbetsgivare och medarbetare är nöjda över arbetssituationen, kan det leda till att medarbetaren får ett ökat arbetsengagemang och kan på sikt förbättra den psykiska hälsan (Parzefall & Hakanen, 2010). Medarbetare som upplever ett högre stöd från chefer och andra medarbetare, upplever i större omfattning en god arbetstillfredsställelse och risken är lägre för arbetsrelaterad stress (Otu et al., 2021; Sharma & Srivastava, 2020). En god och fungerande kommunikation genererar fördelar för medarbetarnas hälsa (Nakao, 2010; Ohadomere & Ogamba, 2020), medan en för hög arbetsbelastning och bristande arbetsmiljö kan leda till stress (Johnson et al., 2005; Sidhu et al., 2020). Om kraven är för höga och dessutom inte är anpassade efter medarbetarens förmågor och kunskaper kan det leda till arbetsrelaterad stress (Kefelew et al., 2023). Beroende på hur lång eller kort medarbetarens anställningstid är kan olika saker upplevas som stressande (Giorgi et al., 2019). Medarbetarna med längst anställningstid upplever att bristen av stöd från chef eller arbetsledare är det som är triggnande för en stressbelastning, medan medarbetarna med kortast anställningstid upplevde att det är brist på kontroll som är den mest bidragande faktorn till stress (Giorgi et al., 2019). Även om det existerar ett bristande stöd från chef eller kollegor, påverkar det inte medarbetarens egen vilja till att frivilligt ge stöd och hjälpa kollegor på arbetsplatsen (Otu et al., 2021). Det är även fastställt att om medarbetaren upplever en liten grad av stress kan det

leda till en högre motivation (Ohadomere & Ogamba, 2020). Långvarig och intensiv stress har dock en negativ påverkan på individens psykiska och fysiska hälsa (Johnson et al., 2005; Sidhu et al., 2020). Medarbetare som utsätts för en högre grad av arbetsrelaterad stress drabbas av fler åkommor och behöver kontakta sjukvården mer frekvent än medarbetare som inte upplever lika mycket stress (Sidhu et al., 2020). Johnson et al. (2005) framställer hur åkommor förknippat med arbetsrelaterad stress kan vara hjärtsjukdomar, ryggsmärtor, ångest och/eller depression.

Forskning har visat hur det finns svårigheter för kvinnor att balansera arbetslivet med fritiden. Kvinnliga medarbetare som upplever ett stort familjeansvar kan få svårare att fokusera på arbetet vilket påverkar prestationen på arbetsplatsen (Akuamoah-Boateng, 2020; Sharma & Srivastava, 2020). Även privatlivet påverkas, exempelvis genom att familjen sätts åt sidan för att kvinnan upplever skyldigheter till arbetet (Akuamoah-Boateng, 2020). Kvinnliga medarbetare besitter ofta flera roller, en på arbetsplatsen och en i privatlivet, som de måste växla mellan (Akuamoah-Boateng, 2020; Barnett, 2004; Sharma & Srivastava, 2020). Trots att privatlivet kan komma till att påverkas, belyser Barnett (2004) att kvinnors arbetsroll ofta utgör den största positiva påverkan på kvinnors psykiska välbefinnande. Att kvinnor fortsätter arbeta trots att de bildar familj har visat öka deras förmåga att hantera komplicerade situationer, både i privatlivet och arbetslivet (Barnett, 2004). För att möjliggöra en sundare balans mellan arbetslivet och privatlivet bör det finnas en bra kommunikation mellan arbetsgivare och medarbetare, enligt Akuamoah-Boateng (2020), anledningen till det är för att undvika att obalansen leder till en arbetsrelaterad stress hos medarbetaren.

Flera forskare har använt, eller inspirerats av Karasek och Theorells (1990) krav-, kontroll- och stödmodell för att undersöka och studera medarbetarnas psykosociala arbetsmiljö och arbetsrelaterad stress (Fila et al., 2017; Giorgi et al., 2019; Nakao, 2010). Modellen är än idag en av de mest tillämpade teorierna när det kommer till forskning om arbetsrelaterad stress (Fila et al., 2017; Giorgi et al., 2019).

Stora förändringar rörande teknik och globalisering har lett till ökade krav på medarbetare som kan orsaka en ökning av arbetsrelaterad stress (Kefelew et al., 2023). Ett av de yrken som är mest drabbade av arbetsrelaterad stress är support center, vilket beror på det emotionella arbete som krävs av medarbetarna inom branschen (Johnson et al., 2005). För att medarbetare ska kunna hantera en eventuell stressbelastning bör organisationen fokusera på individen, använda arbetsmiljöpolicys, visa engagemang för företagshälsovård samt göra medarbetarna medvetna

om medicinska resurser som finns utanför organisationen (Nakao, 2010). Trots att det finns ramverk och hjälpmedel som hjälper till att förebygga ohälsa på arbetsplatsen, kan medarbetarnas omedvetenhet om hur arbetsmiljöarbete ska bedrivas vara en bidragande faktor till att hen upplever arbetsrelaterad stress. Medarbetarnas omedvetenhet och brist på vägledning till hantering av stress, kan leda till att det inte ges möjlighet att bromsa stressen (Ohadomere & Ogamba, 2020; Otu et al., 2021).

3.2 Arbetsmiljö

Alla sociala, organisatoriska och fysiska förhållanden inom en organisation omfattas av begreppet arbetsmiljö (Arbetsmiljöverket, 2022). Den sociala arbetsmiljön avser sociala samspel, stöd och samarbete inom organisationens relationer. Den organisatoriska arbetsmiljön avser de villkor och förutsättningar på arbetet som inkluderar ledning, kommunikation, handlingsutrymme, fördelning av arbetsuppgifter samt vilka krav och resurser som finns (AFS 2015:4). Psykosociala arbetsmiljön syftar till om arbetets organisering och relationer erbjuder möjligheter till positiv självkänsla, välbefinnande samt upplevelsen av produktivitet (Eklöf, 2022). Arbetsmiljön syftar till medarbetarens individuella upplevelse av den totala arbetssituationen (Weman-Josefsson & Berggren, 2013). Om medarbetaren upplever en obalans i vilka krav och resurser som finns riskerar hen att uppleva stress, medan en god arbetsmiljö kan bidra till fungerande relationer och samarbeten (Eklöf, 2022).

3.3 Arbetsrelaterad stress

Stress syftar till det som sker inom en individ när hen upplever en påfrestning eller belastning (Nationalencyklopedin, u.å.). Det kan handla om individens krav, förväntningar, hot eller utmaningar (Jakobsson & Skoglund, 2018).

Arbetsrelaterad stress uppstår hos en individ när kraven och utmaningarna upplevs för höga eller stödet upplevs för lågt på arbetsplatsen (Jakobsson & Skoglund, 2018). Tecken på arbetsrelaterad stress kan vara att individen upplever sömnstörningar, koncentrationssvårigheter, minnesproblem, trötthet eller humörförändringar (Jakobsson & Skoglund, 2018). En bristfällig psykosocial arbetsmiljö kan leda till arbetsrelaterad stress hos medarbetaren (Eklöf, 2022).

3.3.1 Stressreaktioner

Stressreaktioner kan visas genom hjärtklappning eller muskelspänningar (Jakobsson & Skoglund, 2018). Enligt Eklöf (2022) startar stressreaktioner hos människor när hen stöter på ett hinder eller hot mot deras egna behov eller resurser och individen bedömer att hen inte kan hantera situationen på ett effektivt sätt. Oavsett vilken orsak som gett upphov till stressen och vilken reaktion stressen resulterar i, handlar det om att något har hotat individens välbefinnande (Weman-Josefsson & Berggren, 2013). Det är individuellt hur starka reaktionerna upplevs, eftersom det beror på hur viktigt problemet anses vara. Det kan för vissa handla om att individen går in i en handlingsberedskap, men för andra att de går in i handlingsförlamning (Eklöf, 2022).

Reaktionerna som grundar sig i stress förbrukar mycket av individens psykiska och fysiologiska resurser, vilket i sin tur kräver ett större behov av återhämtning (Eklöf, 2022). Individen måste ha en balans mellan kraven på arbetet och det individuella behovet av återhämtningen (Jakobsson & Skoglund, 2018). Om individen lyckas bromsa stressreaktionerna anses inte detta vara farligt på ett långsiktigt plan (Eklöf, 2022). Trots detta kan inte individen alltid påverka bromsningen, många av stressreaktionerna sker automatiskt i kroppen (Weman-Josefsson & Berggren, 2013). Om individen inte får utrymme till återhämtning och stressreaktionerna fortsätter, riskerar stressen att ta ett kroppsligt uttryck i form av sjukdom av olika slag. Stress kan kopplas samman med hjärt- och kärlsjukdomar, depression, utmattning och ångestsjukdomar (Eklöf, 2022; Johnson et al., 2005).

3.3.2 Kognitiv och känslomässig påverkan

För att en medarbetare ska kunna utföra arbetsuppgifter krävs det att denne har förmågan att kunna göra det. Ett resultat av en långvarig stressbelastning utan tillräcklig återhämtning är utmattningssyndrom, vilket kan begränsa arbetsförmågan hos medarbetaren (Hensing et al., 2021).

Människans förmåga att tänka, tolka en situation, reflektera, komma ihåg och bearbeta kallas för människans kognitiva funktioner (Eklöf, 2022). En individ tolkar en situation subjektivt, vilket innebär att den ena kan uppleva en situation som spännande, medan den andra kan uppleva samma situation som obehaglig (Weman-Josefsson & Berggren, 2013). En individs förmåga att utnyttja sina kognitiva funktioner påverkas när hen upplever stress (Eklöf, 2022). Individen kan uppleva minnesproblem och koncentrationssvårigheter (Jakobsson & Skoglund,

2018). Det kan resultera i att förmågan att bearbeta komplex information eller situationer minskar och individen hanterar detta genom gamla inlärd rutinmönster. Det innebär en försämrad bedömning av situationer som faktiskt är vanligt förekommande i dagens arbetsliv, vilket bidrar till ineffektiva eller inkorrekta beslut inom den specifika situationen (Eklöf, 2022).

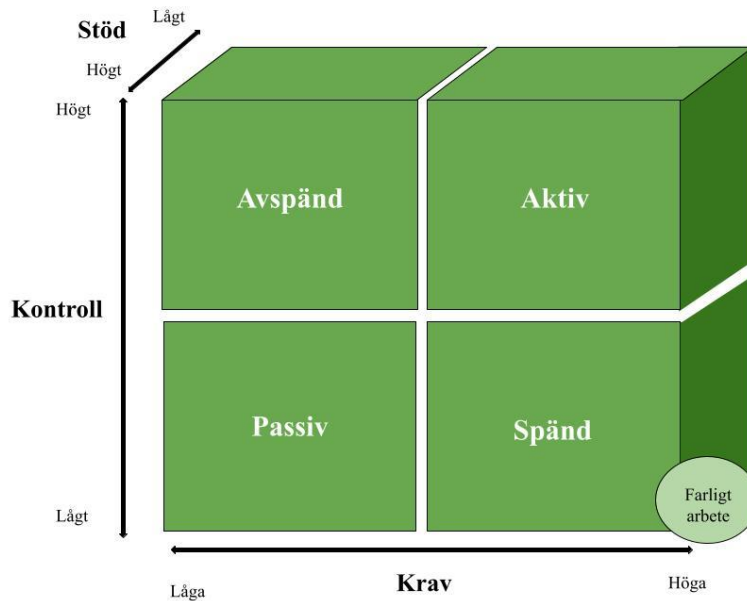
Obehagliga och negativa känslor förknippade med stress kan ses som varningssignaler (Eklöf, 2022). Det är viktigt att vara uppmärksam på dessa signaler, vilket kan vara om individen har nära till gråt eller en ökad lättretlighet (Jakobsson & Skoglund, 2018). Upplever individen dessa känslor på arbetsplatsen leder det ofta till en allmän negativitet och ett dåligt samarbete (Eklöf, 2022).

Tecken på försämrad kognitiva förmågor och negativa känslor hos medarbetaren lägger en grund till konfliktupptrappning, vilket kan leda till missförstånd (Eklöf, 2022). Individens förmåga och arbetets krav synkar inte med varandra och det kan hota medarbetarens fortsatta arbete (Hensing et al., 2021).

3.4 Krav-, Kontroll- och Stödmodellen

Hur mycket individen ska ansvara för stressrelaterade sjukdomar respektive arbetsmiljön har varit en lång debatt. Därför arbetades Krav-, Kontroll- och stödmodellen fram, även kallad KKS-modellen, som är en modell som utvecklades av sociologen Robert Karasek och läkaren och professorn Töres Theorell (Karasek & Theorell, 1990). Modellen används för att bedöma den psykosociala arbetsmiljön på en arbetsplats (Fagerlind Ståhl, 2021).

Modellen illustrerar mängden krav, vilken kontroll samt hur mycket stöd som medarbetaren upplever att hen har (Rydén, 2015). Olika kombinationer av dessa faktorer kan antingen anses som hälsofrämjande respektive hälsofarliga (Eklöf, 2022). Att en medarbetare har höga krav behöver nödvändigtvis inte innebära en skadlig risk (Arbetsmiljöverket, u.å., b). En individ kan hantera höga krav om den har handlingsutrymme att fatta nödvändiga beslut och samtidigt upplever stöd från chefer och kollegor (Karasek & Theorell, 1990). Rydén (2015) beskriver att det mest ohälsosamma arbetet är när kraven är höga samtidigt som kontrollen är låg (se **Figur 1**).



Figur 1: Egen omarbetning av Krav-, Kontroll-, Stödmodellen (2023), inspirerad från Karasek & Theorell (1990)

Modellen består av fyra olika fält (se **Figur 1**) och har olika innebörder beroende på vilket fält medarbetaren befinner sig inom. Det *passiva fältet* innebär att om medarbetaren upplever låga krav samtidigt som låg kontroll kan det leda till att medarbetaren kommer att agera mer passiv i sitt arbete (Fagerlind Ståhl, 2021). Kombinationen av låga krav och låg kontroll kan få medarbetaren att känna sig oviktig inom organisationen, samtidigt som att det kan upplevas svårt att förändra situationen. Om medarbetaren hamnar i detta fält under en längre tid, kan det leda till stress, trots att prestationskraven är fortsatt låga (Karasek & Theorell, 1990).

Om medarbetaren i stället upplever låga krav i kombination med hög kontroll, kan hen hamna i det *avspända fältet* av modellen (Fagerlind Ståhl, 2021). Inom detta fält fungerar ofta arbetet bra. Risken inom detta fält är att medarbetaren blir uttråkad då de låga kraven inte blir någon utmaning för medarbetaren att bemästra (Karasek & Theorell, 1990). Trots det utgör denna kombination av krav och kontroll det mest hälsofrämjande arbetet (Rydén, 2015).

Inom det *spända fältet* av modellen upplever medarbetaren höga krav kombinerat med låg kontroll (Fagerlind Ståhl, 2021). Medarbetare brukar kunna hantera att vara inom det spända fältet under en begränsad tid, enligt Karasek och Theorell (1990). Men på lång sikt kan det leda till överansträngning och i förlängningen ohälsa samt utbrändhet. Det är därför viktigt att medarbetaren får tid för återhämtning om den hamnar inom detta fält (Karasek & Theorell, 1990).

Sista fältet inom modellen är det *aktiva fältet*, där både krav och kontroll är högt (Fagerlind Ståhl, 2021). Karasek och Theorell (1990) belyser att de flesta medarbetare trivs bäst i detta fält

eftersom kombinationen av höga krav och hög kontroll ofta skapar god arbetsglädje, samtidigt som individen utvecklas och når nya mål.

Den horisontella delen av modellen omfattar de krav som ställs på medarbetare (Karasek & Theorell, 1990). Kraven kan omfatta arbetsuppgifternas karaktär, dess komplexitet eller den tid medarbetaren har att genomföra dem (Jakobsson & Skoglund, 2018). Det kan dessutom omfatta påtryckningar som kan ligga till grund för att medarbetaren ska prestera väl inom arbetet. Beroende på hur omfattande den mentala ansträngningen som krävs av medarbetaren för att genomföra en arbetsuppgift är avgörande för hur psykiskt belastande det kommer vara, vilket kallas för mental belastning (Karasek & Theorell, 1990).

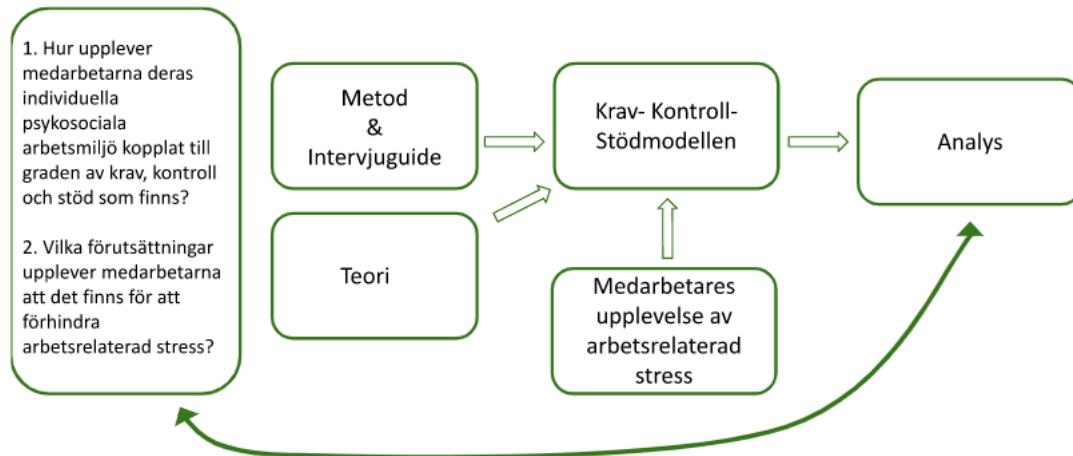
Kontrollen är den vertikala delen av modellen (se **Figur 1**). Kontroll kan beskrivas som hur stor möjlighet medarbetaren har att fatta beslut och möta de krav som ställs i arbetet (Rydén, 2015). Fagerlind Ståhl (2021) delar in kontrollen i två delar; individens möjlighet att påverka arbetssituationen, och om arbetet tillåter individen att använda sina färdigheter. När medarbetaren har tillräckligt med handlingsutrymme att påverka arbetssituationen, i termer av arbetstakt eller i vilken ordning arbetet ska utföras minskar risken för belastning (Jakobsson & Skoglund, 2018). Däremot kan bristande handlingsutrymme och känsla av stress vara sammankopplade, då stressen ökar när medarbetaren upplever förlorad kontroll över arbetssituationen (Rydén, 2015).

Socialt stöd har kommit in i modellen som en ny dimension för att tydliggöra varför vissa individer inte utsätts för ohälsa, trots att det befinner sig i en ohälsosam arbetssituation enligt KKS-modellen (Rydén, 2015). Stödet kan uttryckas genom omtanke, medkänsla eller råd i arbetet (Jakobsson & Skoglund, 2018), och även genom återkoppling eller vägledning i arbetet (Rydén, 2015). Ett bra stöd kan förbättra en dålig arbetssituation, samtidigt som ett dåligt stöd kan förvärra en hälsosam arbetssituation (Rydén, 2015). Det sociala stödet är på så vis en viktig parameter för att medarbetaren ska må bra i arbetet och utföra en god arbetsinsats (Fagerlind Ståhl, 2021; Jakobsson & Skoglund, 2018). Det sociala stödet har även beskrivits som den viktigaste resursen relaterat till arbetsmiljö (Weman-Josefsson & Berggren, 2013).

3.5 Analysmodell

Baserat på det som tas upp i teoriavsnittet, har en analysmodell skapats för att kunna besvara studiens problemformulering. Studiens syfte är att undersöka om arbetsrelaterad stress existerar hos kvinnliga medarbetare när det finns arbetsmiljöpolicy och regelverk som ska förebygga

ohälsa. För att möjliggöra en analys har KKS-modellen använts i kombination med tidigare forskning inom ämnet. Med hjälp av KKS-modellen och forskningen som gjorts kan upplevelsen av medarbetarnas individuella arbetsmiljö samt vilka upplevelser medarbetarna har av arbetsrelaterad stress undersökas, och därmed möjliggöra att svara på studiens problemformuleringar.



Figur 2: Teoretisk analysmodell, egen illustration (2023)

4. Studiens metodologiska val

[Metodkapitlet inleds med beskrivning om vilken metod som har tillämpats vid insamling av studiens resultat och hur det teoretiska ramverket har tagits fram. Detta för att skapa förståelse för hur information har samlats in och öka studiens trovärdighet. Kapitlet avrundas med en redogörelse av studiens etiska aspekter, studiens trovärdighet samt kritik som kan riktas mot metoden.]

4.1 Design

Studien bygger på en kvalitativ metod, där resultaten har samlats in via semistrukturerade intervjuer, något som Ahrne och Svensson (2015) påpekar kan tillämpas för att få inblick i de förhållanden som råder i den sociala miljön. Semistrukturerade intervjuer tillämpades i studien för att få möjlighet att studera medarbetarnas arbetsmiljö. Kvalitativ metod är frekvent tillämpad inom företagsekonomisk forskning och Bryman och Bell (2017) beskriver metoden som tolkningsinriktad med kunskap i grunden. Kvalitativ metod tillämpades för att uppvisa djupare kunskap kring ämnesområdet och ge medarbetarna möjlighet att prata kring sina upplevelser av arbetsrelaterad stress. Kvalitativ metod är lämplig att använda för detta ändamål, enligt Bryman och Bell (2017).

4.2 Process

4.2.1 Framtagandet av teoretisk referensram

Den teoretiska referensramen grundades i tidigare forskning samt litteratur som var relevanta till det valda studieområdet. Syftet med den teoretiska referensramen var att ge kunskap för relevanta begrepp och teorier, samt förståelse för vad som tidigare har undersökts inom ämnet. Den teoretiska referensramen inleddes med en förklaring om vilka övergripande ramverk som finns i samhället och vad arbetsrelaterad stress innebär. Därefter förklarades teoretiska modeller som gick att tillämpa på problemområdet.

4.2.2 Insamlingen av resultat

För att ha möjlighet till att studera det valda fenomenet har ett studieobjekt som är en organisation inom logistikbranschen beläget i Värmland undersökts. Intervjupersonerna är medarbetare på ett support center inom den valda organisationen. Studieobjektet valdes genom personliga kontakter till en anställd i organisationen. Urvalet av intervjuer skedde genom frivillig deltagning av de anställda inom supportcentret.

Intervjuer är en metod som kan tillämpas för att frambringa en tydlig bild av individers erfarenheter inom ett visst område (Alvehus, 2019). Intervjuer kan dessutom tillämpas för att få fram tidigare okänd kunskap samt för att samla in flera individers perspektiv på ett visst fenomen under en kort tid (Ahrne & Svensson, 2015). Studien använde semistrukturerade intervjuer som metod, eftersom den ansågs mest lämplig för studiens syfte samt för att få en fördjupad kunskap inom ämnet som undersöktes. Eftersom tidigare forskning främst har utgått från ett ledarperspektiv, krävdes ytterligare forskning från ett medarbetarperspektiv.

Resultatet till studien samlades in via tio semistrukturerade intervjuer, något som Alvehus (2019) benämner som primärdata.

Vid utformningen av frågor till intervjun användes KKS-modellen som hjälp för att kunna besvara problemformuleringen samt uppfylla studiens syfte. Intervjuguiden (**Bilaga 2**) testades på fem personer innan, för att ta reda på om frågorna var lämpliga att ställa och lätta att svara på. Intervjuerna genomfördes på intervjupersonernas arbetsplats.

Varje intervju inleddes med en kort presentation om studiens syfte, följt av frågan om samtycke att spela in intervjun, vilket är Ahrne och Svensson (2015) rekommendation till hur en intervju bör starta. Åtta av tio intervjupersoner gav samtycke till inspelning och under intervjuerna där intervjupersonerna inte gav samtycke togs enbart anteckningar.

4.2.3 Genomförande av analys och resultat

I analysen jämfördes de insamlade resultaten och den teoretiska referensramen. För att kunna jämföra delarna med varandra är det viktigt att ta hänsyn till att varje del av uppsatsen har en relation till varandra och måste hänga ihop (Alvehus, 2019). Författarna analyserade de genomförda intervjuerna och jämförde svaren med de valda teoretiska modellerna som tagits upp i referensramen, för att analysera hur intervju svaren visar hur mycket krav, kontroll och stöd som intervju personerna upplever på arbetsplatsen. Efter det hade gjorts, framställdes en slutsats för att kunna besvara studiens problemformuleringar.

För att kunna besvara studiens problemformulering har en abduktiv ansats tillämpats, något som Patel och Davidsson (2019) förklarar kan användas för att kunna växla mellan att analysera insamlat resultat och teorier. I studien genomfördes reflektioner både kring studiens resultat samt de teorier som belystes i den teoretiska referensramen.

Efter att alla intervjuer hade transkriberats kodades de insamlade resultaten, något som Bryman (2018) påpekar är ett av de första stegen vid en kvalitativ analys. Kodningen gjordes med inspiration av Graneheim & Lundman (2004), med följande kategorier; meningsbärande enhet, kondensering, kod, underkategori samt kategori. **Figur 3** visar hur kodningen gick till, för att möjliggöra att finna mönster och teman till studiens syfte. I studien har en tematisk inspirerad analys av resultatet använts för att kunna finna mönster kring medarbetarnas upplevelse kring arbetsrelaterad stress, eftersom Bryman (2018) belyser att tematisk analys kan bidra med att hitta mönster och teman.

Meningsbärande enhet	Kondensering	Kod	Underkategori	Kategori
IP-5 "Om de vet till exempel att jag har en stor grej på mitt bord, en stor uppgift. Då är de ändå bra på att checka in och frågar "Hur går det med det här? Vad är status? Behöver du hjälp? Säg till om det finns något vi kan göra"."	Medarbetarna stämmer av med varandra så att ingen står ensam, utan de tar ett gemensamt ansvar över arbetsuppgifterna.	Bra stöd, Förståelse, Lyhördhet, Samarbete, Gemenskap	Stöd från kollegor	Stöd
IP-2 "Ibland kan det vara ganska svårt att utföra sina arbetsuppgifter för att det är så oklart hur man ska göra eller vad man ska göra, eller mycket grejer att få in."	En förvirring skapas hos medarbetaren då det saknas tydliga instruktioner kring de nya arbetsuppgifterna.	Förvirring, Okunskap, Otydlighet, Komplexa uppgifter	Arbetsbelastning	Krav

Figur 3: Kodning av empirin, inspirerad av Graneheim och Lundman (2004), egen illustration (2023)

4.3 Etiska aspekter

Det är av stor vikt att ta hänsyn till de etiska aspekterna under studiens gång. Det kan exempelvis syfta till intervjupersonernas möjlighet att delta frivilligt och bibehålla anonymitet under hela processen (Bryman & Bell, 2017). För att tillgodose anonymitetskravet har inte namnen på studieobjektet eller intervjupersonerna skrivits ut. Detaljer som kan kopplas till att organisationen eller intervjupersonernas identitet kan avslöjas har inte heller skrivits ut. Vid varje genomförd intervju blev medarbetarna upplysta om ambitionen att de skulle hållas anonyma samt att de närsomhelst fick lov att avbryta intervjun, ifall de inte längre ville delta i studien. För att uppfylla informationskravet har det beskrivits tydligt i missivbrevet (**Bilaga 1**) om studien och dess syfte. När intervjupersonerna fick all väsentlig information, fick medarbetaren ge samtycke om hon ville delta i studien eller inte, för att på så sätt uppfylla samtyckeskravet. Här gavs dessutom information till intervjupersonerna om att den information som samlats in endast kommer att användas för forskningsändamål, för att kunna uppfylla nyttjandekravet.

Ytterligare en etisk aspekt som är viktig att ta i beaktande är konfidentialitetskravet, som innebär att den information som intervjupersonerna kommer att ge ut under intervjuerna inte ska läcka ut till obehöriga (Bryman & Bell, 2017). För att inte råka ta del av känslig information som kan spridas vidare, ställdes inga frågor om intervjupersonernas namn eller liknande personuppgifter, för att på så sätt uppfylla konfidentialitetskravet.

4.4 Studiens trovärdighet

En undersökning har hög pålitlighet om det finns en tydlig och genomgående redogörelse genom studien som går att följa (Bryman & Bell, 2017). Författargruppen anser att studien uppnådde en hög pålitlighet eftersom det gick att följa varje steg av studiens process, såsom problemformulering, val av studieobjekt, intervjuguide, transkribering samt analys av de insamlade resultaten.

Överförbarhet syftar till resultatets tillämplighetsförmåga att föras vidare till framtida forskning (Bryman & Bell, 2017). Författargruppen ansåg att studien uppnådde en god överförbarhet, eftersom resultatet kan föras vidare till andra studier inom området arbetsrelaterad stress och psykosocial arbetsmiljö.

För att skapa en tillförlitlig studie ska det gå att säkerställa att den genomförda undersökningen har utförts på ett sådant sätt att risken för partiskhet minskas (Bryman & Bell, 2017). För att öka studien tillförlitlighet har intervjuerna utformats enligt den intervjuguide (**Bilaga 2**) som Bryman och Bell (2017) beskriver.

Ytterligare en aspekt för att öka tillförlitligheten är att se till att minimera risken för en svag deltagarvalidering (Bryman & Bell, 2017). För att det inte skulle ske, vidarebefordrades resultatet till intervjupersonerna för att säkerställa att svaren hade tolkats korrekt innan de analyserades. Arbetsgivaren var informerad om att studien genomfördes, men för att inte försvaga studiens tillförlitlighet var de medverkande medarbetarna anonyma vid intervjutillfället. Övergripande ansågs studien ha en god tillförlitlighet.

4.5 Metodkritik

I studien har enbart tio medarbetare från samma arbetsplats intervjuats, vilket enligt Bryman och Bell (2017) kan göra det svårt att dra allmänna slutsatser kring fenomenet. Genom att genomföra ett fåtal intervjuer på en och samma arbetsplats ökar risken för att medarbetarna inte vågar uttala åsikter eller kritik mot arbetsplatsen, något som även Bryman och Bell (2017) belyser är en vanlig förekommande risk vid tillämpning av kvalitativ metod. Valet av studieobjekt skedde genom personliga kontakter, vilket skulle kunna leda till att svaren från intervjupersonerna blir riktade och därmed inte helt sanningsenliga. Författarna är medvetna om metodens utmaningar och för att bemöta riskerna gjordes det ett förtydligande om intervjupersonernas anonymitet under intervjun, för att säkerställa att medarbetarna upplevde det som en trygg miljö. Författarna förtydligade även för intervjupersonerna att de när som helst under intervjuens gång fick lov att avbryta om de inte längre ville delta i studien. Trots utmaningarna som fanns, användes metoden för att frambringa kunskaper om arbetsrelaterad stress utifrån ett medarbetarperspektiv och ansågs därmed som den mest lämpliga metoden för att kunna besvara studiens syfte och problemformulering.

5. Resultat

[I resultatkapitlet presenteras svaren från intervjupersonerna för att sedan i nästa kapitel kunna analysera svaren utifrån valda teorier.]

Resultatet innehåller följande huvudkategorier: den psykosociala arbetsmiljön, arbetsrelaterad stress, och upplevda krav, kontroll samt stöd. Alla citat som presenteras är tagna från transkribering av intervjuerna. Intervjuperson förkortas IP, följt av ett nummer för att särskilja intervjupersonerna åt.

Det var tio medarbetare som deltog i studien där samtliga kvinnor var mellan åldrarna 23 och 31 år. Intervjupersonerna som deltog i studien har varierande anställningstid och medarbetarna med kortast anställningstid har varit anställda i cirka tre månader. Medarbetarna med längst anställningstid har varit anställda i cirka åtta år. Hur många medarbetare som arbetat en viss anställningstid är presenterat i **Figur 4** och mellan ett tidsspann på mindre än ett år (<1 år), ett till fem år samt längre än fem år (> 5 år). Oavsett anställningstid på organisationen har arbetet en stor betydelse för samtliga deltagande medarbetare. Det handlar främst om ekonomisk trygghet, men också om tryggheten att ha en fast heltidsanställning.

Anställningstid:	Antal medarbetare:
< 1 år	4
1 - 5 år	4
> 5 år	2

Figur 4: Intervjupersonernas anställningstid, egen illustration (2023)

Intervjupersonerna beskriver att arbetet utförs i ett öppet kontorslandskap, där flera av medarbetarna sitter vid samma bord. Några av ansvarsområdena inkluderar intern och extern kundservice, hantering av fakturareklamationer och kundspecifika upplägg. Medarbetarna har ett delat ansvar över flera av områdena.

5.1 Den psykosociala arbetsmiljön

Nio av tio intervjupersoner visste vart arbetsmiljöpolicyen var om de skulle vilja läsa vad den innehöll. Trots detta hade intervjupersonerna ingen, eller väldigt liten kunskap, kring organisationens arbetsmiljöpolicy. Vid frågan om medarbetarna känner till organisationens arbetsmiljöpolicy var ett svar *“Alltså, jag vet typ inte” (IP-2)*, vilket fortsatte med *“Jag tror inte de har förklarat typ ‘Hej det här är era policyer’” (IP-2)*. Några av medarbetarna som är relativt nyanställda försvarade ovetskapen kring arbetsmiljöpolicyen med att tiden inte har funnits till att läsa den, exempelvis *“Eftersom jag inte varit i företaget så länge så har man inte hunnit sätta sig in i det ordentligt” (IP-3)*.

Det framgår alltså att det finns en vetskap om att arbetsmiljöpolicyen existerar, men samtliga upplever en osäkerhet kring vad som kan tänkas stå i den. Denna ovetskap upplevs som märklig, IP-5 uttrycker bland annat att *“Det känns lite konstigt att man inte har koll på den. Man har säkert läst den när man började här”*. Flertalet av intervjupersonerna var därför också osäkra på om arbetsmiljöpolicyen som organisationen har genomsyrar det dagliga arbetet, IP-5 uttrycker att *“Hm. Oj, jättesvårt. Hade nog behövt läsa den för att kunna utveckla tror jag”*, och IP-4 anser också att det är svårt att veta *“Ja, gud vad svårt”*. IP-8 hade mycket liten kunskap kring arbetsmiljöpolicyen och på frågan om medarbetaren visste vart informationen kunde hämtas svarade IP-8 endast *“Nej”*, vilket resulterade i att medarbetaren inte hade möjlighet till att svara på om arbetsmiljöpolicyen genomsyrar det dagliga arbetet.

Organisationen har tilltagit förbättringsåtgärder, men fokuset ligger på den fysiska arbetsmiljön, *“Det är faktiskt ganska aktuellt att vi försöker förbättra den. Nu tänker jag mest på det ergonomiska” (IP-1)*. En av de förbättringsåtgärder som nämns vid flera av intervjuerna är att organisationen ska byta ut kontorsstolarna, eftersom många medarbetare har haft en önskan om det. Inga förbättringsåtgärder kring den psykosociala arbetsmiljön har nämnts under någon av intervjuerna. De flesta medarbetarna är överens om att den psykosociala arbetsmiljön är väl fungerande och att de inte ser ett behov av en förbättring.

Den psykosociala arbetsmiljön är generellt väldigt god enligt samtliga intervjupersoner, IP-4 säger *“Den är för det mesta väldigt bra. Det är lättsamt och roligt och hjälpsamt och bra”*. Det finns en god stämning mellan medarbetarna, där hjälpsamhet, gemenskap och en god kommunikation genomsyrar kulturen på kontoret.

Det finns en bra sammanhållning i arbetsgruppen, vilket resulterar i ett bra teamwork. Medarbetarna samtalar med varandra och det finns en öppenhet där medarbetarna visar ärlighet och är inkluderande. IP-9 säger *“Det är oftast inga problem, utan vi pratar mycket med varandra”*. Det finns inga svårigheter med att ta upp ett problem, vilket stämmer överens med vad IP-3 säger *“Man kan prata med varandra, man kan ta upp problem. Man kan ha det sociala”*.

Den goda psykosociala arbetsmiljön utgör en positiv påverkan på nästan alla medarbetare, *“Det tar aldrig emot att åka till jobbet tycker jag, för att det är så trevliga kollegor”* (IP-5). IP-7 är överens om den positiva påverkan som den psykosociala arbetsmiljön utgör, och säger att *“Den psykosociala arbetsmiljön påverkar mig bara på ett bra sätt”* (IP-7). Det finns stöttning att få och om det är en arbetsuppgift som är svårhanterad resulterar det i ett gott samarbete mellan medarbetarna. Ytterligare anses den psykosociala arbetsmiljön ha en god påverkan på medarbetarna, exempelvis genom det sociala vid ankomst till arbetet och avslut av arbetsdagen, där IP-10 beskriver att *“Bara det med att man får ett god morgon på morgonen när man kommer och ett hejdå när man går hem”*. Enligt intervjupersonerna har de roligt på arbetsplatsen och utöver den professionella relationen som kollegor, anses det finnas en vänskap mellan medarbetarna. Däremot kan IP-9 uppleva att hon blir låg på energi som en konsekvens av det nära arbetet inom det öppna kontorslandskapet. IP-9 säger följande *“Det negativa är väl att man kan bli väldigt dränerad på energi. Både av att samtala med människor mycket och att det kan vara stimmigt”*.

Det finns flera olika avdelningar inom organisationen. Arbetet är utformat på ett sätt som gör att medarbetarna är beroende av kommunikation och samarbete över avdelningarna. Trots detta finns en osäkerhet kring vad andra avdelningar arbetar med. Enligt IP-8 anses detta som anmärkningsvärt, då alla arbetar inom samma organisation; *“Man har väldigt dålig koll på vad de andra grupperna sysslar med, fast att man jobbar på samma arbetsplats och eftersom alla egentligen är ganska beroende av varandra så borde man ha lite mer koll”* (IP-8). Det resulterar i att medarbetarna sällan bollar tankar och idéer mellan andra avdelningar, utan det stannar inom den arbetsgrupp som medarbetaren tillhör. Det uppstår en sluten gemenskap och en bristande kommunikation. Det stämmer överens med IP-9:s åsikt om att den psykosociala arbetsmiljön är god mellan de kollegor som medarbetaren arbetar närmast, som säger följande *“Jag tycker de jag jobbar närmast med, de upplever jag som väldigt bra och att vi har en*

väldigt bra kommunikation mellan varandra och alla kan vara öppna och ärliga med varandra” (IP-9).

5.2 Arbetsrelaterad stress

5.2.1 Stressbelastande situationer

Några av intervjupersonerna uppger att de fungerar bra under stress, medan andra blir mindre produktiva, exempelvis IP-10 som säger *“Jag fungerar oftast inte så bra under stress”*. IP-6 har delvis en liknande upplevelse av stress som IP-10, som anser att om det är en lagom stressbelastning kan det leda till högre produktivitet. *“För mycket stress är inte bra för man kommer vara för fokuserad på stressen och mindre produktiv. Men lite stress kan vara bra, hjälper en att få saker gjort. För mycket blir bara utmattande och man blir luddig i huvudet” (IP-6)*. Stressbelastningen blir därmed positiv, då den är hanterbar och effektiviserar arbetet. Detta är IP-9 överens om, som säger följande *“En positiv stress kan effektivisera” (IP-9)*.

Intervjupersonerna kan uppleva stress av flera olika anledningar, det kan vara om medarbetarna har många saker att göra på samma gång. Exempelvis beskriver IP-5 följande; *“Jag blir stressad när jag har för många saker på gång samtidigt som jag jobbar med. Och då kan jag bli lite, att jag inte riktigt vet vart jag ska börja nu. Vilken bajsmacka börjar jag med att lösa” (IP-5)*. När medarbetarna hamnar i situationer där de har för många arbetsuppgifter i gång samtidigt, skapas en stress som leder till en förvirring, där medarbetarna inte vet i vilken ände de ska börja. Det kan även bli en stressbelastande situation om medarbetarna inte har tillräckligt med tid till att utföra arbetsuppgiften, *“När man känner att man kanske ska utföra någonting på en orimlig tid” (IP-9)*. För vissa medarbetare visas den arbetsrelaterade stressen i situationer där det handlar om otydliga instruktioner, IP-4 beskriver att *“Jag blir inte stressad av mycket att göra, utan det är mer att om det är oklart vad som ska göras”*. Detta framgår även i IP-7:s relation till arbetsrelaterade stressituationer, *“Men jag skulle säga att jag kan bli stressad av när det är uppgifter som läggs på mitt bord som jag inte riktigt känner att jag har koll på, eller har rätt förutsättningar att klara av” (IP-7)*. Detta kombinerat med höga förväntningar av chefen som antar att medarbetarna har kunskap kring att kunna lösa arbetsuppgiften, men i själva verket har de fått dåliga förutsättningar på hur det ska utföras. Det behöver inte handla om en specifik situation som är stressande, IP-10 kan inte riktigt peka ut exakt vad som är stressande utan säger att *“Jag är en väldigt lättstressad person. Jag blir stressad av allt” (IP-10)*.

Enligt intervjupersonerna har en större förändring skett på organisationen som har påverkat medarbetarnas arbetsuppgifter, där det var få som visste vad som skulle göras. I intervjun beskrivs denna situation av IP-1 att *“Det var en intensiv period”*. Fler medarbetare är överens om att perioden var stressig, och ett ytterligare förtydligande kring situationen beskrivs *“Vi hade väldigt mycket att göra de två första veckorna, för det var ingen som visste vad vi skulle göra”* (IP-2). Den närmaste chefen har visat stor tillit till medarbetarna, vilket resulterade i att chefen tog för givet att de skulle klara av de nya arbetsuppgifterna. Det skapade en stress i att de medarbetare som har varit anställda under en längre tid tas för givet, IP-2 uttrycker att *“Om man har jobbat där en längre tid så förväntas det att man ska kunna en del också. Även fast det är helt nytt för mig också”*. Kraven blev därmed för höga utifrån vilka förutsättningar som fanns i kombination med otydliga instruktioner.

Det har funnits en stressbelastning kopplat till en hög personalomsättning. *“Vi har haft en hel del personalomsättning vilket har inneburit både att man ska lära andra, eller kanske själv bli upplärd på saker och ting på en och samma gång”* (IP-9). Enligt intervjupersonerna har medarbetarna fått arbetsuppgifter som de tidigare inte har varit bekanta med. Det har lett till att det har uppstått en förvirring och osäkerhet. Det har utgjort en svårighet för medarbetarna att lära upp ny personal, då de är osäkra på vad arbetsuppgifterna faktiskt innebär. Vid uppstarten av en anställning uppger intervjupersonerna att det fanns en överhängande risk att bli stressad, vilket grundades i osäkerhet och okunskap i arbetsområdet i kombination med höga och oförutsedda krav som skulle läras på kort tid. *“Just när jag kom och så kände jag typ att det var väldigt mycket och hur ska jag hinna lära mig allting?”* (IP-10).

5.2.2 Kognitiva och känslomässiga påverkningar

Frustration, förvirring, osäkerhet och gråtmildhet är några av alla de känslor som intervjupersonerna beskriver att de upplever i samband med en stressbelastning. IP-5 beskriver känslorna *“Irritation. Jag har lättare till tårar också när jag blir stressad”* (IP-5). Det kan tas i uttryck genom ilska och frustration, där IP-2 säger *“Ibland så blir jag arg. Ibland blir jag frustrerad”*. Ilskan och irritationen är inget intervjupersonerna beskriver som visas utåt mot andra kollegor, utan känslorna hålls inom dem och utgör en inre stress, IP-1 säger *“Man får en oro, ångest och det blir mer en inre stress som inte syns”*. Känslorna som stressen orsakar kan också bli väldigt energikrävande och skapar en nedstämdhet hos medarbetarna. Detta säger IP-8 *“Om det blir alldeles för mycket stress så kan man bli väldigt nere och trött”*.

Stressen hos IP-2 orsakade en sådan uppgivenhet att medarbetaren upplevde att det skulle bli svårt att fullfölja arbetet och att eventuellt avsluta anställningen var ett bättre alternativ. *“Jag kände att nu säger jag upp mig” (IP-2).*

5.2.3 Hantering av arbetsrelaterad stress

När frågan ställdes om hur arbetsplatsen erbjuder stöd för att kunna hantera stressen, svarade exempelvis IP-4 att *“Nej, inte jättebra stöd” (IP-4)*. Enligt medarbetaren finns det inte tillräckligt med stöd att få på arbetsplatsen för att kunna hantera en eventuell stressbelastning. Intervjupersonerna försöker i stället att hantera stressen med att intala sig själva och varandra att de endast kan göra det bästa utifrån förutsättningarna som har givits. *“En god och positiv attityd hjälper. Intala sig själv att jag gör det jag kan, och det som inte hinns med tar jag imorgon. Vetskapen om att jag inte står själv, ett starkt teamwork hjälper” (IP-1)*. IP-10 är överens och säger följande; *“Jag försöker bara acceptera läget”*. En positiv inställning kan hjälpa mycket och det är av stor vikt att bibehålla ett lugn, exempelvis genom att tänka på andningen som IP-7 beskriver *“Tänka på hur man sitter och hur man andas”*. Detta är ett knep som även IP-6 använder, som hanterar stressen genom att *“Andas. Försöka inse att man inte behöver skynda för att det löser sig ändå. Andas” (IP-6)*.

Flera knep presenteras under intervjuerna för att möjliggöra en hantering av stressen. Att försöka strukturera upp arbetet för att göra det tydligt genom prioriteringslistor kan hjälpa IP-5, som beskriver att *“Jag försöker strukturera upp mina dagar lite för mig själv”*. Att ha en tydlig struktur är något som tilltalar fler medarbetare; *“Jag brukar försöka skriva en lista och bena ut allt och se vad som kan vänta och vad man kan göra nu och försöka göra det tydligt för en själv” (IP-4)*. Flera av intervjupersonerna hanterar stressen genom att göra arbetsuppgiften tydlig för sig själv, eller byter ut arbetsuppgiften mot en annan för att bryta mönstret för stunden. Intervjupersonerna upplever att det finns möjlighet att hantera och minska en eventuell stressbelastning med hjälp av stöttning från kollegor. IP-9 beskriver hur kollegorna kan flagga för varandra vid en stressig situation, där stöttning i form av samtal kan ske, *“Vi är ganska bra mot varandra, att poängtera för den andra som kanske upplever någonting stressigt, att detta inte är hela världen” (IP-9)*. Om det finns en medarbetare som har uttryckt att den upplever stress, kliver kollegorna in och berättar att det är hela arbetsgruppens ansvar att uppgiften blir klar.

5.2.4 Återhämtning

Tiden för återhämtning som finns på arbetsplatsen är koncentrerad till raster och pauser. Enligt intervjupersonerna är det en förmiddagspaus, en lunchrast och en eftermiddagspaus. Majoriteten av intervjupersonerna upplever att detta är tillräckligt med tid för återhämtning under arbetsdagen. Det är under dessa raster och pauser som möjligheten finns att helt kunna släppa arbetet; *“Det är väl de enda tiderna man kan sätta ifrån sig jobbet”* (IP-2). Utöver raster och pauser finns det möjlighet att gå undan för en stund om det skulle behövas, *“Det finns tillfällen att gå i väg, det är aldrig någonting som brinner här”* (IP-4).

Det finns fler alternativ till återhämtning utöver raster och pauser. Organisationen erbjuder ett vilorum med massagestol som medarbetarna kan boka. Medarbetarna arbetar med flextid, vilket innebär att så länge de arbetar rätt antal timmar under veckan, har de frihet till att placera ut de timmarna över arbetsdagen lite hur de vill, *“Frihet att jobba in sin tid är bra”* (IP-6). Denna typ av frihet resulterar i att medarbetarna kan placera ut arbetstiden på ett sätt som möjliggör återhämtning under arbetsdagen eller på privat tid. Detta stämmer överens med IP-2 som säger följande *“Man har lite flex och sådant så man hinner med fritidssaker”*.

Under perioder som orsakar en högre stressbelastning uppger intervjupersonerna att det blir en hög påverkan på deras privatliv, *“Det kan vara att man blir trött efter jobbet. Inte har så mycket ork och energi till att hitta på andra saker”* (IP-5). Det kan leda till att medarbetaren blir trött, får låg energi och inte orkar hitta på saker. Tid till återhämtning på helgerna är viktigt, enligt intervjupersonerna, vilket för vissa beror på tidigare utbrändhet från andra arbeten.

Trots att arbetet kan komma att bli en stressbelastning upplevs inte belastningen som en press på vissa medarbetare, *“Även om jag kände stress, så har jag inte fått en press”* (IP-3). Medarbetaren behöver därför inte använda privat tid till återhämtning, då kraven kan anses som rimliga. Det kan dock orsaka att medarbetare tänker mycket på arbetet på privat tid, IP-8 beskriver att *“Man grubblar på saker även när man kommer hem”*. Men enligt intervjupersonerna utgör inte detta en stor påverkan.

I övrigt är majoriteten av intervjupersonerna överens om att det råder en bra balans mellan arbete och fritid. Det är ingen svårighet att släppa arbetet efter arbetets slut. *“Jag kan helt släppa arbetet när jag kommer hem”* (IP-8) och *“Men generellt sett så är det lätt att skilja på jobb och fritid”* (IP-5) är några av de svar som intervjupersonerna gav angående balans mellan arbete och fritid. Det är endast under mer hektiska perioder som medarbetarna eventuellt tänker extra

på arbetet under privat tid. Det finns en möjlighet för medarbetarna att arbeta hemifrån cirka två dagar i veckan, vilket ställer högre krav på förmågan att kunna skilja mellan arbete och fritid, och gränsen blir därmed mer diffus. Enligt intervjupersonerna handlar detta mer om eget ansvar än vad arbetet faktiskt kräver av dem, som IP-1 säger *“Men det är också mycket eget ansvar. Så det tycker jag ändå funkar bra”*.

5.3 KKS-modellen

Figur 5 är sammanställd utifrån intervjupersonernas upplevelse av individuella krav, kontroll och stöd. Medarbetarnas upplevelser är rankade mellan höga och relativt höga, samt låga och relativt låga.

Intervju-person	Kraven är:	Kontrollen är:	Stödet är:	Fält:
IP-1	Höga	Hög	Högt	Aktiva
IP-2	Höga	Hög	Relativt högt	Aktiva
IP-3	Relativt låga	Hög	Högt	Avspända
IP-4	Relativt låga	Relativt hög	Relativt högt	Avspända
IP-5	Relativt höga	Relativt hög	Högt	Aktiva
IP-6	Höga	Relativt hög	Högt	Aktiva
IP-7	Höga	Relativt hög	Högt	Aktiva
IP-8	Höga	Relativt låg	Högt	Spända
IP-9	Höga	Låg	Relativt högt	Spända
IP-10	Relativt höga	Hög	Högt	Aktiva

Figur 5: Sammanställning av intervjupersonerna i förhållande till KKS-modellen, egen illustration (2023)

Samtliga intervjupersoner upplever ett högt stöd av kollegorna. Trots det anser IP-2, IP-4 och IP-9 att stödet från chefen till viss del är väldigt lågt.

Fem av tio intervjupersoner anser att det är kontroll över arbetet som var viktigast för att undvika arbetsrelaterad stress. IP-7 säger *“Just att känna att man kan påverka är väldigt viktigt, för känner man inte det så känns det oftast hopplöst”*. Även IP-4 anser att kontroll är det

viktigaste, och säger följande; *"Det viktigaste är väl att kunna styra arbetet lite själv. För ibland så kanske man är lite trött och då kanske man känner att det lämpar sig bättre att göra en viss typ av arbetsuppgift. Och då blir arbetet oftast bättre utfört.*

Fyra intervjupersoner menar istället att bra stöd är det viktigaste, och endast en intervjuperson anser att lagom ställda krav är det viktigaste. IP-1 beskriver *"För mig som haft dåliga jobb innan, tycker jag det största är bra stöd och veta att om vi litar på varandra, att cheferna litar på att jag väljer rätt själv och gör det jag hinner"*. Det framgår även av IP-5 som säger *"Att man inte står helt ensam som ansvarig, för att det här ska bära eller brista. Utan att man vet att man är flera som ansvarar tillsammans över att uppgiften blir ordentligt gjord. Och att det finns stöd att få när det behövs"*.

5.3.1 Krav

Enligt intervjupersonerna råder det höga krav, där medarbetarna hanterar komplexa arbetsuppgifter som kräver mycket tankeverksamhet. IP-9 beskriver arbetsuppgifterna; *"Överlag skulle jag säga att arbetsbelastningen blir relativt hög"* och *"Det mesta av arbetsuppgifterna kräver tankeverksamhet"*. Här instämmer IP-5 som säger *"Det är uppgifter där det krävs att man har mycket hjärnverksamhet"*. I kombination med den höga arbetstakten råder det personalbrist på arbetsplatsen, uppger några av intervjupersonerna. IP-6 förklarar att det är en lagom arbetsbelastning men det stundtals råder tidsbrist, och säger att *"Jag anser att det är en bra belastning. Det är ett högt tempo, vi har deadlines varje dag. Vi har inte tillräckligt med människor för jobbet vi ska utföra. Det handlar inte om att vi inte klarar av det, men det kanske inte finns tillräckligt med tid"*.

Enligt IP-2 har det skett en del förändringar inom organisationen den senaste tiden och det har väckt känslor av otillräcklighet. Hon säger att *"Vi har haft så mycket att göra den senaste tiden. Och då har det känts att man behöver fler personer. För vi får nya arbetsuppgifter varje dag. Då känner man direkt att det kommer en ny uppgift, hur ska vi räkna till?"*. I kombination med en hög personalomsättning blir kraven högre än tidigare då medarbetarna ska lära sig nya arbetsuppgifter samtidigt som ny personal ska få rätt kunskap om uppgifter och rutiner; *"Vi är fortfarande ganska nya i arbetsuppgifter som vi har fått"* (IP-7).

Trots att det är höga krav på medarbetarna, anser samtliga intervjupersoner att arbetsbelastningen är bra och att det går i perioder hur mycket det finns att göra. Det framgår

av intervjupersonerna att även om de flesta arbetsuppgifterna kräver stor tankeverksamhet, finns det arbetsuppgifter som är av en enklare karaktär. IP-9 förklarar att *“Det mesta av arbetsuppgifterna kräver tankeverksamhet, sen har vi ibland några enstaka uppgifter som är väldigt enkla att utföra.”*. Det blir en behaglig och hållbar kombination av arbetsuppgifternas karaktär, och IP-5 nämner att *“Det är rätt skönt att det är en blandning”*.

5.3.2 Kontroll

Enligt intervjupersonerna kan arbetet utformas relativt mycket på egen hand, i form av prioritering av arbetsuppgifter och hur upplägget ser ut under arbetsdagen. Men hänsyn måste fortfarande tas till de strikta deadlines, villkor och lagar som finns. IP-5 beskriver detta följande; *“Till viss del, det är mycket regler, även lagar och villkor som man förhåller sig till. Så jag kan inte gå helt High Chaparall”*.

På frågan gällande hur mycket kontroll över arbetet medarbetarna upplever att det har säger IP-3 följande; *“Jag känner mig ganska fri att säga till om jag har för mycket eller för lite att göra. Jag kan hyfsat lägga upp dagordningen själv”*. Även IP-1 uppger att det finns en kontroll över arbetet, och säger *“Den dagliga rutinen kan jag styra mycket själv och göra det som jag anser behöver prioriteras”*. Utöver utformningen och prioriteringar i arbetet, är IP-9 inte överens med resterande intervjupersoner om hur hög påverkansmöjlighet medarbetarna har, och säger följande att *“Men det är nog mer att jag kanske kan prioritera om ibland. Men annars skulle jag inte säga att vi kan påverka speciellt mycket”* (IP-9).

Majoriteten av intervjupersonerna upplever att arbetsuppgifterna hinns med under arbetsdagen, men poängterar att vissa arbetsuppgifter är löpande och därför inte kan avslutas under endast en arbetsdag. Ibland kan även andra avdelningar behöva kontaktas för att kunna slutföra en arbetsuppgift, vilket enligt intervjupersonerna leder till svårigheter att färdigställa arbetsuppgiften under arbetsdagen.

Enligt intervjupersonerna är arbetsuppgifterna inte av en akut karaktär. Även om det inte är önskvärt, finns det en möjlighet att färdigställa arbetsuppgiften dagen efter. IP-5 säger att *“Om det är någonting som jag inte skulle hinna klart idag, så är det oftast inget som står och brinner, så att jag inte kan göra färdigt imorgon”*, det framgår även av IP-7 att hon oftast hinner klart och hon säger *“Tycker att jag ändå får klart det jag behöver, mer eller mindre. Oftast så känner jag att jag har kontroll på läget”*.

5.3.3 Stöd

Samtliga intervjupersonerna upplever att det finns ett bra stöd från kollegorna. Det främsta stödet som intervjupersonerna upplevde var i form av hjälp kring hur arbetsuppgifterna ska utföras. Exempelvis säger IP-4 *“Jag tycker vi hjälps åt jättemycket mellan varandra. Det är alltid väldigt lättamt, som att fråga om hjälp”*. Här är även IP-9 överens, som beskriver att *“Jag tycker att vi samarbetar väldigt bra och gör det varje dag. Vi tar oss alltid tid att hjälpa varandra”* (IP-9). Även IP-2 anser att stödet är bra, och säger att *“Om det är att någon har missat någonting eller om man vill ha hjälp så är vi ganska snabba, vad jag märker i alla fall, att hjälpa varandra”*. Det finns en självklarhet att samarbeta och hjälpa varandra. Medarbetarna stämmer av hur kollegorna ligger till med arbetsuppgifterna, frågar om det finns något som kan göras för att underlätta och påminner varandra om att ingen står ensam, utan ett gemensamt ansvar tas över flertalet arbetsuppgifter; *“Om de till exempel vet att jag har en stor grej på mitt bord, en stor uppgift. Då är de ändå bra på att checka in”* (IP-5), även IP-7 instämmer och säger att *“Vi försöker avlasta varandra så gott det går och även kolla läget”*.

Samtliga intervjupersonerna uppgav att de upplever hög förståelse och acceptans från kollegorna; exempelvis *“Man har överseende om man inte förstår”* (IP-2), *“Jag får uppmuntran, jag får hjälp, de hjälper mig att utvecklas. Får acceptans av kollegor”* (IP-3), och *“Vi är väldigt transparenta med varandra”* (IP-5).

Enligt intervjupersonerna råder det delade meningar i vilken utsträckning medarbetarna får stöd från chefen. De intervjupersoner som upplever ett bristande stöd från chefen, berodde på att det finns en upplevelse av att chefen inte besitter tillräckligt med kunskap kring hur medarbetarna arbetar och hur deras arbete fungerar. Detta resulterar i att medarbetaren inte kan be chefen om hjälp, när stöttning önskas som är relaterat till arbetsuppgifterna. IP-9 säger följande; *“Vi medarbetare får styra upp arbetet som vi upplever att det bör vara uppstyrt och fördelat för att hen inte har någon koll på vad vi gör”*. Det framgår även av IP-6 att det är medarbetarna som styr arbetsuppgifterna och hon säger att *“Det är inte så mycket stöd i form av kunskap så jag kan inte gå till hen för avancerade saker”*.

Åtta av tio intervjupersoner upplever att chefen ger bra återkoppling, när medarbetarna har kommit med synpunkter och förbättringsförslag. IP-1 säger *“Det tas på största allvar, vilket är kul. Dels får man en förklaring till varför det inte går eller så säger vi absolut det provar vi”*.

Även IP-7 upplever en god återkoppling från chefen och säger *“Hen är ganska duktig på att återkoppla faktiskt. Och har chefen inget svar efter en vecka så är hen duktig på att säga att jag inte har glömt det här utan jag håller fortfarande på och väntar på svar”*.

Fem av tio intervjupersoner anser att de inte har fått tillräcklig information för att kunna utföra arbetsuppgifterna. Exempelvis beskriver IP-9 att *“I många fall när arbetsbelastningen upplevs hög så beror det på att man inte fått de förutsättningar som hade behövts för att klara av en uppgift.”* Det framgår liknande tankar hos IP-2, som säger att *“Ibland kan det vara ganska svårt att utföra sina arbetsuppgifter för att det är så oklart hur man ska göra”*. Intervjupersonerna upplever att den främsta orsaken till den bristfälliga informationen är chefens okunskap kring arbetsuppgifterna. Resterande intervjupersoner upplever antingen att det finns tillräcklig information eller att det har varit bristande information tidigare, men som har förbättrats över tid.

6. Analys

[I kapitlet kommer det insamlade resultatet analyseras. Analysen inleds med att analysera resultatet för att kunna besvara den första problemformuleringen om vilka förutsättningar som finns för att förebygga ohälsa. Därefter fortsätter kapitlet med analysering av resultatet i syfte att besvara den andra problemformuleringen om medarbetarnas individuella psykosociala arbetsmiljö.]

6.1 Medarbetarnas och arbetsgivarens samverkan i arbetsmiljön

Det framgår att medarbetarna som deltog i studien har ingen eller väldigt liten kunskap om hur arbetsmiljön inom organisationen ska bedrivas, då majoriteten av intervjupersonerna upplevde en osäkerhet kring vad som står i arbetsmiljöpolicyn. I 3 kap 2a§ 1 st, AML, bestäms att det är arbetsgivarens ansvar att bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete. För att kunna genomföra ett systematiskt arbetsmiljöarbete kräver det att arbetsgivaren gör medarbetarna medvetna om hur arbetsmiljön inom organisationen ska bedrivas (AFS 2001:1, 2§). Det kan därför antas att medarbetarna i studien inte har gjorts medvetna om organisationens arbetsmiljöarbete. Medarbetarna ska samverka med arbetsgivaren för att skapa en god arbetsmiljö, enligt Prop. 1976/77:149. Trots det finns en okunskap kring vad som står i arbetsmiljöpolicyn, visste nio av tio intervjupersoner var informationen kunde hämtas. Enligt medarbetarna i studien bedrivs det dagliga arbetet i en övergripande god arbetsmiljö, och det framgår att majoriteten av intervjupersonerna är rörande överens om att den psykosociala arbetsmiljön är väl fungerande och att de inte ser ett behov av förändring. Däremot framgår att det finns förbättringsområden gällande den fysiska arbetsmiljön. Dessa förbättringsområden har yttrats till chefen, och det framgår exempelvis av IP-1 att *“det är faktiskt ganska aktuellt att vi försöker förbättra den”*. Att intervjupersonerna inte tar reda på hur arbetsmiljöarbetet ska bedrivas kan bero på att majoriteten anser att arbetsmiljön upplevs som generellt väldigt bra. Även fast arbetsmiljön upplevs som bra, är det uppseendeväckande att det inte finns någon kunskap om arbetsmiljöpolicyn, vilket framgår åtminstone av IP-5; *“det känns lite konstigt att man inte har koll på den”*. Det var inte möjligt för intervjupersonerna att svara på om arbetsmiljöpolicyn genomsyrar det dagliga arbetet, som ett resultat av avsaknaden kring kunskap om den. Detta indikerar ytterligare på att arbetsgivaren inte kan bedriva det systematiska arbetsmiljöarbetet som det enligt AML ska göras, samt att medarbetarna i studien inte har möjlighet att samverka

med arbetsgivaren då de inte vet vad som krävs för att uppnå en god arbetsmiljö. Det resulterar i att varken medarbetare eller arbetsgivaren kan säkerställa att arbetet utförs på ett sätt som ska förebygga ohälsa, vilket enligt AFS 2015:4 är av största vikt.

6.2 Bedömning av medarbetarnas arbetsmiljö

Sidhu et al. (2020) beskriver hur en bristande arbetsmiljö kan skapa stress hos medarbetare. Den psykosociala arbetsmiljön som råder på arbetsplatsen i studien påverkar medarbetarna på ett positivt sätt, exempelvis när medarbetarna samarbetar för att lösa en svårhanterlig arbetsuppgift. En god psykosocial arbetsmiljö kan bidra till fungerande relationer och samarbeten mellan kollegor på arbetsplatsen (Eklöf, 2022; Nakao, 2010; Ohadomere & Ogamba, 2020), och gott samarbete kan även förebygga stress (Nakao, 2010; Ohadomere & Ogamba, 2020). Intervjupersonerna har skapat goda och nära relationer och anser varandra som vänner utöver den professionella relationen som kollegor.

De krav som finns på en arbetsplats omfattar arbetsuppgifternas karaktär, komplexitet eller den tid det tar att genomföra en arbetsuppgift (Jakobsson & Skoglund, 2018), och är inkluderat i den organisatoriska arbetsmiljön (AFS 2015:4). Majoriteten av intervjupersonerna anser att arbetet som utförs har höga krav (se **Figur 5**). Beroende på hur stor mental ansträngning som krävs av en medarbetare att genomföra sina arbetsuppgifter, är avgörande för hur stor mental belastning det innebär (Karasek & Theorell, 1990). Enligt intervjupersonerna krävs det relativt mycket mental ansträngning för att kunna genomföra arbetsuppgifterna, och de beskriver i det insamlade resultatet hur arbetsuppgifterna är komplexa och ofta kräver mycket tankeverksamhet. Som tidigare nämnt beskriver medarbetarna i studien att de ibland behöver sitta med en arbetsuppgift under en hel arbetsdag, samtidigt uppger flera av medarbetarna att arbetsuppgifterna inte upplevs som för mentalt belastande, utan anser arbetsuppgifterna som utmanande och meningsfulla. Enligt Jakobsson och Skoglund (2018) är ytterligare en aspekt som karaktäriserar ett högt krav bland annat om tiden inte är tillräcklig till att slutföra en arbetsuppgift. Det insamlade resultatet visar att arbetet utförs i ett högt tempo och på grund av hög personalomsättning råder det brist på personal som har tid till att utföra arbetsuppgifterna. Att det inte finns tillräckligt med personal är något som en av intervjupersonerna upplever som extra ansträngande, och uppger att det finns en tidsbrist med anledning av personalomsättningen. Trots att majoriteten av intervjupersonerna upplever höga, alternativt

relativt höga krav, är det ingen som uttryckt att kraven är ohanterliga. Höga krav behöver nödvändigtvis inte innebära en skadlig risk för medarbetaren (Arbetsmiljöverket, u.å., b), exempelvis om arbetsuppgifterna som medarbetaren har är anpassade efter medarbetarens förmågor och kunskaper (Kefelew et al., 2023).

Kontroll i arbetet handlar om vilken möjlighet medarbetaren har att möta de krav som ställs (Rydén, 2015). Kontroll kan även benämnas som handlingsutrymme, och omfattas av den organisatoriska arbetsmiljön (AFS 2015:4). Medarbetarna i studien påpekar att de till viss del har stor möjlighet att påverka arbetssituationen (**se Figur 5**), men det finns en upplevelse av att det är svårt att påverka vissa rutiner eller arbetsuppgifter, exempelvis ändra och flytta på deadlines. Jakobsson och Skoglund (2018) belyser att om en medarbetare har tillräckligt med kontroll över sin arbetssituation, minskar risken för arbetsrelaterad stress. Detta stämmer till viss del överens med medarbetarna i studien, som uppger att de sällan upplever en omfattande arbetsrelaterad stress, utan att majoriteten upplever att det finns en god kontroll över arbetssituationen. Däremot är en intervjuperson inte överens med resterande gällande kontroll i arbetet och påpekar att hon inte upplever möjligheter att påverka arbetssituationen. Rydén (2015) påpekar att bristande kontroll över arbetssituationen ofta hänger samman med en känsla av stress, på grund av att stressen ökar i takt med att medarbetaren upplever en förlorad kontroll över arbetet. Trots att medarbetarna i studien upplever sig ha kontroll i arbetet i form av att de kan påverka bland annat arbetstakten och prioriteringar, brister kontrollen i möjligheten att påverka deadlines, som skulle kunna leda till att den arbetsrelaterade stressen ökar hos medarbetarna på sikt.

Samtliga intervjupersoner anser stödet på arbetsplatsen som högt alternativt relativt högt (**se Figur 5**). Stödet som en medarbetare upplever är överskridande mellan både den organisatoriska och den psykosociala arbetsmiljön. Kommunikation och fördelning av arbetsuppgifter är inräknat i den organisatoriska arbetsmiljön (AFS 2015:4), och den psykosociala arbetsmiljön inkluderar om arbetets relationer och organisering erbjuder positiv självkänsla och välbefinnande (Eklöf, 2022). Weman-Josefsson och Berggren (2013) belyser att det sociala stödet inom en organisation är den viktigaste resursen för att ha en god arbetsmiljö. Detta stämmer överens med nästan hälften av intervjupersonerna som ansåg att stöd var det viktigaste för att ha en god arbetsmiljö.

Enligt Statistiska centralbyrån (u.å., a) upplever 23% av alla yrkesverksamma mellan 16–74 år ett bristande stöd från chefen. Det framgår att majoriteten av medarbetarna i studien upplever

ett bristande stöd från den närmaste chefen, vilket indikerar att siffrorna från Statistiska centralbyrån stämmer överens med det insamlade resultatet. Däremot upplever åtta av tio intervjupersoner ett gott stöd av chefen i form av återkoppling, exempelvis när medarbetarna kommer med synpunkter och förbättringsförslag. Några av medarbetarna i studien upplever att stödet från kollegor är bra, men att stöd från chefen är bristande. Att uppleva ett bristande stöd från chefen är dessutom något som kan leda till att medarbetaren blir stressad (Akuamoah-Boateng, 2020; Giorgi et al., 2019). Enligt Rydén (2015) kan ett gynnsamt stöd förbättra en bristfällig arbetssituation i lika stor grad som ett bristande stöd kan försämra arbetssituationen. Trots att stödet från chefen inte anses vara tillräcklig, uppger majoriteten av intervjupersonerna att stödet från kollegorna leder till att arbetet känns meningsfullt, och det är tack vare kollegornas stöd som medarbetarna upplever sig undvika arbetsrelaterad stress. Det stämmer även överens med forskning som beskriver hur ett gott stöd kan leda till högre arbetstillfredsställelse (Otu et al., 2021; Sharma & Srivastava, 2020). Majoriteten av intervjupersonerna upplever hur stödet från kollegorna sker genom öppna och transparenta samtal som genererar god kommunikation. Det blir tydligt att medarbetarna i studien har gemensamt ansvar över flera av arbetsuppgifterna, där ett gott samarbete framkommer i form av bland annat avlastning och diskussion. Detta kan liknas med det Otu et.al. (2021) beskriver gällande att bristande stöd från chefen inte påverkar medarbetares vilja att ge stöd till sina kollegor. Dessutom stämmer det överens med att en god och fungerande kommunikation kan generera fördelar för medarbetares hälsa (Akuamoah-Boateng, 2020; Nakao, 2010; Ohadomere & Ogamba, 2020), jämfört med ett bristande stöd från chefen kan vara en faktor som leder till arbetsrelaterad stress (Sidhu et al., 2020). Det bristfälliga stödet som medarbetarna i studien upplever från chefen rör sig primärt om att chefen saknar kunskap kring medarbetarnas arbetsuppgifter. Stödet från kollegorna uppges förbättra arbetssituationen när chefen inte stöttar fullt ut, vilket kan liknas med Rydén (2015) som beskrev att ett gynnsamt stöd kan förbättra en bristande arbetssituation.

Ytterligare beskriver intervjupersonerna hur arbetsplatsen består av flertalet arbetsgrupper som är beroende av en god kommunikation och ett effektivt samarbete mellan grupperna. Det märks att det finns en osäkerhet rörande vad de andra arbetsgrupperna på organisationen arbetar med, vilket resulterar i en bristande kommunikation och en sluten gemenskap inom arbetsgruppen. Primärt finns en god kommunikation inom medarbetarens arbetsgrupp, men då medarbetarna i studien har dålig koll på vad andra arbetsgrupper gör kan det uppstå utmaningar då deras arbete kräver kommunikation mellan andra avdelningar. Forskning har påvisat att den typen av

försämrad kommunikation är något som kan leda till stress i förlängningen (Eklöf, 2022; Nakao, 2010; Ohadomere & Ogamba, 2020).

6.3 Risker för en ohälsosam arbetssituation

Genom att identifiera var i modellens fält som medarbetarna befinner sig, kan det undersökas hur stor risken är att medarbetarna har en bristande arbetssituation (Fagerlind Ståhl, 2021). Vidare kan det undersökas om medarbetarna är inom en situation som på sikt kan leda till att medarbetaren utsätts för farligt arbete (Rydén, 2015).

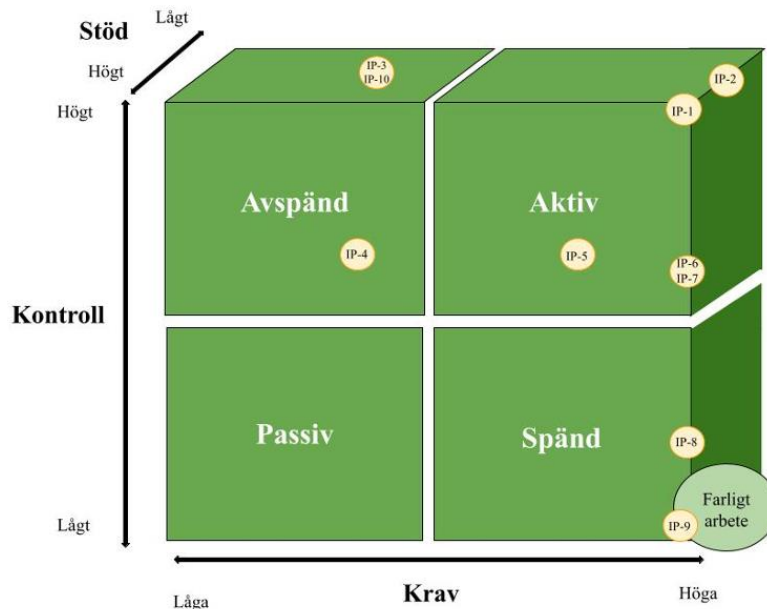
Enligt **Figur 6** befinner sig fem av intervjupersonerna i det aktiva fältet i KKS-modellen. Det beror på att medarbetarna i studien anser att kraven är höga och kontrollen är hög. Enligt Karasek och Theorell (1990) trivs medarbetare ofta bra inom detta fält, då det bland annat kan skapa arbetsglädje. Karasek och Theorell (1990) fortsätter beskriva att medarbetaren kan klara av höga krav om det finns tillräckligt med handlingsutrymme för att möta dem.

Tre av intervjupersonerna blir placerade i det avspända fältet, enligt medarbetarna i studiens individuella upplevelser av krav, kontroll och stöd. Det avspända fältet innebär att medarbetaren upplever låga krav i kombination med hög kontroll (Fagerlind Ståhl, 2021). Enligt Karasek och Theorell (1990) fungerar medarbetare ofta bra inom detta fält, men det finns en risk att medarbetarna blir uttråkade då arbetsuppgifterna inte utgör någon utmaning. Kombinationen med låga krav och hög kontroll utgör det mest hälsofrämjande arbetet (Rydén, 2015).

Utifrån resultaten av studien befinner sig ingen intervjuperson inom det passiva fältet, som även är presenterat som tomt i **Figur 6**.

Figur 6 beskriver hur två av intervjupersonerna är inom det spända fältet i KKS-modellen. Fagerlind Ståhl (2021) redogör att medarbetare hamnar i det spända fältet när det finns höga krav kombinerat med låg kontroll. Intervjupersonerna som är inom det spända fältet har uttryckt specifikt hur de upplever att kraven är höga och kontrollen är låg. Denna kombination utgör ett hälsofarligt arbete (Eklöf, 2022; Rydén, 2015), och enligt Karasek och Theorell (1990) finns det en risk för medarbetare som befinner sig inom det spända fältet att på lång sikt drabbas av överansträngning samt utbrändhet. Oavsett om medarbetarna i studien inte upplever arbetet som stressande, kan höga krav och låg kontroll leda till ohälsa. Kefelew et al. (2023) problematiserar hur höga krav som inte är anpassade efter medarbetaren kan leda till arbetsrelaterad stress. Dessutom är det påvisat från tidigare forskning att yrket som intervjupersonerna arbetar inom,

löper stor risk för stress på grund av det emotionella arbete som krävs (Johnson et al., 2005). Trots detta beskriver Karasek och Theorell (1990) att medarbetare kan hantera att vara inom det spända fältet under en begränsad tid, om tillräckligt med återhämtning finns. Det är därför av största vikt att IP-8 och IP-9, som båda är inom det spända fältet, får tillräckligt med stöd från chef och kollegor, i kombination med det individuella behovet av återhämtning.



Figur 6: KKS-modellen kombinerat med resultat, egen illustration (2023)

6.4 Erfarenheter och hantering av arbetsrelaterad stress

Trots att medarbetarna i studien är bekanta med arbetsrelaterad stress, är det något som endast sker i hektiska perioder och inte något som pågår över lång tid. Situationerna som intervjupersonerna anser är stressande, bör därför inte utgöra en hög risk för den fysiska och psykiska hälsan (Johnson et al., 2005; Sidhu et al., 2020). Några av intervjupersonerna uppger även att kombinationen med höga krav och främmande arbetsuppgifter vid den förändring som skedde i organisationen, ledde till hög osäkerhet och stress inom arbetet. Medarbetarna i studien klarade inte av att möta de krav eller ansvar som fanns. Att inte psykiskt klara av att möta sina ansvar på arbetsplatsen är något som kan leda till arbetsrelaterad stress (Ohadomere & Ogamba, 2020).

Enligt Eklöf (2022) kan det för vissa handla om att gå in i handlingsberedskap vid en stressig situation. Detta är något som stämmer in på vissa av intervjupersonerna, som uppger att en sporrning sker vid stress och ett mer effektivt arbete utförs. Forskning har även visat hur en viss

form av stress kan förbättra en individs motivation (Ohadomere & Ogamba, 2020). Men den lilla stressen som för vissa medför motivation, kan för andra upplevas som obehagligt då det alltid sker en subjektiv tolkning av en situation (Weman-Josefsson & Berggren, 2013). Det kan leda till att en medarbetare kan gå in i handlingsförlamning vid en eventuell stressbelastning (Eklöf, 2022). Några av intervjupersonerna uppgav att de inte fungerar bra under stress, exempelvis om det är många arbetsuppgifter att göra samtidigt blir det svårt att avgöra var medarbetaren ska börja, vilket kan liknas med en form av handlingsförlamning.

Majoriteten av intervjupersonerna upplevde en osäkerhet kring hur arbetsmiljöarbetet ska bedrivas, då det saknades kunskap om vad som stod i organisationens arbetsmiljöpolicy. Denna omedvetenhet kan utgöra en faktor som leder till arbetsrelaterad stress, och om medarbetarna inte har rätt kunskaper om arbetsmiljöarbetet innebär det att medarbetarna inte heller görs medvetna om vilka verktyg som finns tillgängliga för att bromsa en eventuell stressbelastning (Ohadomere & Ogamba, 2020; Otu et al., 2021).

Den arbetsrelaterade stressen som intervjupersonerna upplever ligger främst till grund i bristande stöd från chefen, när kraven blir för otydliga samt när kraven blir för höga. Det bristande stödet är något som kan leda till arbetsrelaterad stress då det utgör en påfrestning för medarbetaren (Jakobsson & Skoglund, 2018). Höga krav som inte är anpassade efter medarbetarens förmågor och kunskaper kan bli utmanande och är ytterligare en faktor som kan leda till arbetsrelaterad stress (Kefelew et al., 2023). Den förändring som intervjupersonerna beskrivit har skett på organisationen har medfört flertalet otydliga instruktioner och nya arbetsuppgifter som medarbetarna inte har haft kunskap inom, samt ett bristande stöd från chefen, vilket har gjort det svårt att kunna möta de krav som ställs. Det kan dessutom leda till minskad arbetstillfredsställelse hos medarbetarna, vilket i sin tur kan resultera i en stressbelastning (Otu et al., 2021). IP-2 uttryckte i samband med den nämnda organisationsförändringen att det skulle bli svårt att fullfölja arbetet och att eventuellt avsluta anställningen var ett bättre alternativ. I situationen med IP-2 fanns inget ömsesidigt utbyte där både medarbetaren och arbetsgivaren var nöjd med arbetssituationen, vilket kan påverka medarbetarens arbetsengagemang (Parzefall & Hakanen, 2010). Arbetsuppgifterna blev inte anpassade efter medarbetarens individuella förutsättningar, vilket är fastställt kan leda till arbetsrelaterad stress (Kefelew et al., 2023; Sidhu et al., 2020), vilket det i detta fall gjorde för IP-2. Intervjupersonerna uttrycker dessutom att det finns dåliga förutsättningar för hur arbetsuppgifterna ska utföras på grund av brist på information. En nyckelförutsättning för att

medarbetaren ska kunna undvika stress är att få vägledning och tillräckligt med information på arbetsplatsen (Ohadomere & Ogamba, 2020; Otu et al., 2021). Det kräver dessutom att det finns en välfungerande kommunikation mellan arbetsgivaren och medarbetaren, vilket kan uttryckas genom information i arbetsuppgifter (Akuamoah-Boateng, 2020).

Det bristande stödet som några av intervjupersonerna upplevt har uttryckts av IP-6 genom chefen som inte kan bistå med stöd i form av kunskap. IP-4 anser att arbetsplatsen inte erbjuder något stöd för att hantera en stressbelastning. För att hantera en eventuell stressbelastning hos medarbetarna bör organisationen lägga stor vikt vid användning av arbetsmiljöpolicys, visa engagemang för företagshälsovården och göra medarbetarna medvetna om deras rättighet att nyttja den (Nakao, 2010).

IP-6 och IP-4 är två av de medarbetarna i studien som har längst anställningstid, och har varit anställda i fem år eller längre. Giorgi et al. (2019) påpekar specifikt hur ett bristande stöd från en chef kan vara en orsak till att bli mer stressad för medarbetare som har varit anställda under en längre tid.

Medarbetarna i studien är övergripande överens om att återhämtningen som erbjuds av organisationen är tillräcklig för den arbetsbelastning som de utsätts för. Jakobsson och Skoglund (2018) belyser vikten av att det individuella behovet av återhämtning måste vara i balans med kraven på arbetet. Intervjupersonernas möjligheter till att ta raster och pauser under förmiddag, lunch och eftermiddag, möjlighet till att konversera under arbetstid och möjligheten till att boka ett vilorum verkar täcka det behovet till återhämtning som finns. Det framgår att några av medarbetarna fokuserar på att bibehålla lugnet för att kunna hantera eventuell stress, för att kunna återhämta sig. Medarbetarna i studien upplever ett generellt gott stöd från kollegor genom en öppenhet och transparenta samtal i arbetsgruppen, vilket också är en form av återhämtning och ett sätt att hantera en eventuell stressbelastning. En god kommunikation mellan medarbetare genererar fördelar genom att främja individens hälsa (Akuamoah-Boateng, 2020; Ohadomere & Ogamba, 2020).

Intervjupersonerna beskriver hur deras kognitiva funktioner påverkas, i form av hur det är vanligt att uppleva förvirring och osäkerhet under en stressbelastning. Hensing et al. (2021) beskriver hur denna typ av påverkan försvårar förmågan för medarbetaren att utföra de arbetsuppgifter som krävs. Enligt intervjupersonerna är arbetet som utförs inom organisationen komplext och kräver stor tankeverksamhet. Det indikerar att om medarbetarna utför dessa

uppgifter under stress kommer det leda till en sämre bedömningsförmåga och kan leda till att medarbetarna tar inkorrekta beslut (Eklöf, 2022).

Flera av medarbetarna i studien upplever negativa och obehagliga känslor vid en stressbelastning. Det kan vara i form av att medarbetaren blir nära gråt, eller upplever en irritation och en frustration. Eklöf (2022) påpekar att samarbetet kan försämrats när medarbetarna upplever nämnda känslor eller kan leda till missförstånd. Otu et al. (2021) menar att stressrelaterade konflikter påverkar kollegor och kan leda till en lägre arbetstillfredsställelse. Hensing et al. (2021) fortsätter beskriva när medarbetarens individuella förmåga och arbetets krav inte längre är i synk blir det svårt att utföra arbetet. Medarbetarna i studien motverkar vad de negativa känslorna kan leda till för konsekvenser genom att flagga tidigt för kollegorna om en av medarbetarna upplever någon form av stressbelastning.

Det finns en risk för kvinnor att inte kunna balansera arbetsliv och privatliv (Akuamoah-Boateng, 2020; Sharma & Srivastava, 2020). Majoriteten av intervjupersonerna är överens om att det finns en bra balans mellan arbete och fritid under normala förutsättningar. Parzefall och Hakanen (2010) påpekar hur ett ömsesidigt utbyte, där både arbetsgivare och medarbetare är nöjda med arbetssituationen, kan leda till förbättrat välmående. Däremot, under mer hektiska perioder på arbetet, förekommer det att medarbetarna i studien tänker extra mycket på arbetet även på privat tid. Det är vanligt att privatlivet, såsom familj, sätts åt sidan när det är mycket på arbetet (Akuamoah-Boateng, 2020). Det framgår även att intervjupersonerna kan bli trötta efter arbetstid med anledning av den sociala miljö som förekommer, samt att det anses stimmigt i den öppna kontorsmiljön. Trots detta anses inte det utgöra en stor påverkan som utgör ett problem. Det kan bero på att forskning har visat på hur kvinnors arbetsroll är en av de faktorer som utgör störst positiv påverkan på kvinnans välbefinnande (Barnett, 2004).

7. Diskussion

[I kapitlet förs diskussion kring studieobjektets tillämpning av systematiska arbetsmiljöarbete utifrån medarbetarnas perspektiv. Kapitlet avrundas med att diskutera sjukskrivning kopplat till arbetsrelaterad stress och vikten av att arbeta förebyggande mot detta.]

Organisationen som studiens medarbetare arbetar på har fler än tio anställda och därmed finns det etablerade arbetsmiljöpolicyer som ska förebygga risker för ohälsa (AFS 2001:1, 2§). En förutsättning för att chefen ska kunna bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete, vilket är lagstadgat enligt 3 kap 2a§ 1 st AML, är genom att göra medarbetarna medvetna om hur arbetsmiljöarbetet ska bedrivas. På grund av medarbetarna i studiens uppenbara okunskap kring organisationens arbetsmiljöpolicyer kan slutsatsen dras att chefen har misslyckats med att göra de anställda medvetna om hur arbetsmiljöarbetet ska gå till. Det framgår i det insamlade resultatet att intervjupersonerna vet om att det finns en arbetsmiljöpolicy och vart informationen finns om de vill läsa mer om den. Slutsatsen dras därmed att medarbetarna i studien inte samverkar med arbetsgivaren, genom att de väljer att inte läsa om arbetsmiljöpolicyen. Det verkar bortprioriteras med grunder på att medarbetarna anser att arbetsmiljön är tillräckligt god och att inga ifrågasättanden behöver göras, och därför upplevs det inte finnas ett behov att läsa informationen i arbetsmiljöpolicyen.

Trots att forskning påvisar att kvinnor i högre utsträckning är mer stressade än män (Gyllensten & Palmer, 2005; Matud, 2004; Sharma & Srivastava, 2020), visar det insamlade resultatet att medarbetarna i nuläget inte har särskilt mycket erfarenhet av arbetsrelaterad stress. Det kan förmodas bero på att fyra av intervjupersonerna har varit anställda inom organisationen i mindre än ett år, fyra har varit anställda mellan ett till fem år och endast två av intervjupersonerna har en anställning på längre än fem år. Den arbetsrelaterade stressen är svår att upptäcka bland organisationens medarbetare, enligt Arbetsmiljöverket (u.å., c), och utgör den vanligaste faktorn till sjukskrivning. Majoriteten av medarbetarna som deltog i studien har inte arbetat särskilt lång tid på organisationen och det finns en möjlighet att de inte har blivit påfrestade under tillräckligt lång tid för att kunna urskilja vad som utgör en stress för just dem inom detta specifika arbete. Oavsett om de deltagande intervjupersoner har relativt kort anställningstid på organisationen, är arbetet klassat som ett av de yrken som drabbas mest av arbetsrelaterad stress (Johnson et al., 2005), vilket gör det extra anmärkningsvärt att medarbetarna inte har så många erfarenheter av stress i arbetet. Eventuella sjukskrivningar kan komma att leda till stora

kostnader för organisationen (Arbetsmiljöverket, u.å., c). För att undvika eventuella sjukskrivningar är det av största vikt att arbetsgivaren gör medarbetarna medvetna om vilka verktyg som finns för att förhindra stress på arbetet. IP-4 ansåg att arbetsplatsen inte erbjuder något stöd för att hantera en stressbelastning, utöver det stöd som de enskilda medarbetarna skapar individuellt. Att medarbetarna i studien skapar egna förutsättningar för att motverka en eventuell stressbelastning är anmärkningsvärt, med tanke på att Karasek och Theorell (1990) skapade KKS-modellen på grund av debatten angående hur mycket medarbetarna individuellt ska ansvara för arbetsmiljön och arbetsrelaterad stress.

Det är värt att notera att organisationen kan ha skapat en arbetsmiljö som förebygger ohälsa och erbjuder verktyg för att hantera stressbelastningar utan att medarbetarna är medvetna om exakt vilka de verktygen är.

8. Slutsats

[I slutsatskapitlet kommer studiens problemformuleringar att besvaras. Kapitlet avslutas med att beröra studiens begränsningar samt studiens bidrag.]

1. Hur upplever medarbetarna deras individuella psykosociala arbetsmiljö kopplat till graden av krav, kontroll och stöd som finns?

Studiens första problemformulering har i syfte att undersöka medarbetarnas krav, kontroll och stöd för att kunna avgöra i vilka fält i KKS-modellen som de befinner sig inom. Över lag upplever studiens medarbetare att den individuella psykosociala arbetsmiljön är bra, där medarbetarna uppger att det framför allt beror på ett bra stöd från kollegor. Merparten av medarbetarna upplever att stödet från chefen är bristfälligt och bör förbättras, vilket beror på att chefen inte besitter tillräckligt med kunskaper om medarbetarnas arbetsuppgifter. Majoriteten av medarbetarna upplever att de har hög kontroll över arbetsituationen. Nästan alla medarbetare upplever att de har höga krav på sitt arbete, vilket leder till att majoriteten av medarbetarna hamnar i antingen det avspända fältet eller det aktiva fältet i KKS-modellen. Däremot hamnade två medarbetare inom det spända fältet och löper därför risk för en ohälsosam arbetsituation på lång sikt.

2. Vilka förutsättningar upplever medarbetarna att det finns för att förhindra arbetsrelaterad stress?

Det finns förutsättningar för att förhindra arbetsrelaterad stress bland organisationens medarbetare. Trots att medarbetarna inte själva tar del av vad som står i arbetsmiljöpolicyn, är detta en förutsättning som skapats till medarbetarna för att förhindra arbetsrelaterad stress. Arbetsplatsen erbjuder inget stöd till att hantera en eventuell stressbelastning, vilket inte är något som medarbetarna verkar anse som något negativt. Chefen kan inte ge stöd i form av kunskap och kan inte hjälpa till i det faktiska arbetet. I stället skapar medarbetarna individuella förutsättningar för att förhindra arbetsrelaterad stress, genom ett bra och stabilt stöd mellan kollegorna, där det flaggas för om en medarbetare upplever stress och får därmed hjälp genom avlastning och samtal. Den enskilda medarbetaren skapar fler förutsättningar genom att göra prioriteringslistor, bibehålla ett lugn och ta pauser. Avslutningsvis framgår det att medarbetarna upplever en god psykosocial arbetsmiljö och det är viktigt att organisationen börjar göra medarbetarna medvetna om de verktyg som finns för att förhindra och förebygga arbetsrelaterad stress och därmed undvika höga sjukskrivningskostnader.

9. Studiens bidrag och begränsningar

[I kapitlet presenteras vad studien bidrar med, både teoretiskt och praktiskt. Kapitlet avslutas med att redogöra studiens begränsningar.]

9.1 Teoretiska bidrag

Studien bidrar med ökade kunskaper om medarbetares upplevelser av arbetsrelaterad stress, vilket kan möjliggöra vidare forskning inom ämnet för att förhindra och förebygga arbetsrelaterad stress. Vidare kan studien bidra med att framlysa kvinnor och mäns olikheter vid hantering av arbetsrelaterad stress, för att sedan kunna stötta de individer som är mer känsliga för arbetsrelaterad stress och på lång sikt förhindra eventuella konsekvenser av arbetsrelaterad stress.

9.2 Praktiska bidrag

I praktiken bidrar studien med att identifiera risken att medarbetare utsätts för farligt arbete, genom att framlysa detta kan både arbetsgivare och medarbetare förhindra de konsekvenser som arbetsrelaterad stress kan medföra. Förhoppningsvis kan studien användas av både chefer och ledare för att skapa en ökad förståelse kring arbetsrelaterad stress utifrån ett medarbetarperspektiv. På sikt kan det leda till minskade sjukskrivningskostnader, kopplat till arbetsrelaterad stress.

9.3 Begränsningar

En begränsning som finns i studien är att det enbart är tio kvinnors upplevelser på en arbetsplats som har studerats, vilket kan försvåra möjligheten att generalisera fenomenet eftersom de intervjuade kvinnornas upplevelser kan skilja sig från andra kvinnors upplevelser på andra arbetsplatser. Ytterligare en begränsning i studien är att det inte var möjligt att få läsa organisationens arbetsmiljöpolicy, vilket resulterade i att ingen jämförelse mellan den upplevda arbetsmiljön och den arbetsmiljön som organisationen strävar efter var möjlig att göra. Detta på grund av att organisationen håller den internt där det endast är medarbetarna som får ta del av den. Trots att KKS-modellen är en frekvent tillämpad modell inom forskning av den psykosociala arbetsmiljön, så finns det en begränsning i att endast undersöka krav, kontroll och stöd på arbetsplatsen. Det kan finnas parametrar som bör nämnas i undersökning av arbetsrelaterad stress som inte omfattas av KKS-modellen.

10. Förslag till vidare forskning

[I kapitlet presenteras förslag på vidare forskning som kan genomföras inom ämnet arbetsrelaterad stress.]

Förslag till vidare forskning är att genomföra en kvantitativ studie med enkätundersökningar på en stor organisation, det vill säga en organisation med fler än tio anställda, för att undersöka om det framkommer liknande resultat på en bredare målgrupp. Det hade varit intressant att undersöka om medarbetare upplever den psykosociala arbetsmiljön på liknande sätt, samt om medarbetare inom andra organisationer saknar kunskap om arbetsmiljöpolicy.

Det hade också varit intressant om vidare forskning hade kompletterat en liknande studie med intervjuer med medarbetarnas närmsta chef, för att möjliggöra ett bredare perspektiv på fenomenet och även styrka det medarbetarna upplever.

Ett ytterligare förslag på vidare forskning hade varit att genomföra en studie med enbart män kring ämnet, för att se om den tidigare forskning som gjorts gällande mäns stresshantering är fortsatt relevant och för att få ett bredare perspektiv kring ämnet arbetsrelaterad stress. Dessutom för att undersöka om det skiljer sig mellan kvinnor och män gällande stresshantering.

11. Referenslista

- Ahrne, G. & Svensson, P. (2015). *Handbok i kvalitativa metoder*. Liber.
- Akuamoah-Boateng, C. (2020). Balancing work, family and personal life: Perspectives of female staff at the College of Distance Education, University of Cape Coast, Ghana. *International Journal of Educational Administration and Policy Studies*, 12(1), 43–51. <https://doi.org/10.5897/ijeaps2019.0643>
- Alvehus, J. (2019). *Skriva uppsats med kvalitativ metod: en handbok*. Liber.
- Andersson, T., Crevani, L., Ulla Eriksson-Zetterquist, & Tengblad, S. (2020). *Chefskap, ledarskap och medarbetarskap*. Studentlitteratur Ab.
- Arbetsmiljölagen (1977:1160)
- Arbetsmiljöverkets författarsamling (2001:1) om systematiskt arbetsmiljöarbete och allmänna råd om tillämpningen av föreskrifterna
- Arbetsmiljöverkets författarsamling (2015:4). Organisatorisk och social arbetsmiljö
- Arbetsmiljöverket. (u.å) a. *Psykisk ohälsa, stress, hot och våld - Arbetsmiljöverket*. [Www.av.se https://www.av.se/halsa-och-sakerhet/psykisk-ohalsa-stress-hot-och-vald/](https://www.av.se/halsa-och-sakerhet/psykisk-ohalsa-stress-hot-och-vald/)
- Arbetsmiljöverket. (u.å.) b. *Förebygg arbetsrelaterad stress* [Broschyr] <https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/broschyror/forebygg-arbetsrelaterad-str-ess-broschyr-adi688.pdf>
- Arbetsmiljöverket. (u.å.) c. *Dolda faror på arbetsplatsen - Arbetsmiljöverket*. [Www.av.se. https://www.av.se/_arbetsmiljoarbete-och-inspektioner/arbeta-med-arbetsmiljon/dolda-faror-i-arbetsmiljon/?hl=sjukskrivning](https://www.av.se/_arbetsmiljoarbete-och-inspektioner/arbeta-med-arbetsmiljon/dolda-faror-i-arbetsmiljon/?hl=sjukskrivning)
- Barnett, R. C. (2004). Women and Multiple Roles: Myths and Reality. *Harvard Review of Psychiatry*, 12(3), 158–164. <https://doi.org/10.1080/10673220490472418>
- Bryman, A., & Bell, E. (2017). *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. Liber.
- Eklöf, M. (2022). *Psykosocial arbetsmiljö: begrepp, bedömning och utveckling* (2nd ed.). Lund: Studentlitteratur.
- Fagerlind Ståhl, A-C. (2021). *Arbete och psykisk hälsa: viktigt vetande och vanliga myter*. Studentlitteratur.
- Fila, M. J., Purl, J., & Griffeth, R. W. (2017). Job demands, control and support: Meta-analyzing moderator effects of gender, nationality, and occupation. *Human Resource Management Review*, 27(1), 39–60. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2016.09.004>

- Giorgi, G., Arcangeli, G., Ariza-Montes, A., Rapisarda, V., & Mucci, N. (2019). Work-related stress in the Italian banking population and its association with recovery experience. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 32(2). <https://doi.org/10.13075/ijomeh.1896.01333>
- Graneheim, U. H., & Lundman, B. (2004). Qualitative content analysis in nursing research: concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today*, 24(2), 105–112. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2003.10.001>
- Gyllensten, K., & Palmer, S. (2005). The role of gender in workplace stress: a critical literature review. *Health Education Journal*, 64(3), 271–288. <https://doi.org/10.1177/001789690506400307>
- Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., Donald, I., Taylor, P., & Millet, C. (2005). The experience of work-related stress across occupations. *Journal of Managerial Psychology*, 20(2), 178–187. <https://doi.org/10.1108/02683940510579803>
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.
- Kefelew, E., Hailu, A., Kote, M., Teshome, A., Dawite, F., & Abebe, M. (2023). Prevalence and associated factors of stress and anxiety among female employees of hawassa industrial park in sidama regional state, Ethiopia. *BMC Psychiatry*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12888-023-04575-5>
- Nakao, M. (2010). Work-related stress and psychosomatic medicine. *BioPsychoSocial Medicine*, 4(1), 4. <https://doi.org/10.1186/1751-0759-4-4>
- Nationalencyklopedin, stress. <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lang/stress> (Hämtad 2023-02-16)
- Matud, M. Pilar. (2004). Gender differences in stress and coping styles. *Personality and Individual Differences*, 37(7), 1401–1415. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2004.01.010>
- Ohadomere, O., & Ogamba, I. K. (2020). Management-led interventions for workplace stress and mental health of academic staff in higher education: a systematic review. *The Journal of Mental Health Training, Education and Practice*, 16(1), 67–82. <https://doi.org/10.1108/jmhtep-07-2020-0048>
- Otu, S. E., Sun, I., Akor, C. I., Nnam, M. U., Wu, Y., & Aro, G. (2021). Explaining job satisfaction and voluntary assistance among Nigerian police officers. *Policing: An International Journal*, 44(5), 941–956. <https://doi.org/10.1108/pijpsm-01-2021-0002>
- Parzefall, M., & Hakanen, J. (2010). Psychological contract and its motivational and health-enhancing properties. *Journal of Managerial Psychology*, 25(1), 4–21. <https://doi.org/10.1108/02683941011013849>

Proposition 1976/77:149: om arbetsmiljölag m.m.

Regeringskansliet. (u.å.). *Agenda 2030 / Mål 3 / Hälsa och välbefinnande*. Regeringskansliet.
<https://www.regeringen.se/regeringens-politik/globala-malen-och-agenda-2030/agenda-2030-mal-3-halsa-och-valbefinnande/>

Rydén, L. (2015). *Komma till tals, komma till sin rätt, komma till rätta med*. EllErr Konsult.

Sharma, L., & Srivastava, M. (2020). A scale to measure organizational stress among women workers in the garment industry. *European Journal of Training and Development, ahead-of-print*(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/ejtd-04-2019-0060>

Sidhu, A. K., Singh, H., Viridi, S. S., & Kumar, R. (2020). Job stress and its impact on health of employees: a study among officers and supervisors. *Journal of Management Development, 39*(2), 125–144. <https://doi.org/10.1108/jmd-01-2019-0004>

Statistiska centralbyrån. (u.å.) a. *Andel av de sysselsatta enligt undersökningen Arbetsorsakade besvär efter arbetsorsakade besvär, kön, ålder. År 2020*. [Dataset]. Hämtad 13 februari, 2023, från https://www.statistikdatabasen.scb.se/pxweb/sv/ssd/START_AM_AM0502_AM0502A/BesvarKA/table/tableViewLayout1/

Statistiska centralbyrån. (u.å.) b. *Andel sjukfrånvarande (KS) efter kön och sektor. Kvartal 2015K2 - 2022K4*. Statistikdatabasen. Hämtad 21 april 21, 2023, från https://www.statistikdatabasen.scb.se/pxweb/sv/ssd/START_AM_AM0201_AM0201B/KS15franvaroSekt/table/tableViewLayout1/

Stress - Uppslagsverk - NE.se. (Hämtad 14 februari, 2023,). Från [Www.ne.se](http://www.ne.se).
<https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/stress>

Wadell, B., & Larsson, B. (1998). *Arbetsmiljö*. Studentlitteratur, Lund.

Weman-Josefsson, K., & Berggren, T. (2013). *Psykosocial arbetsmiljö och hälsa*. Studentlitteratur.

12. Bilagor

12.1 Bilaga 1: Missivbrev

Information till dig som deltar i C-uppsats,

Vi är två studenter som studerar programmet Personal, Organisation och Ledarskap på Högskolan i Skövde. Under våren skriver vi vår C-uppsats där vi har fått äran att träffa 10 medarbetare hos er.

Syftet med studien är att undersöka i vilken utsträckning arbetsrelaterad stress existerar när det finns arbetsmiljöpolicy och regelverk som ska förebygga ohälsa. En av frågorna vi hoppas att kunna besvara i slutet av uppsatsen är:

Hur upplever medarbetarna deras individuella arbetsmiljö kopplat till vilka krav, kontroll och stöd som finns?

Du som deltar i studien kommer att få vara anonym, vi kommer inte på något sätt avslöja detaljer som kan kopplas till dig eller organisationen du arbetar på. Om du önskar att få ta del av dina svar innan de analyseras, meddela detta under intervjun. Om du ger ditt samtycke kommer intervjun spelas in, i annat fall kommer endast anteckningar tas.

Intervjun tar max en timme. Följande temaområden kommer att beröras under intervjun: Bakgrundsfrågor, individuell arbetsmiljö, stress samt frågor kopplade till vilken arbetsbelastning, vilka påverkansmöjligheter du har samt vilket stöd du upplever från kollegor och chef.

Sandra Fernström
Email: xxx@student.his.se

Karin Lindholm
Email: xxx@student.his.se

Handledare: Tony Pehrson, Email: xxx@his.se



12.2 Bilaga 2: Intervjuguide

Bakgrundsfrågor:

1. Hur gammal är du?
2. Kan du berätta lite om din nuvarande yrkesroll?
3. Hur många år har du arbetat på företaget?
4. Hur mycket erfarenhet har du av detta arbetsområde sedan tidigare?
5. Vilken betydelse har det här arbetet för dig?
6. Hur upplever du balansen mellan arbete och fritid?

Förutsättningar för individuell arbetsmiljö:

1. Känner du till era arbetsmiljöpolicyer?
 - a. Hur upplever du att era arbetsmiljöpolicyer genomsyrar ert dagliga arbete?
2. Berätta lite om den arbetsmiljö du arbetar i.
 - a. Hur påverkar den dig?
3. Vad innebär stress för dig?
 - a. I vilka situationer känner du dig stressad?
 - a. Vill du berätta om vilka känslor det väcker inom dig när du känner dig stressad?
4. Vilka erfarenheter har du av stress i ditt arbete?
 - a. Hur upplever du att arbetsplatsen erbjuder stöd för att hantera stressen?
 - b. Hur upplever du att stressen påverkar ditt privatliv?
5. Hur försöker du minska din stress på arbetsplatsen?
6. Vilka möjligheter till återhämtning har du under din arbetsdag?
 - a. (Om inga möjligheter ges) När får du möjlighet till återhämtning?

Krav:

7. Kan du beskriva hur du upplever din arbetsbelastning?
 - a. Hur stor arbetsinsats upplever du att dina arbetsuppgifter kräver?

Kontroll:

8. På vilka sätt har du möjlighet att påverka din arbetsbelastning som du beskrev tidigare?
 - a. Hur upplever du att du har möjlighet att hinna med allt under en arbetsdag?
9. Har du utrymme att bestämma hur ditt arbete ska utföras?
 - a. På vilket sätt har du den möjligheten? Utveckla gärna

Stöd:

10. Vilket stöd upplever du att du får från dina kollegor?
 - a. I vilka situationer upplever du ett bra/dåligt stöd? Utveckla gärna
11. Hur upplever du samarbetet med dina kollegor?
 - a. Om någon av er har hög arbetsbelastning en dag, hur gör ni för att stötta varandra?
12. Vilket stöd upplever du att du får från din närmaste chef?
 - a. Berätta om på vilket sätt du får stöd
 - b. Får du tillräckligt med information för att kunna utföra arbetet?
 - c. Hur upplever du att chefen tar hänsyn till synpunkter/åsikter?

Övrigt:

13. Vad är viktigast för dig för att undvika stress på arbetsplatsen?
 - a. Upplever du att det viktigaste för dig är att ha en lagom arbetsbelastning, bra stöd eller mycket handlingsutrymme? Varför?
14. På vilket sätt upplever du att det finns några skillnader mellan dina erfarenheter och dina manliga kollegors erfarenheter av arbetsrelaterad stress.
15. Finns det något annat inom det här området som du vill berätta om?

12.3 Bilaga 3: Individuella reflektioner

12.3.1 Karin Lindholm

Eftersom både jag och Sandra har varit ute på arbetsmarknaden några år innan vi påbörjade vår utbildning så har vi under en längre period diskuterat våra erfarenheter från olika arbetsplatser. Något som vi både har upplevt under våra år i arbetslivet är bristande arbetsmiljö som ofta har lett till någon form av arbetsrelaterad stress, som påverkat oss i olika omfattning. Efter dessa diskussioner kom vi ganska omgående fram till att vi ville undersöka ämnet vidare i vår kandidatuppsats.

I början av arbetets gång var vår tanke att genomföra en kvantitativ studie där vi ville skicka ut enkäter via våra sociala medier där folk i vår omgivning skulle få besvara vår enkät om deras upplevelser av arbetsrelaterad stress. Men vi förstod fort att denna typ av undersökning skulle vara väldigt omfattande och utmanande att genomföra så vi bestämde oss därefter att vi ville skicka ut enkäter till en organisation i stället. Efter flertal avslag från olika typer av organisationer så bestämde vi oss slutligen för att i stället genomföra en kvalitativ undersökning och fokusera på enbart en arbetsplats och ur ett medarbetarperspektiv.

Nu när arbetet är färdigställt så känner jag att jag har lärt mig mycket om ämnet och vilka faktorer som kan vara avgörande för hur stor risken är att drabbas av arbetsrelaterad stress. Jag har även lärt mig hur jag själv i min framtida arbetsroll kan dels själv arbeta för att undvika arbetsrelaterad stress, dels hjälpa mina framtida kollegor att minska sin stress i arbetet. Jag har även lärt mig mycket om vad för regelverk som finns för att skydda medarbetaren mot olika former av ohälsosam arbetssituation.

Mitt och Sandra samarbete upplever jag ha fungerat bra. Detta kan dels bero på att vi under vår studietid har genomfört flera inlämningsuppgifter tillsammans och vet hur vi jobbar på bästa sätt, samt att vi under hela arbetets gång har haft liknande ambitioner och öppen dialog om hur vi tycker arbetet funkar. Då vi bor en bit ifrån varandra så har vi varierat mellan att ses på campus och att höra av via videosamtal. Stundvis har det varit en utmaning för oss, men något vi har erfarenhet av sedan tidigare eftersom vi började vår utbildning under Covid-19.

En fördel med vårt samarbete är att vi är bra på olika delar som behöver vara med i en uppsats, och vi har därför fördelat arbetet utifrån det som passar oss bäst. Detta har lett till ett gott samarbete och en lärorik tid som resulterade i en uppsats som jag är väldigt stolt över.

12.3.2 Sandra Fernström

Ett av alla de områden som har studerats under min tid på Högskolan i Skövde är ämnet Arbetsmiljö, vilket direkt gjorde mig intresserad av att skriva C-uppsatsen inom detta område. Arbetsmiljö har intresserat mig och varit lärorikt utifrån de teorier som kursen erbjöd, de ramverk som kursen Arbetsrätt tog upp, men också i kombination med den praktiska erfarenheten jag har haft från min tidigare arbetslivserfarenhet. Att få möjlighet att studera fenomenet arbetsrelaterad stress var väldigt intressant ur flera aspekter, bland annat hur det är en av de vanligaste anledningarna till sjukskrivningar. Det utgör en påfrestning på så många olika plan för en medarbetare, och alla upplever det olika. Att dessutom få möjlighet att studera fenomenet genom den mest populära modellen för att analysera den psykosociala arbetsmiljön, krav-, kontroll-, och stödmodellen upplevdes extra intressant. Med tanke på att den skapades för cirka 40 år sedan och fortfarande är frekvent använd av forskare, liksom organisationer, för att förstå hur medarbetarna mår och upplever den arbetsbelastning som finns, hur handlingsutrymmet ser ut från individ till individ och även hur betydande stödet är. Under skrivprocessens gång har det utgjort en utmaning att begränsa ämnet, då flertalet vetenskapliga artiklar och kurslitteratur tog upp vinklar eller konsekvenser av arbetsrelaterad stress, såsom hur det kan påverka motivation, produktivitet eller skapa stora kostnader för organisationen genom sjukskrivningar. Det var viktigt att begränsa uppsatsen till en genomförbar omfattning, men svårigheten kom när det var så många intressanta aspekter som jag önskat att få med.

Kunskapen som uppsatsen frambringat är något jag varmt tar med mig in i framtiden, oavsett om det gäller i framtida studier eller i min karriärsutveckling. Det är inte helt främmande för mig att efter examen studera vidare mer djupgående i ämnet arbetsmiljö. I min framtida arbetsroll kommer kunskapen underlätta att upptäcka varningssignaler hos kollegor, eller hos mig, som kan leda till arbetsrelaterad stress för att i ett tidigt skede bromsa den. Arbetet med uppsatsen har dessutom skapat stor respekt för vilka konsekvenser det kan medföra för en individ om ohälsa inte uppmärksammas i tid. Ytterligare har arbetet även skapat en förståelse för mig hur olika ramverk har skapats i syfte att förebygga stress, och hur de ska användas som verktyg på arbetsplatsen.

Jag, tillsammans med studiekamrater, har provat olika forskningsmetoder när vi har undersökt andra ämnen under tiden på högskolan, och trots det har varit i en mindre omfattning har vi fått prova kvalitativ studie med semistrukturerade intervjuer, kvantitativ studie i form av enkätundersökning samt mindre litteraturstudier. Mina kunskaper inför den kvalitativa metod

som användes i C-uppsatsen har därför varit översiktliga. Med många diskussioner och samarbetet med Karin, kom vi gemensamt fram till att en kvalitativ studie i form av semistrukturerade intervjuer var den metod som lämpade sig bäst för denna studie. Att finna en organisation som ville delta i studien tog tid, och vi fick flertalet avslag från organisationer som inte ville delta. Till slut tackade en organisation ja, vilket var genom personliga kontakter till mig.

Då jag och Karin bor i olika städer har vi främst kommunicerat via telefon och Zoom för att diskutera och planera upplägget av uppsatsen, och vi har setts ett fåtal gånger på Högskolan i Skövde för handledning, diskussion eller gemensamt arbete. Våra tidigare erfarenheter av att studera på distans har gjort oss väl vana vid detta arbetssätt.

Jag och Karin kom snabbt och smidigt överens om att vi ville studera ämnet arbetsmiljö, specifikt arbetsrelaterad stress, och vi hade flera givande diskussioner kring hur vi kunde vinkla och avgränsa ämnet. I övrigt har vi fördelat arbetet relativt gemensamt, där mycket ensamarbete har förekommit i kombination med avstämningar på telefon och zoom. Jag har arbetat mycket med uppsatsen på högskolans bibliotek, där jag också fått hjälp av bibliotekets personal vid frågor om formalia och referenshantering. Där har den främsta litteraturen som varit relevant för uppsatsen funnits, och en omfattande tid har lagts på läsning om ämnet. Mycket av litteratur har tagits bort från uppsatsen, eftersom vi hade en önskan om att avgränsa ämnet så mycket som möjligt.

Jag och Karin har på egen hand sökt tidigare forskning efter en gemensam diskussion om vilka sökord som kunde användas. Vid transkriberingar och kodning av intervjuer har vi delat upp arbetet till hälften var. Analys och diskussion har främst skett på eget håll, men ett samarbete har förekommit i form av diskussion och gemensam läsning av de slutgiltiga resultaten av respektive kapitel. Det har underlättat att ha ett samförfattarskap i denna mån, då vissa delar utgjorde ett tidskrävande arbete. Avslutningsvis har jag lagt en omfattande tid på att korrekturläsa uppsatsen, för att hitta och rätta till eventuella stavfel, felaktiga meningsuppbyggnader samt se över så uppsatsen har korrekta referenser och formalia enligt de principer och krav som finns från högskolan.

Sammanfattningsvis har det självständiga arbete som förekommit både från mig och min studiekamrat resulterat i en givande process och en intressant uppsats.