



MALMÖ HÖGSKOLA
Hälsa och samhälle

SOCIONOMENS PSYKOSOCIALA ARBETSMILJÖ

EN KVALITATIV STUDIE AV FYRA
SOCIONOMERS UPPLEVELSE AV SIN
PSYKOSOCIALA ARBETSMILJÖ

MIKAEL LOVÈN
JOSEFIN WESTERLUND

SOCIONOMENS PSYKOSOCIALA ARBETSMILJÖ

EN KVALITATIV STUDIE AV FYRA
SOCIONOMERS UPPLEVELSE AV SIN
PSYKOSOCIALA ARBETSMILJÖ

*Socialworkers´ psychosocial work
enviroment.*

*A qualitativ essey of four socialworkers experience of
their psychosocial work enviroment.*

MIKAEL LOVÈN
JOSEFIN WESTERLUND

Lovén, M & Westerlund, J.

Socionomens psykosociala arbetsmiljö. En kvalitativ studie av fyra socionomers upplevelse av sin psykosociala arbetsmiljö. *Examensarbete i socialt arbete 10 poäng.*

Malmö högskola: Hälsa och Samhälle, enheten för socialt arbete, 2007.

Socialworkers` psychosocial work enviroment. A qualitativ essey of four socialworkers experience of their psychosocial work enviroment.

Abstract

Vi har utfört en kvalitativ studie i form av semi-strukturerade intervjuer. Syftet med studien är att undersöka socionomens psykosociala arbetsmiljö för att belysa vilka faktorer som är av störst vikt för upplevelsen av en god psykosocial arbetsmiljö, av vem det är av störst vikt för socionomen att få feedback från samt vilken som är den största drivkraften i arbetet för socionomen.

Det som framkommit i vår studie är att samtliga intervjupersonerna lägger fokus på i stort sett samma faktorer då det gäller den psykosociala arbetsmiljön. Det som alla intervjupersoner betonat är vikten av goda relationer med klienter, arbetsgivare och kollegor.

Nyckelord: drivkraft, feedback, psykosocial arbetsmiljö, socialt stöd, socionom, stress

INLEDNING	4
PROBLEMFÖRMULERING.....	5
SYFTE	5
FRÅGESTÄLLNINGAR	5
BEGREPP OCH TEORIER.....	6
Psykosocial arbetsmiljö	6
Tillfredsställelse på arbetsplatsen.....	6
Feedback	7
Stress.....	8
Stressorer	8
Socialt stöd.....	9
HISTORIK OCH TIDIGARE FORSKNING.....	9
Hawthornestudien	10
Mellan klient och organisation	10
METOD	13
Databearbetning	14
Urval	14
Etiska överväganden	15
Validitet och reliabilitet	16
Trovärdighet och tillförlitlighet	17
BESKRIVNING AV INTERVJUPERSONERNA	17
BEARBETNING	18
Vi ämnar i detta avsnitt redogöra för vår bearbetning av intervjuerna.....	18
Teman i intervjuerna.....	18
Teman för intervjuperson 1.....	18
Gemenskap.....	18
Stöd.....	19
Konflikter.....	19
Feedback	20
Överordnat tema: Relationer.....	21
Teman för intervjuperson 2.....	21
Frihet.....	21
Lönen	22
Feedback	22
Relationer.....	23
Överordnat tema: Trivsel	24
Teman för intervju med intervjuperson 3	25
Feedback	25
Relationer.....	25
Stress.....	26
Drivkraften.....	26
Lönen	27
Överordnat tema: Bekräftelse	28
Teman för intervju med intervjuperson 4	28
Tillfredsställd	28
Självsäkerhet.....	29
Autonomi	29
Glädje.....	30
Möten	31
Överordnat tema: god psykosocial arbetsmiljö	31
ANALYS	32
Analys av resultat på individnivå.....	32

Analys av resultat på gruppnivå.....	34
SAMMANFATTNING	37
AVSLUTANDE DISKUSSION.....	38
REFERENSER	40
Internet.....	40
Bilaga 1	41
Bakgrundsvariabler	41

INLEDNING

Socialt arbete har år 2007 varit en egen forskningsdisciplin i trettio år och har under dessa år vunnit en legitimitet. Socialt arbete och socialarbetarens roll har under dessa år genomgått stora förändringar, det har blivit en ökad professionalisering och det har även blivit mer byråkratiskt. Tiden för klienten tenderar att försvinna i det nya informationssamhället, det utrymme som tidigare fanns för möten med människor har försvunnit mer och mer. Trots att socialt arbete som disciplin numera är erkänd och har vunnit legitimitet har yrkets status inte höjts utan det är fortfarande lågavlönat och inget område som prioriteras av våra makthavare. Vi tror att det kan beror på att socialtjänsten behandlar socialt exkluderade grupper som inte anses produktiva. En annan anledning kan vara att socialt arbete är ett kvinnodominerat yrke och att kvinnor i ett patriarkalt samhälle överlag är mer lågavlönade. Vår förhoppning är att yrket skall få högre status genom ett erkännande från samhället om att socialarbetarna fyller en viktig funktion.

Vi kommer kontinuerligt i kontakt med massmedias bild av socionomen, deras brister, tillkortakommande och arbetsituation. Bilden är för oss inte alltid nyanserad utan har en tendens att visa de som har en bedräglig arbetsmiljö eller har misslyckats fatalt i sina arbetsuppgifter och åtagande. Det vi vill åstadkomma med vår uppsats är att få en nyanserad bild av socionomens psykosociala arbetsmiljö då deras arbetsmiljö inom snar framtid kommer att bli vår.

Arbetsmiljö är ett brett begrepp som inkluderar många olika faktorer. Det finns den fysiska arbetsmiljön som inkluderar bl.a. ljussättning, ergonomiska aspekter, ljudnivåer och ventilation, med andra ord allting som har en påverkan på det fysiska arbetsklimatet. Det finns ett strikt regelverk avseende de faktorer som bidrar till en god fysisk arbetsmiljö. Det som är av vikt är inte hur arbetsmiljön ser ut, utan hur den uppfattas av den enskilde individen som är verksam i miljön. En arbetsplats kan uppfattas olika av de anställda beroende på den enskildes behov samt tycke och smak. En del uppfattar en svag belysning som ytterst behaglig när någon annan anser att ett väl upplyst rum är en behaglig arbetsmiljö. Även om den fysiska arbetsmiljön är en viktig aspekt för trivselen på en arbetsplats så är det inte alltid den som är den viktigaste. Enligt Håkansson (2005) är kanske den viktigaste faktorn för arbetsmiljön medarbetarna. Medarbetarna och relationen till dessa är faktorer som ingår i den psykosociala arbetsmiljön. Andra viktiga faktorer för den psykosociala arbetsmiljön är feedback, både positiv och negativ, stress samt ekonomisk kompensation för arbetsinsatsen. Även hur den enskilde trivs med sina arbetsuppgifter är av vikt för den psykosociala arbetsmiljön.

PROBLEMFORMULERING

Vilka faktorer bidrar till en god psykosocial arbetsmiljö? Är det klientkontakten som är av störst vikt? Socionomen har genomgått en lång utbildning som en förberedelse för att arbeta inom människovårdande organisationer och oftast i offentlig sektor. Vår tro är att den yrkesverksamma socionomen har gjort sitt yrkesval utifrån en vilja att arbeta med människor för att åstadkomma positiva förändringar. Vårt mål är att utreda om det är kontakten med människor, främst klienter, som är drivkraften i arbetet och en faktor som har en positiv påverkan på den psykosociala arbetsmiljön. Vi vill även undersöka vilken påverkan andra faktorer har på den psykosociala arbetsmiljön, såsom t ex feedback från arbetsgivare och kollegor. Inom socialt arbete finns det ett flertal olika arbetsområden och inom alla fält är klienten inte i en position att ge feedback till socionomen, inom alla fält finns inte heller någon kontinuitet i kontakten med klienten vilket gör att det inte skapas något utrymme för respons vare sig negativ eller positiv från klienten. Är det i nyss nämnda fall viktigare med en god relation och feedback från arbetsgivare och kollegor? Socionomyrket är ett icke-välbetalt yrke, av den anledningen är vår teori att lönen är sekundär för drivkraften i arbetet och att större vikt läggs vid den mänskliga kontakten. Även om lönen kanske inte lika betydelsefull som den mänskliga feedbacken så tror vi att den ändå har en viss betydelse som ett kvitto på ens duglighet från arbetsgivaren. Vi vill därför undersöka vilken betydelse lönen har för den psykosociala arbetsmiljön.

SYFTE

Uppsatsens syfte är att undersöka samt gå på djupet med vilka faktorer det är som bidrar till en god psykosocial arbetsmiljö för socionomer. Psykosocial arbetsmiljö består av flera olika aspekter. De aspekter som vi främst vill fokusera på i vår studie är betydelsen av feedback, dels från klienter och dels från kollegor och arbetsgivare. Vi vill även fokusera på vad det är som motiverar socionomerna i den kontext som dessa är verksamma i, detta avser vi göra genom att utforska lönen respektive klientkontaktens betydelse för drivkraften i arbetet. Vidare vill vi utforska effekten den psykosociala aspekten av positiva respektive negativa interaktioner med kollegor, arbetsgivare samt klienter på arbetsplatsen.

FRÅGESTÄLLNINGAR

Uppsatsens syfte har mynnat ut i tre centrala frågor som vi vill besvara med vår studie, dessa är:

- Vad är av störst vikt för den psykosociala arbetsmiljön?
- Vilken form av feedback är viktigast för socionomen?
- Vilken är den största drivkraften i det sociala arbetet?

BEGREPP OCH TEORIER

I detta stycke kommer vi att beskriva vissa begrepp och teorier, detta för att få en klarhet i vad begreppen och teorierna innebär och står för. Dessa begrepp och teorier kommer vi senare att använda oss av när vi redogör för tidigare forskning och även i vår analys- samt resultatdel. Begreppen och teorierna är generella för psykosocial arbetsmiljö, men i vissa fall beskriver vi dem med socionomens infallsvinkel på den psykosociala arbetsmiljön.

Psykosocial arbetsmiljö

Det råder skilda meningar om vem som har grundat begreppet psykosocial arbetsmiljö, en del hävdar att psykologen Erik Humberger Erikson var en pionjär med att använda begreppet psykosocial. Begreppet använde Erikson till en början för att analysera förhållandet mellan förälder och barn, begreppet fick sedan en större spridning (Håkansson 2005).

Enligt Håkansson (2005) påverkas hur individer har det på sin arbetsplats inte främst av de fysiska förhållandena på arbetsplatsen, utan hur individerna uppfattar och påverkas av dessa förhållanden. Individens upplevda verklighet är en del av den psykosociala arbetsmiljön, men den viktigaste delen består av de andra människorna som arbetar på arbetsplatsen, d.v.s. arbetskolligor och arbetsgivare och relationen med dessa.

Jönsson, Tranquist och Petersson (2003) återger att enligt Netterström (2002) innebär begreppet psykosocial arbetsmiljö att arbetstagarens psykiska välbefinnande är beroende av sociala faktorer såsom arbetets organisation, arbetets meningsfullhet, eget ansvar, påverkansmöjligheter samt kontroll över den egna arbetsinsatsen.

Tillfredställelse på arbetsplatsen

Tillfredställelse på arbetsplatsen är av stor vikt för en persons psykologiska välbefinnande och mentala hälsa. Det är osannolikt om inte omöjligt att en person som är olycklig på arbetsplatsen är lycklig i sina andra angelägenheter, då arbetsplatsen är en så stor del av ens tillvaro.

Arnold, Cooper & Robertson (1998) beskriver olika definitioner av tillfredställelse på arbetsplatsen. En av dessa är att det är en positiv känsla som härrör från uppskattningen på individens arbete och erfarenheter från arbetet. Det finns en rad faktorer som påverkar graden av tillfredställelse på arbetet, dessa är attityder gentemot lönen, arbetsförhållanden, relationen till kolligor och chefer samt karriärmöjligheter.

En annan definition av tillfredställelse på arbetsplatsen enligt Arnold, Cooper & Robertson (1998) är att den härstammar från själva karaktären av arbetet. Enligt denna teori finns det fem faktorer som bidrar till en tillfredställelse i arbetet, dessa faktorer är:

- *Kravnivå* – arbetet skall inkludera variation och utmaning.
- *Uppdragsresultat* – att man kan fullfölja sitt arbete och se ett konkret resultat.
- *Uppdragets betydelse* – känslan av att ens arbete är meningsfull samt av betydelse för andra.
- *Autonomi* – frihet i arbetet och möjlighet att påverka hur det skall utföras.
- *Feedback* – bekräftelse på arbetsprocessen och resultatet.

Ovanstående faktorer är de som anses bidra till en sund psykosocial arbetsmiljö och det de anställda generellt önskar sig av sin arbetsplats, naturligtvis förekommer det vissa variationer. Det viktigaste är dock att arbetet och dess miljö matchar kraven som den enskilde fördrar för att uppleva att denne har en god psykosocial arbetsmiljö.

Feedback

Begreppet feedback innebär information som individer mottager om sitt beteende. Pousette (2001) skriver att Annette (1969) definierar feedback i arbetsmiljö genom kunskap om hur arbetstagaren uppnått uppsatta mål, vilket egentligen innebär om arbetsprestationen är bra eller dålig. Denna form av feedback som ges i arbetet kallas för prestationsfeedback. När det gäller prestationsfeedback, som vi fortsättningsvis kommer att benämna som enbart feedback, är det av stor vikt vem eller vilka feedbacken kommer från. Det finns fem stycken huvudkällor som feedback i arbetet i huvudsak kommer från, dessa är: individen själv, genom arbetsuppgifterna, närmsta chefen, arbetskollegor och ledningen.

En annan aspekt som är av stor vikt när det gäller feedback är huruvida feedbacken är av positiv eller negativ karaktär. Pousette (2001) beskriver en studie som har visat att positiv och negativ feedback klassas som två relativt olika objekt, det framkom även att positiv feedback är mer frekvent förekommande än negativ feedback. En anledning till detta kan vara att negativ feedback oftare förnekas av mottagaren på grund av en ovilja att acceptera ett misslyckande. En annan anledning till att positiv feedback är mer vanligt förekommande än negativ feedback kan vara att cheferna besitter en viss motvilja att ge negativ feedback eftersom de tror att arbetstagarna skall tycka sämre om dem om de ger negativ feedback. För att undvika konflikter förhålls eller undanhålls därför den negativa feedbacken.

Feedback är av stor vikt för den enskilde individen eftersom den hjälper till att utveckla en självmedveten om sina förmågor och lämpligt beteende för att uppnå utsatta mål på arbetsplatsen. Feedback kan på detta sätt anses hjälpa till att utveckla arbetsmetoderna och förmågorna. Feedback kan även anses vara en viktig källa till trivsel på arbetsplatsen och det finns indikationer som tyder på att brist på feedback på sitt arbete kan ha en negativ effekt på stress och utbrändhet (Pousette 2001).

Stress

Håkansson (2005) beskriver att begreppet stress kommer från engelskan och betyder tryck, press. Begreppet används för att beteckna den psykofysiologiska reaktion som uppkommer vid hotfulla situationer. Stressen fyller en funktion då den ger individen extra styrka och energi för att bemöta hotet. Stress är med andra ord en överlevnadsfunktion som gör att vi i hotfulla situationer ska kunna slåss bättre och springa snabbare. Trots att stress fyller en adaptiv funktion för individen så anses den vara ett av de största hoten mot en sund arbetsmiljö. Stress innebär att kroppen förbränner en stor mängd extra energi för att klara av den uppkomna situationen, detta har individen nytta av i fysiskt krävande situationer. Men det moderna arbetslivet är oftast inte fysiskt krävande och då blir stressen inte en tillgång utan ett problem. Ett vanligt problem inom arbetslivet är att individen skall lösa problem under tidspress, om stressnivån redan är hög för individen leder det extra energipåslaget vid ytterliggare stress till att individens problemlösningsförmåga försämras. Arbetssituationen framträder då som ännu mer omöjlig och en ond cirkel har skapats. Stress är från början en fysiologisk reaktion som kan leda till psykiska symptom för den som är kontinuerligt utsatt av en hög grad stress eller utsätts för extrema stressituationer. Vanliga reaktioner vid stress är t.ex. koncentrationssvårigheter, aptitlöshet och sömnlöshet. Långvarig stress kan även leda till individen insjuknar i en depressionssjukdom.

Stressorer

De olika faktorer som leder till stresssymptom benämns som stressorer. Vanliga stressorer på arbetsplatsen är rollkonflikter, rolloklarheter, obesvarade förväntningar, hög arbetsbelastning och konflikter på arbetsplatsen. Även faktorer som understimulering och låg ekonomisk kompensation för arbetsinsatsen kan enligt Håkansson (2005) leda till stresssymptom.

Människor på arbetsplatser utgör en viktig del av arbetsmiljön, i synnerhet på de arbetsplatser där arbetsuppgifterna inkluderar andra människor. Detta gäller i hög grad även individens relationer till kollegor och chefer. Hur vi umgås med och behandlar varandra på arbetsplatsen har stor betydelse för hur vi mår i vårt arbete. Att ha tydliga normer och riktlinjer på arbetsplatsen samt att skapa ett gott omhändertagande och en bra introduktion vid nyanställningar är konkreta exempel på adekvata åtgärder för att minska påfrestningarna. Det är inte enbart för nyanställda som det finns påfrestningar, utan många organisationer genomgår ofta förändringsprocesser. Detta gäller särskilt för människovårdande organisationer då dessa är politiskt styrda och budget är starkt överordnat. Detta medför utmaningar, men är även krävande då dessa förändringsprocesser innebär omställningar i arbetsrutiner. För att sådana situationer skall uppfattas som stimulerande och utmanande, istället för att de skall kännas påfrestande och leda till stresssymtom, är det viktigt att individen får vara med och påverka sin arbetssituation.

Personer som arbetar inom människovårdande organisationer har ofta engagerande arbetsuppgifter och ett av de viktigaste redskapen i detta arbete är den egna personen. Detta kan vara väldigt stimulerande, men samtidigt tärande och slitsamt. Om individen dessutom har ett högt arbetstempo kan detta leda till

stressymtom. För att förhindra att sådana situationer uppkommer krävs det kontinuerlig handledning samt stöd från kollegor och arbetsgivare. (www.av.se) Psykiska påfrestningar på grund av en otillfredsställande psykosocial arbetsmiljö kan bli en grogrund för både uttalade och outtalade konflikter på arbetsplatsen. Konflikterna innebär i sig en risk för stress och sådana ogynnsamma förhållanden kan bidra till sökande efter och utpekande av syndabockar. Det är därför av största vikt att åtgärda eventuella konflikter på arbetsplatsen så snart som möjligt (a.a.).

Socialt stöd

Socialt stöd är viktigt för individen då det uppfyller behov av gemenskap och grupptillhörighet hos individen. Det sociala stödet ger även individen styrka att kunna hantera stressfyllda situationer. Socialt stöd ges av personer som har en betydande roll i den enskildes liv och arbetsliv såsom familjemedlemmar, vänner, arbetskollegor och chefer. Social integration kan därför verka för en god hälsa genom att erbjuda trygghet, struktur och givande relationer. Tillgången till goda relationer kan likställas med socialt stöd och detta motverkar stress, i vissa fall räcker det med vetskapen om att man har någon att vända sig till för att stressen skall reduceras. Det faktum att socialt stöd förhindrar och reducerar stress samt ger ett bättre psykiskt välbefinnande har påvisats i flera studier (Dallner 1997)

På arbetsplatsen ges det sociala stödet i huvudsak från kollegor och arbetsgivare. Det sociala stödet spelar en viktig roll för att den anställdes känsla av kontroll och välbefinnande på arbetsplatsen och det sociala stödet är således viktigt för en god psykosocial arbetsmiljö.

I Le Blanc, de Jonge & Scaufeli (2000) redogörs för Huose's (1981) modell av fyra former av socialt stöd som kan motverka stressreaktioner:

- *Emotionellt stöd* erhålls genom omgivningens intresse, medkänsla och förståelse för individens arbetssituation vid behov.
- *Instrumentellt stöd* erhålls genom att individen får praktisk hjälp när situationen kräver det.
- *Informations stöd* erhålls genom att individen får tillgång till den information som behövs för att kunna utföra sitt arbete.
- *Uppskattnings stöd* erhålls genom att individen får feedback som möjliggör att individen kontinuerligt kan utvärdera sig själv.

HISTORIK OCH TIDIGARE FORSKNING

I detta avsnitt skall vi redogöra för två stycken olika studier som bedrivits om psykosocial arbetsmiljö. Den första av dessa studier var banbrytande då det var denna studie som ledde till uppkomsten och uppmärksamheten som ledde till vidare forskning kring begreppet psykosocial arbetsmiljö. Den andra av dessa två

studier, som handlar om psykosocial arbetsmiljö för människor i human service organisations i Sverige, har vi valt att redogöra för relativt detaljerat då den är omfattande och behandlar en stor del av de faktorer som vi valt att fokusera på i vår studie om socionomers psykosociala arbetsmiljö.

Hawthornestudien

Håkansson (2005) beskriver Hawthornestudien som egentligen bygger på två olika studier som genomfördes i Chicago 1924. Studiernas syfte var ursprungligen att undersöka hur olika fysiska arbetsmiljöfaktorer påverkade effektiviteten i arbetet. Studien bedrevs i ett scientific management perspektiv och gick således ut på att påverka arbetsförhållanden för att maximera produktiviteten. Den första av de två studierna bedrevs genom att manipulera belysningen i fabriken lokaler för att på så sätt höja effektiviteten. Av detta kom det förbluffande resultatet att när ljusstyrkan reducerades så kraftiga att arbetarna såg sämre än tidigare förbättrades produktiviteten. Produktiviteten fortsatte att stiga ända fram till det att arbetarna inte längre kunde se något.

Den andra av de två Hawthornestudierna gick ut på att hitta den optimala arbetstiden. Arbetarna i studien delades in i olika grupper, där paustiden varierade mellan de olika grupperna. Resultatet i studien visade att i alla grupper, oavsett paustid, ökade effektiviteten.

Slutsatsen av dessa studier var att det inte var åtgärderna i sig som höjde produktiviteten utan den uppmärksamhet som visades arbetarna. Den arbetande människan påverkas av uppmärksamhet, förväntningar och feedback. Det var alltså de sociala faktorerna som påverkade arbetarna och inte de fysiska. Studien visade vidare att det inte är den faktiska miljön utan den subjektiva upplevelsen av arbetsmiljön, i detta fall var det uppmärksamhet från arbetsgivaren, som påverkar människan.

Ur denna studie uppkom det en ny teori som ersatte scientific management, istället för att fokusera på det som är objektivt och mätbart, läggs nu fokus på människans subjektiva upplevelse av arbetsmiljön samt interaktionen mellan människor. Denna nya teori kallas human relation skolan.

Mellan klient och organisation

År 2002 genomfördes en studie, resultaten av denna studie sammanställde Jönsson, Tranquist och Petersson i Mellan klient och organisation (2003). Studien bestod av två delar, dels en fokusgrupp, dels en enkätstudie. Det som undersöktes var hur personer som arbetar i människoorienterade organisationer, s.k. human service organisations, trivs i sin arbetssituation och med sina arbetsuppgifter. Studien belyser aspekter som t.ex. vikten av stöd och feedback från kollegor och arbetsgivare samt från klienter.

Vi har valt att återge studien så som den redogörs för i Mellan klient och organisation (2003). Detta innebär att en del av svarsalternativen i vissa av frågorna redovisas i samma procentsats. Vi anser dock inte att detta stör presentationen då det fortfarande går att utläsa resultaten, snarare gör detta att

redogörelsen blir mer lättöverskådlig. Vi kommer även att ibland benämna respondenterna i studien som yrkesverksamma inom human service organisations och i vissa fall som socialarbetare. Detta beror på att resultatet av studien i vissa frågor redovisas med hela gruppen human service organisations anställda tillsammans och i vissa fall redovisas grupperna separat.

I studien tillfrågas yrkesverksamma inom human service organisations om vikten av stöd och feedback i arbetet, från vem de får mest stöd och feedback av samt vilka det är av mest betydelse att få stöd och feedback från. Av studien framgår det att 80 % anser sig mycket ofta och ganska ofta får stöd och hjälp av sina arbetskolligor när de behöver det. Endast ett fåtal anser att det är ganska sällan de får stöd och hjälp från sina arbetskolligor. Detta resultat skiljer sig från frågan om de får stöd och hjälp från sin närmsta arbetsgivare, här är det drygt 60 % som svarar att de mycket ofta och ganska ofta får stöd och hjälp i sitt arbete. Ett resultat som har framkommit i studien är att det som kännetecknar ett gott chefskap är närhet, engagemang och rättvisa, samt hur viktigt chefskapet är för en god psykosocial arbetsmiljö. Det faktum att det är drygt 60 % som svarar att de ofta får stöd och hjälp i sitt arbete av sin närmsta chef kan tyda på att det finns en del missnöje mot cheferna inom human service organisations. En fråga i studien löd om de anställda hade förtroende för sin närmsta chef, på den frågan var det knappt 30 % som angav att de hade mycket stort förtroende för sin närmsta chef, ca 40 % angav att de hade ganska stort förtroende för sin närmsta chef, ca 20 % angav att de hade ganska litet förtroende för sin närmsta chef och knappt 10 % angav att de hade mycket litet förtroende för sin närmsta chef.

I studien har även skillnaden mellan positiv och negativ feedback undersökts, samt från vem eller vilka som det är av störst vikt att feedbacken kommer ifrån. Resultatet i studien visar att det är klienterna som är den största källan till positiv feedback, 44 % har angivit att det är från klienterna de får mest positiv feedback. 26 % har angivit arbetskolligorerna som främsta källan till positiv feedback och endast 13 % har angivit sin närmsta chef som främsta källan till feedback. Detta resultat skiljer sig något från det resultat som framkommit på frågan om från vem det är viktigast att få positiv feedback från. Även på denna fråga hamnar klienterna i topp, här med något högre procentsats, 54 % anser att det är feedback från klienterna som är viktigast. På denna punkt skiljer sig dock resultatet från verkligheten i förhållandet mellan arbetsgivare och arbetskolligor, 22 % har svarat att feedback från närmsta chefen är viktigast och 16 % har svarat att feedback från arbetskolligor är viktigast.

På frågan om från vem eller vilka de medverkande i studien oftast får negativ feedback från är det även här klienterna som de i första hand angett, dock med något mindre procentsats än på frågan om vem eller vilka de får positiv feedback från. På denna fråga har 31 % uppgett klienterna som främsta källan till negativ feedback, 18 % har uppgett arbetskolligorerna som främsta källa och 15 % har angett närmsta chefen som främsta källan till negativ feedback. Så många som 25 % har angett att de inte får någon negativ feedback alls på sitt arbete. På frågan om vem eller vilka det är av störst vikt att få negativ feedback från har 43 % uppgett klienterna, 26 % har uppgett närmsta chefen och 25 % har uppgett arbetskolligorerna. Det framkommer följaktligen av undersökningen att socialarbetaren får mindre feedback på sitt arbete från sin närmsta chef än vad de skulle önska, detta tomrum fylls av arbetskolligorerna. I studien framkom även att de allra flesta har ett öppet och förstående klimat på arbetsplatsen och möjligheten

att uttrycks sina åsikter är stora. De allra flesta som medverkade i studien angav att de pratade mycket med sina arbetskolligor både under arbetstid och även på fritiden.

Av studien går det att utläsa att klienterna är av störst vikt när det gäller feedback, klienterna spelar något större roll när det gäller positiv feedback, men är fortfarande viktigast även när det gäller negativ feedback. Det är från klienterna som de flesta medverkande i studien uppgav att de fick stimulans och tillfredställelse i sitt arbete.

Förutom feedback från sina klienter, arbetskolligor och arbetsgivare kan individen själv bilda sig en uppfattning på det arbete som denne utfört. Frågan som ställdes till deltagarna i studien var om de direkt kunde avgöra om de gjort en bra arbetsinsats, drygt 80 % av de tillfrågade svarade att de alltid, mycket ofta eller ganska ofta kunde avgöra om de gjort en bra arbetsinsats. Socialarbetaren ger med andra ord ofta feedback på sitt eget arbete, denna förmåga att kunna urskilja om huruvida de gjort en bra arbetsinsats eller inte innebär dock inte att de har en möjlighet att se ett direkt resultat av sitt arbete. Under 10 % ansåg att de alltid eller mycket ofta kunde se ett direkt resultat av sitt arbete. Drygt 30 % angav att de ganska ofta kunde se ett direkt resultat av sitt arbete och ca 40 % angav att de ibland kunde se ett direkt resultat av sitt arbete. Ca 20 % angav i studien att de ganska sällan kunde se ett direkt resultat och några få procent angav att de mycket sällan eller aldrig kunde se ett direkt resultat av sitt arbete.

För socialarbetaren är mötet med klienterna praktiskt taget alltid ett ensamarbete, detta innebär dock ej att socialarbetaren inte kan ingå i någon form av arbetslag. I studien framkom det att 80 % ingick i ett fast arbetslag och mer än hälften av de tillfrågade i studien var övervägande positiva till att arbeta i ett arbetslag. Mindre än 10 % var övervägande negativa till att arbeta i ett fast arbetslag och 40 % hade både positiva och negativa erfarenheter av att ingå i ett fast arbetslag. Synpunkter som framkom i studien var att arbetslaget ofta tagit över en del av chefens uppgifter, särskilt uppgiften att ge stöd i arbetet. Det faktum att arbetslagen inte enbart fungerar som ett forum för professionellt meningsutbyte, utan även som ett stöd i arbetet kan vara en av anledningarna till att många är positivt inställda till att ingå i ett arbetslag. Ett komplement till arbetslagen är även möten med personalen där olika metodfrågor och angelägenheter avhandlas, 40 % av de medverkande i studien har alltid, mycket ofta eller ganska ofta sådana metodmöten och 25 % av de tillfrågade har ibland metodmöten. Det är med andra ord relativt vanligt att personalen inom human service organisations samlas i metodmöten och diskuterar olika angelägna frågor.

Det som utmärker socialarbetaren är deras arbete med människor och det är ofta anledningen till att man valt yrket. Arbetet med klienter värderas därför högt i förhållande till de andra arbetsuppgifterna som ingår i yrket. Arbetet med klienter kan se olika ut mellan olika organisationer beroende på hur stor andel av arbetet som ägnas åt klientkontakter och hur mycket kontinuitet det finns i kontakten med klienter. Av studien framkom det att drygt 60 % tillbringar i stort sett hela sin arbetstid, ung två tredjedelar av sin arbetstid eller ung halva sin arbetstid åt personliga kontakter med klienter. Med personliga kontakter menas direkta möten och telefonkontakt. Detta innebär att knappt 40 % tillbringar mindre än halva sin arbetstid åt personliga klientkontakter, de tillbringar ung en tredjedel av sin arbetstid åt klientkontakter och ett fåtal har enbart sporadisk eller ingen kontakt med klienter. Intressant är följdfrågan om socialarbetaren är nöjda med balansen

mellan klientarbete och de andra arbetsuppgifterna som ingår i deras arbete. Ca 50 % svarade att det ansåg sig ha en bra balans mellan klientarbete och annat arbete. Endast ca 5 % ansåg sig ha för stor andel klientarbete, medan ca 40 % ansåg sig ha för stor del annat arbete. De resterande procenten var de som inte hade något klientarbete alls.

Tiden som socialarbetaren har till sitt förfogande att lägga ner på varje klient är ämnet för nästan fråga som redovisas. På denna fråga svarade 20 % att de ansåg att tiden för varje enskild klient är alltför begränsad och knappt 30 % ansåg att tiden är något begränsad. Drygt 40 % av de tillfrågade i studien ansåg att tiden för varje enskild klient var lagom lång. Intressant var att ingen svarade att de ansåg sig ha för lång tid med de enskilda klienterna, utan de resterande procenten var de som inte hade någon klientkontakt.

METOD

Vi har valt att använda oss av en kvalitativ metod i form av intervjuer. Anledningen till att vi har valt att utföra en kvalitativ forskning är att vi vill få en djup förståelse för vad som är av störst vikt för den psykosociala arbetsmiljön för socionomer. Detta djup vi eftersträvar är inte möjligt att uppnå med en kvantitativ studie, då det inte i samma utsträckning går att framkalla reflektion och analysering hos respondenterna med hjälp av en enkätstudie.

Vi har valt att utföra semistrukturerade intervjuer i vår studie. Detta har vi gjort för att vi vill ha så breda och så djupa svar som möjligt från respondenterna, samtidigt som materialet skall vara överskådlig för att en jämförelse och analys ska vara möjlig att genomföra. Enligt Denscombe (2000) har den semistrukturerade intervjun den fördelen att den låter respondenterna uttrycka sina egna tankar och åsikter samt ger en möjlighet att vidareutveckla det område som respondenten lägger störst vikt vid. För att utföra våra intervjuer har vi utvecklat en intervjuguide (bilaga1). Vi har valt att utforma intervjuguiden med öppna och ganska få frågor, för att inte leda respondenten. Vi har varit noggranna med att få våra frågor besvarade, men har under intervjuernas gång låta respondenterna besvara dem i den ordning som har fallit sig naturlig och passande för att inte störa samtalsflödet.

En risk som kan uppkomma då man utför intervjuer i sin forskning är att den så kallade intervju-effekten kan påverka resultatet negativt. Intervju-effekten innebär att respondenten svarar på ett visst sätt beroende på bl.a. kön, ålder, etniskt ursprung och yrkesstatus hos den som intervjuar (a.a.). För att minimera risken av intervju-effekten har vi försökt skapa ett samtalsklimat som är vänligt och neutralt, samtidigt vi har medvetet hållit en viss distans gentemot respondenterna genom att vara goda lyssnare utan att bekräfta eller lägga in några värderingar i respondenternas svar och åsikter. I vissa situationer kunde vi dock känna av att respondenterna utgick från att vi som blivande socionomer har en viss förståelse för några av de aspekter och den form av problematik som belysts under intervjuernas gång. Detta faktum är dock inget som vi anser påverkat resultatet av intervjuerna negativt.

Databearbetning

Vi har spelat in de intervjuer vi utfört med hjälp av en diktafon, vi har även under intervjuens gång gjort vissa anteckningar för att försäkra oss om att inte missa några väsentligheter. Vi påbörjade sedan direkt transkriberingen av intervjuerna då vi hade dem färskt i minnet. Intervjuerna transkriberade vi ordagrant.

Vi har valt att använda oss av tematisering i vår bearbetning av intervjumaterialet. Vi kommer att läsa igenom intervjuerna ett flertal gånger för att lära oss texten, och på så sätt åskådliggöra de områden intervjupersonen lägger störst vikt vid. Vi kommer under tematiseringsprocessen att arbeta utifrån frågeställningen: vad är den röda tråden? Vilka ämnen är det som intervjupersonen har valt att ta upp? När vi utfört tematiseringen är vårt nästa mål att upptäcka övergripande teman, dessa teman kommer vi att använda oss av i vår komparativa analys av intervjuerna. Det sista steget i databearbetningsprocessen är att utreda vilka likheter och skillnader det finns mellan de övergripande teman som har framkommit i intervjuerna. Vår målsättning är att utforska vilka bakomliggande faktorer det är som ligger till grund för likheterna och skillnaderna i temana, t.ex. vilka faktorer är det som påverkar individens upplevelse av den psykosociala arbetsmiljön.

Vårt val av tematiseringsmetoden grundar sig i att denna metod är konkret men lämnar samtidigt utrymme för fria tolkningar och fritt val av teorier. I vår beskrivande studie vill vi på djupet studera vilka fenomen det är som är av största vikt för den psykosociala arbetsmiljön. Med hjälp av att abstrahera och ta ut de teman som vi anser bäst representerar de olika intervjuerna anser vi att vi får fram det djup i fenomenet psykosocial arbetsmiljö som är nödvändig för att besvara vår frågeställning.

Vår studie är inspirerad av Grounded Theory som Denscombe beskriver i Forskningshandboken (2000). Inspirationen av Grounded Theory kommer från det faktum att när vi utför analyserna av våra intervjuer med hjälp av tematisering kommer vi inte utgå från någon bestämd teori. Detta är ett kännetecken för Grounded Theory, istället kommer vi tillämpa eventuellt lämpliga teorier när vi utfört vår analys.

Urval

Vi har valt att använda oss av ett subjektivt urval. Rosengren och Arvidsson (2002) menar att ett subjektivt urval innebär att man väljer ut de respondenter som anses tillföra studien mest. Vi har utfört en så kallad handplockning, där vi valt ut de informanter som ger oss störst möjlighet att belysa de olika faktorerna som innefattas i socionomernas psykosociala arbetsmiljö.

Anledningen till att vi valt att använda oss av ett subjektivt urval är att vi redan innan studien påbörjas besitter en viss kännedom om socionomens psykosociala arbetsmiljö och då kan ett subjektivt urval ge ett tillförlitligare resultat. Detta beror på att respondenterna väljs ut efter det kriterium att de besitter värdefull information för undersökningen och av den anledningen har de störst förmåga att besvara den aktuella frågeställningen. Vid användandet av ett subjektivt urval kan man till skillnad ifrån användandet av de andra urvalsmetoderna fokusera på de respondenter som ger en bredare variation.

Eftersom vi använder oss av ett subjektivt urval går det inte att generalisera det resultat som framkommer. Vi anser att i denna studie är det av större vikt att gå in på djupet och studera fenomenens karaktär, för att till fullo utforska socionomens upplevelse av sin psykosociala arbetsmiljö. Det resultat vi kommer fram till blir inte generaliserbart för en hel population, detta innebär dock inte att syftet med vår studie inte är uppfyllt, då syftet är att belysa och lyfta fram olika faktorer som påverkar den psykosociala arbetsmiljön (Denscombe 2000).

Vi kommer att vända oss till respondenter vars arbetsplatser skiljer sig väsentligt från varandra i fråga om organisationens uppbyggnad, syfte och mål. En av informanterna arbetar på en arbetsplats som är turbulent och konfliktfylld, detta tror vi kommer att ge oss möjlighet att problematisera kring den psykosociala effekten av missämja bland kollegor på arbetsplatsen. De andra respondenterna har vi valt på grund av olika kriterier, dessa är bl.a. att en av respondenterna har en lång yrkeserfarenhet av socialt arbete, en av respondenterna är dennes motsats i detta avseende d.v.s. att denne respondent endast arbetat ett fåtal år inom socialt arbete och en av respondenterna är en erfaren socionom som nyligen har bytt inriktning inom det sociala arbetet.

Det faktum att vi har valt respondenter med olika bakgrund och erfarenhet till vår studie hoppas vi kan ge information som kan vara till hjälp i vår strävan att studien skall få en bredd och ett djup. Detta krävs för att kunna beskriva upplevelsen av socionomers goda respektive otillfredsställd psykosociala arbetsmiljö. Vår förhoppning är att vårt urval av informanter ska hjälpa oss besvara vår frågeställning samt ge oss möjlighet att genomföra komparativa analyser.

Etiska överväganden

Innan vi genomförde intervjuerna klargjorde vi för intervjupersonerna vårt övergripande syfte med intervjun, och att vår avsikt inte är att misskreditera någon. Vi tillfrågade även intervjupersonerna om det var acceptabelt att bandinspela intervjun, det var ingen av informanterna som hade några invändningar. Vi bad även om tillstånd från respektive verksamhetschef innan intervjun ägde rum.

Vi tog i beaktande att känslor och reaktioner kunde väckas under intervjuernas gång. Det går aldrig att förutse vad intervjupersonerna har med sig i bagaget. Av den anledningen formulerade vi våra frågor på ett sådant sätt att risken för att intervjupersonerna provocerades eller sattes i en prekär situation minimerades. Vi tog även i beaktande och informerade intervjupersonen om att vi kommer att göra vårt yttersta för att inte information skall kunna spåras tillbaka till respektive respondent. Under intervjuförloppet uppbbringade vi en viss lyhördhet för vad respektive intervjuperson uppfattade som känsligt så att vi kunde minimera risken för att försätta intervjuperson i en obehaglig situation. Detta problem med att intervjupersonerna inte ville prata om sin psykosociala arbetsmiljö för att det kändes obehagligt uppkom inte i tre fall av fyra, vi märkte i dessa fall snarare att det fanns ett behov av att prata även när det rörde negativa känslor och upplevelser i den psykosociala arbetsmiljön. I det fjärde fallet märkte vi en viss

olustkänsla hos intervjupersonen när vi berörde områden som var av känslig karaktär för den. Vi försökte i det fallet känna av och vara adaptiva för den situation som uppkom för att minimera känslor av obehag hos intervjupersonen.

Validitet och reliabilitet

Vi kommer att försöka uppnå validitet i vår studie då har ett antal huvudfrågor i vår semistrukturerade intervjuguide, på detta sätt tillförsäkrar vi oss att vi får relevant information från respondenterna.

För att vi skall kunna uppnå validitet i vår studie kommer vi använda oss av det som Kvale (Svenson & Starrin 1996) kallar hantverkskicklighet. Hantverkskickligheten innebär att man arbetar efter vissa förhållningssätt genom hela forskningsprocessen, dessa är en ständig kontroll, ifrågasättande och teoretisering av kunskapen som insamlas.

Genom att vår frågeställning är väl genomtänkt och konkret kommer det bli lättare för oss att hålla en röd tråd genom forskningsprocessen och på så sätt undvika att vi glider ut på sidospår. Vi kommer under forskningens gång att kritiskt ifrågasätta det material vi samlar in samt vår analys av materialet för att försäkra oss om att vi uppnår en hög grad av validitet genom hela studien.

I vår studie kommer vi ha en öppenhet och inte låsa oss vid en särskilt teori, istället kommer vi att försöka teoretisera vår analys av materialet och komma fram till lämpliga teorier som stödjer vår forskning.

Svensson och Starrin (1996) beskriver i Kvalitativa studier i teori och praktik att under tiden som intervjun genomförs är det av vikt att iaktta och analysera om respondentens kroppsspråk stämmer överens med de faktiska svaren. Det är även viktigt att under intervjun ha en dialog med respondenten där man kontrollerar att respondenten uppfattat frågeställningen på ett konkret sätt. För att möjliggöra detta kommer vi under intervjun undvika att ställa abstrakta frågor och istället vara så konkreta som möjligt.

Reliabilitet är svårt att uppnå i kvalitativa studier, särskilt om man som i vårt fall utför intervjuer som metod för att samla in data. Det finns dock vissa åtgärder man kan ha i beaktande för att öka reliabiliteten något. Dessa är att förhålla sig neutral gentemot respondenten och i förhållande till frågorna då man utför intervjuerna samt att utföra intervjuerna på en plats där omgivningen inte stör intervjuens gång.

Reliabilitet är ett väletablerat begrepp inom den kvantitativa forskningen, men på en kvalitativ studie som vår är det inte fullt tillämpningsbart eftersom det inte går att upprepa en intervju med samma respondent och förvänta sig samma resultat. Att resultatet inte är upprepningsbart innebär per automatik inte att resultatet ej är tillförlitligt.

Trovärdighet och tillförlitlighet

Begreppen trovärdighet och tillförlitlighet är även de adekvata för vår studie eftersom dessa begrepp har enligt Svenson & Starrin (1996) en hög tillämplighet på kvalitativa studier. Ett sätt att tillförsäkra sig en hög grad av tillförlitlighet är att vara två stycken under genomförandet av intervjun eftersom det ger ett mer tillförlitligt datamaterial när man är två personer som tolkar och analyserar.

Ett annat sätt att öka tillförlitligheten i studien är att föra en detaljerad dokumentation av studien och de teorier som använts. Genom att vi i vår uppsats ger konkreta exempel ifrån våra intervjuer och analyser av dessa ger vi läsarna möjlighet att själva följa forskningsprocessen och genom det ges de en chans att på egen hand bedöma tillförlitligheten (Svenson & Starrin 1996).

BESKRIVNING AV INTERVJUPERSONERNA

Nedan kommer vi att göra en kort beskrivning av respondenterna samt den verksamheten de tjänstgör i. Vi har valt att koda om respondenternas namn till siffror dels för att inte röja deras identiteter dels för att texten skall bli lätt överskådlig.

- **Intervjuperson 1** - arbetar som socialsekreterare med ekonomiskt bistånd. Intervjuperson 1 har varit yrkesverksam i fem och ett halvt år och har haft sin nuvarande anställning lika länge. Intervjuperson 1 ägnar ungefär tre timmar per dag åt direkta klientkontakter och uppger att det finns mycket kontinuitet i klientkontakterna då de flesta är återkommande.
- **Intervjuperson 2** – arbetar som socialsekreterare på socialtjänstens familjenhet inom råd och stöd. Intervjuperson 2 har varit yrkesverksam i 11 år och har haft sin nuvarande anställning i 7 månader, men har varit verksam inom socialtjänsten i samma kommun i fem och ett halvt år. Intervjuperson 2 ägnar ca 75 – 80 % av sin tid åt direkta klientkontakter och det finns en hög grad av kontinuitet i klientkontakterna.
- **Intervjuperson 3** - arbetar som socialsekreterare med ekonomiskt bistånd. Intervjuperson 3 har varit yrkesverksam i ett och ett halvt år och har haft sin nuvarande anställning lika länge. Intervjuperson 3 ägnar ca 50 % av sin arbetstid med direkta klientkontakter och anser att det finns mycket kontinuitet i klientkontakterna.
- **Intervjuperson 4** – arbetar som socialsekreterare på socialtjänstens familjeenhet inom råd och stöd med behandlingsinriktad öppenvård med familjer med barn. Har haft nuvarande tjänst i fyra och ett halvt år och har varit yrkesverksam i drygt 20 år. Intervjuperson 4 har arbetat med allting man kan göra inom socialtjänsten, d.v.s. med missbruk, ekonomi m.m.

Intervjuperson 4 ägnar ca tre fjärdedelar av sin arbetstid med direkta klientkontakter och har en hög grad av kontinuitet i sitt klientarbete.

BEARBETNING

Vi ämnar i detta avsnitt redogöra för vår bearbetning av intervjuerna.

De frågor vi har ställt oss när vi läst det transkriberade materialet är: Vad svaren står för? Vilka teman är det som är framträdande i intervjuerna? Vi har valt att intervjua socionomer från olika organisationer för att få bredd i vår undersökning.

Teman i intervjuerna

Nedan skall vi redogöra för de teman som vi anser representerar de olika intervjuerna samt redogöra för vad de olika temana representerar. Vi har funnit fyra till fem stycken teman i varje enskild intervju och därefter har vi abstraherat ytterligare från dessa teman för att finna ett överordnat tema som representerar varje intervju.

Teman för intervjuperson 1

Gemenskap

Intervjuperson 1 återkom upprepade gånger till vikten av sammanhållning på arbetsplatsen. För intervjuperson 1 är samarbetet och gemenskapen med de övriga kollegorna på arbetsplatsen bland det allra viktigaste för att uppnå en god psykosocial arbetsmiljö:

”Jag skulle vilja förbättra sammanhållningen och samarbetet, alla går inte med och fikar när vi har raster utan håller sig för sig själva, de sitter kvar på sina rum. Vissa är konsekventa att de aldrig går och fikar, det är inte bra för sammanhållningen, det är lite jobbigt. De sitter själva och pratar inte med någon.”

För närvarande råder det en hård stämning med slutna grupperingar på intervjuperson 1:s arbetsplats, detta påverkar inte arbetet i sig enligt denne, men stämning på arbetsplatsen är dålig. Ungefär hälften deltar i fikapauserna på arbetsplatsen, de andra stannar kvar på sina rum istället för att delta i social samvaro med kollegorna, intervjuperson 1 anser att en större gemenskap vore önskvärd. I följande citat beskriver intervjuperson 1 att läget på arbetsplatsen inte alltid varit på detta sätt, vederbörande skildrar att en återgång till hur situationen tidigare var på arbetsplatsen återigen skulle öka gemenskapen:

”När jag började jobba här var det roligare att gå till jobbet, ja då kändes det roligare att komma hit på morgonen. Då satt vi alla

tillsammans och pratade på fikapauserna, det var ingen som kände sig utanför, ja det kändes som att alla brydde sig mer om varandra då, jag skulle önska att det fortfarande kunde kännas lite mer så.”

Även om intervjuperson 1 inte är nöjd med sammanhållning och gemenskapen på arbetsplatsen för närvarande är det ändå denna kontakt med kollegor och arbetsgivare som är av störst vikt för drivkraften i dennes arbete:

”Jag tycker om kombinationen av att få träffa klienter och att skriva utredningar. Att man trivs med sina arbetsgivare och kollegor är det absolut viktigaste. Det är viktigt att trivas med arbetsuppgifterna och tycka om klientkontakten.”

Stöd

Stöd och stöttning i sitt arbete från främst kollegor, men även från arbetsgivare, är väldigt viktigt för intervjuperson 1. Att alla kollegor på arbetsplatsen sitter med öppna dörrar där det när som helst finns möjlighet att gå in och rådfråga sina kollegor i svåra ärenden är av stor vikt för intervjuperson 1, detta faktum går att utläsa av följande citat:

”Det som är viktigt för arbetsmiljön är att det finns öppna dörrar, att inte alla sitter med stängda dörrar och jobbar. Man måste kunna fråga grejor, det tycker jag är viktigt, det måste finnas ett bra samarbete med kollegor.”

Att det finns möjlighet att få stöd från sina kollegor är av väldigt stor betydelse för intervjuperson 1, i synnerhet i svåra och stressfyllda situationer när klienter är väldigt påfrestande. Följande citat påvisar viken av stöd från kollegor för intervjuperson 1:

”Är klienterna jättejobbiga är det jätteviktigt att man får stöd av kollegorna.”

Vikten av stöd från kollegor stöds ytterligare av svaret som vi fick då vi frågade intervjuperson 1 vad det fanns för faktorer som skulle kunna leda till vantrivsel för vederbörande på dennes arbetsplats, det första som kom upp var då återigen vikten av stöttning från kollegor:

”Att man inte får stöttning av kollegor när det gäller klientarbetet, stöttningen är viktig.”

Konflikter

Det har varit mycket konflikter och negativ stämning på intervjuperson 1:s arbetsplats under en längre period. Intervjuperson 1 uppger sig inte ha någon direkt roll i dessa konflikter då uppkomsten till dem skedde under vederbörandes föräldraledighet:

”Det var en konflikt här för längesedan, när jag var hemma och var föräldraledig, sedan dess har det blivit slutna grupperingar, det påverkar inte själva arbetet men det är inte bra för stämningen och sammanhållningen.”

Konflikterna har enligt intervjuperson 1 lett till dålig stämning och slutna grupperingar på arbetsplatsen vilket påverkar arbetsklimatet negativt. Intervjuperson 1 uppgav att konflikterna inte påverkar arbetet, men sade samtidigt att man ibland kan känna av de slutna grupperingarna på möten och det resulterar i ett hårdare klimat på mötena än det var tidigare, detta kan man förstå av följande citat:

”Det har blivit hårdare stämning och ibland så märks det på mötena. Diskussionerna kan ibland kännas mer personliga än vad de gjorde innan, och ordvalen är inte heller alltid helt korrekta om man säger så.”

Feedback

”Det är viktigt att man får feedback på om det man gör är bra eller dåligt, annars skulle det ju kvitta vad man gör.”

Detta är intervjuperson 1:s svar på frågan om hur viktigt det är med feedback på arbetet för vederbörande. Det faktum att intervjuperson 1 uttryckte att det skulle kvitta vad man gör om man inte får feedback kan bero på att det finns en avsaknad av att se ett konkret resultat av sitt arbete. Feedbacken fyller då en funktion för att hålla drivkraften vid liv, detta styrks av följande citat:

”Hade man aldrig sett ett resultat hade jag känt mig uppgiven. Ibland kan det kännas lite hopplöst när en klient går år efter år och aldrig kommer ut ifrån systemet, det är i sådana fall som feedback från chefen är extra viktigt.”

Intervjuperson 1 sade vidare att den inte får så mycket feedback, och i de fall vederbörande får feedback på sitt arbete är det oftast negativ feedback. Det faktum innebär i förlängningen att ingen feedback är positivt eftersom det är ett tecken på att arbetet flyter på bra:

”Jag får inte mycket feedback från kollegor och arbetsgivare men känner att jag inte behöver mer bekräftelse. Jag får inte mycket feedback, det är mest när det är någonting som inte har varit bra. När jag inte får feedback så är det ett tecken på att det jag gör fungerar bra.”

Intervjuperson 1 påpekade dock att det var feedback från kollegor och arbetsgivare som var av störst vikt för vederbörande, feedbacken från klienter var klart sekundär:

”Det är inte så viktigt för då hade jag inte jobbat här.”

Intervjuperson 1 påpekade vidare att i de fall denne får feedback från klienter är även den oftast av negativ eller neutral karaktär. Intervjuperson 1 belyste då vidare att det i vissa fall kan vara svårt att inte ta åt sig av denna negativa feedback från klienter, men att det då gäller att slå ifrån sig kritiken. Ett sätt att slå ifrån sig den negativa feedbacken är enligt vederbörande att försvara beslutet som kritiserats med att påpeka både för sig själv och för klienten att ärendet tagits upp i möte med övriga socialsekreterare på arbetsplatsen:

”Det är sällan man får positiv feedback oftast är det negativt. Ibland tar man det mer personligt än vad man borde, man får försöka slå det ifrån sig. Det är väl inte så att det bara är negativt ibland är det mer neutralt. När det är negativt får jag försvara mig med att vi har tagit upp det ärendet på ett möte.”

Överordnat tema: Relationer

Det som främst upptar intervjuperson 1:s mening om psykosocial arbetsmiljö är relationer, dels till sina arbetskollaborer och sin arbetsgivare och dels till klienterna. Intervjuperson 1 anser att konflikterna och den emellanåt hårda stämningen med slutna grupperingar inte stör arbetet, men det är dock det största störningsmomentet mot en god psykosocial arbetsmiljö. Goda relationer till sina kollegor både för ett gott samarbete, men även för en gemenskap och god social privat samvaro är väldigt önskvärdt för intervjuperson 1. Intervjuperson 1 är inte nöjd med sin psykosociala arbetsmiljö, men anser ändå inte att förhållandena påverkar själva arbetsinsatsen.

Teman för intervjuperson 2

Frihet

”Frihet under ansvar.”

Intervjuperson 2 har fått tillstånd av chefen att vid behov gå ut och promenera för att analysera klientarbetet. Intervjuperson 2 uppgav att chefen har fullt förtroende för denne och dennes kollega. Under intervjun framkom det att vederbörande har möjlighet att disponera sin tid själv. Intervjuperson 2 beskrev detta som en form av återhämtning:

”Om vi får återbud kanske vi tar en lång paus, då sitter vi och pratar om dels familjen, jobbet, dels privat eller kanske skriver lite. Man liksom hämtar energi på så sätt”.

Intervjuperson 2 berättade under intervjun att även om intervjupersonen har stor frihet så följer det mycket ansvar med friheten. Vederbörande berättade att denne och dennes kollega sköter sig själva och inte har tillgång till sin chef i samma utsträckning som de som arbetar på socialkontoret, detta gör att intervjuperson 2

ibland känner sig utsatt. Intervjuperson 2 anser dock att frånvaron av chefen och utsattheten definitivt är värt mödan som det uteblivna ledarskapet innebär, eftersom det innebär en stor frihet och en utmaning då vederbörande i vissa situationer pressas till aktiv problemlösning och ett större ansvar än annars skulle ha varit fallet:

”Vi kan inte springa till chefen och fråga när det händer svåra saker, då måste vi reda det själva. Det kräver ju mer av oss och vi kan kanske lära oss ta mer ansvar då, än man kanske behövt annars. Detta gör att man utvecklas jättemycket.”

Lönen

Intervjuperson 2 anser att lönen är viktig för vederbörande som socionom då denne tillhör en eftersatt yrkeskår gällande lönenivån. Intervjuperson 2 är fackligt engagerad och har under ett flertal år arbetat aktivt med att försöka påverka socionomernas lönesättning. Vederbörande berättade att inom kommunen som denne är verksam i så säger sig arbetsgivarna försöka få upp lönen, dock utan större resultat:

”Hur man skall driva det för att försöka få upp socionomernas lön är en mycket viktig fråga, den är väldigt väldigt dålig”.

Intervjuperson 2 berättade att det finns en väldigt dålig lönespridning inom yrkesgruppen socionomer och att deras arbete har värderas högt inom kommunen som vederbörande är verksam i, ändå är yrkesgrupper som inte värderas lika högt högre lönesatta. Detta fenomen förklarar Intervjuperson 2 med följande citat:

”Arbetsgivaren är inte beredd att ändra på saken, de säger att de har en vilja men sedan ger de bara 1 % i löneökning, så det är ju synd”

Trots att Intervjuperson 2 känner sig missnöjd med lönesättningen inom kommunen som denne är verksam i så uppger inte vederbörande att det är lönen som påverkar drivkraften i arbetet:

”Jag tycker väldigt mycket om mitt arbete och jag låter därför inte lönen störa mig, klienterna är viktigast. Detta argument är i sig självt farligt och används tyvärr ofta emot socionomen när det gäller lönen, det ska man vara medveten om, det kan bli en rundgång”

Feedback

Intervjuperson 2 berättade under intervjun att mer feedback och förståelse ”uppifrån” skulle ha varit önskvärt. Vederbörande ansåg att det är viktigt med feedback och att denne skulle ha uppskattat mer feedback. Utöver mer feedback ansåg även intervjuperson 2 att en större förståelse från kollegor och chefer skulle vara önskvärt. Intervjuperson 2 ansåg att det är själva bristen på förståelse för behandlingsarbetet som bedrivs som resulterar i knapphändig feedback:

”Jag tror att det är bristen av kunskap och insikt i hur viktigt vårt arbete egentligen är för klienterna som är problemet, antagligen vill inte våra kollegor och chefer inte riktigt förstå varför vårt behandlingsarbete tar så lång tid. Jag tror visserligen att vår närmsta chef förstår, men de över honom gör det nog inte.”

Intervjuperson 2 berättade under intervjun att vederbörande fick höra från personal inom organisationen för en tid sedan att den närmsta chefen hade berättat för sin överordnande att chefen beundrar och uppskattar deras arbete:

”Det var roligt att höra att chefen uppskattar vårt arbete, även om det inte kom direkt från honom själv, annars är det ju så ovanligt att man hör någonting från cheferna”

Intervjuperson 2 uppgav under intervjun att feedbacken från klienter är viktigt för att kunna genomföra en självutvärdering efter avslutad behandling. Enligt vederbörande så sker även feedbacken löpande under behandlingens gång:

”De brukar berätta när det är någonting de är osäkra över, ibland är de lite otåliga och tycker att allting tar lång tid.”

Feedbacken är också väldigt viktig enligt intervjuperson 2 för att det gör arbetet meningsfullt när klienterna visar att vederbörandes arbetsinsats skapar förändringar i tillvaron för de familjer som deltar. Enligt intervjuperson 2 är det inget ovanligt att klienterna drabbas av vemod när behandlingen lider mot sitt slut, då är det vanligt med följande kommentar: ”Kan ni inte vara kvar för resten av våra liv?” Intervjuperson 2 berättade under intervjun att denne och dennes medarbetare får många fina brev som bevis för sin uppskattning av klienterna. Detta ansåg intervjuperson 2 var:

”Mycket uppskattat, det är en sann glädje att få vara med och skapa förändring”

Relationer

Intervjuperson 2 betonade under intervjun vikten av att ha goda relationer med såväl kollegor som arbetsgivare:

”Det är viktigt att ha roligt på jobbet, att man trivs på sin arbetsplats, det är ju jätteviktigt. För mig är det oerhört viktigt att känna mig trygg och trivas med min kollega, och det gör jag ju”

Under intervjun återkom intervjuperson 2 vid ett flertal tillfällen till vikten av att ha en god och öppen relation med sin kollega eftersom de jobbar så nära och har ett intimt samarbete.

”Man måste kunna lita på varandra i vårt arbete eftersom vi är så beroende av varandra”.

Det faktum att intervjuperson 2 och dennes kollega arbetar väldigt nära varandra och är i en beroendesituation gentemot varandra är enligt intervjuperson inte alltid positivt:

”Nackdelen är att man är lite utsatt i arbetet, man vill inte stanna hemma när man har en förkylning, fast man egentligen behöver det, då ens kollega blir lämnad ensam, det kan vara lite tufft”.

Intervjuperson 2 berättade under intervjun att de övriga kollegor inom organisationen ”gruffar lite” över att de får ta fler klientärenden sedan denne slutade sin anställning. Detta beror enligt intervjuperson 2 på att vederbörande och vederbörandes kollega inte tar så många klienter, det blir därför fler klienter till de övriga socialsekreterarna. Detta fenomen påverkar relationerna med de övriga socialsekreterarna inom kommunen, intervjuperson 2 ansåg att det är tråkigt med dessa spänningar, detta framgår av följande citat:

”Vår chef delar ut de andra ärendena till andra socialsekreterare inom råd och stöd, så de får börja med någon slags minibehandling och det är ju inte bra varken för de andra socialsekreterarna eller för klienterna. Det gör ju att kollegorna börjar puttra lite, och det har börjat skapa lite problem”.

Relationen med den närmsta chefen betecknar intervjuperson 2 som god:

”Han låter oss styra oss själva och lägger inte sig inte i vårt arbete, han är nöjd med oss och vi vet om att han finns där om det skulle vara något”

Överordnat tema: Trivsel

Det mest elementära för intervjuperson 2 i dennes arbetssituation är att känna glädje och trygghet i sin relation med kollegan och klienterna, vederbörande uttryckte det som en förutsättning för att orka med arbetet. Intervjuperson 2 anser att det är kombinationen av den nära och positiva relationen med kollegan och av klientarbetet som är de viktigaste faktorerna för en god psykosocial arbetsmiljö. I klientarbetet ser intervjuperson 2 tydliga resultat och gläds över möjligheten att påverka klienternas liv i en positiv riktning. Intervjuperson uttryckte glädje över att klienterna uppskattar dennes och kollegans arbetsinsats i så stor utsträckning samt över att klienterna öppet visar sin tacksamhet. Det som skulle kunna påverka intervjuperson 2 psykosociala arbetsmiljö negativt är om chefen skulle börja lägga sig i och försöka styra denne och kollegans arbete. Intervjuperson 2 uttryckte en förnöjsamhet över att den närmsta chefen låter den och kollegan själva styra och planera sitt arbete. Det finns dock en del faktorer i tillvaron som intervjuperson 2 finner störande, dessa faktorer dels den uteblivna feedbacken från chefen dels den irritation som de övriga kollegorna inom organisationen uppvisar. Även om intervjuperson 2 under intervjun behandlade dessa faktorer som störande i arbetsmiljön så gav inte vederbörande dessa faktorer mycket tid och energi utan fokuserade snarare på de positiva faktorerna som enligt intervjuperson 2 är övervägande.

Teman för intervju med intervjuperson 3

Feedback

”Det är jätteviktigt och det är svårt att få. Det är jätteviktigt både från arbetskamrater och från chefen, feedback är svårt att få från klienterna de kommer inte och säger tack för att jag fick mina pengar.”

Feedback uppifrån är den viktigaste feedbacken för intervjuperson 3. Intervjuperson 3 uppgav att feedback från chefen är det absolut viktigaste eftersom det är chefen som vet mest, av den anledningen är feedback från chefen en indikator på vad man har gjort rätt och vad man gjort fel:

”Feedback från chefen betyder mest, det är han som vet mest han kan ge både positiv och negativ feedback, man får ofta veta av klienterna vad man gör fel, det uppmärksammar dem ofta.”

Intervjuperson 3 anser vidare att denne får för lite feedback från chefen och skulle behöva mer då denne inte ser något konkret resultat av sitt arbete utan behöver höra från sin chef att det framkommit ett resultat av det arbete som intervjuperson 3 utfört. Feedbacken är jätteviktig både från chefer och från arbetskamrater både för att det blir en positiv stämning, men även för att denne är ytterst nödvändig för att kunna utvecklas inom yrket. Feedback är en nödvändig bekräftelse på att man är på rätt väg:

”Man vill ha reda på om man tänker rätt, eller om man har gjort något fel, för att kunna utvecklas. Det är jätteviktigt för att kunna utvecklas och det bidrar också till en bättre stämning om man får lite feedback eftersom man inte får det från så många andra håll.”

Relationer

Intervjuperson 3 anser att relationerna med arbetskamraterna är av stor vikt, dessa relationer är överordnade de till chefen och de till klienterna. Ett öppet klimat på arbetsplatsen där man kan diskutera och göra saker tillsammans är jätteviktigt för trivselen på arbetsplatsen enligt intervjuperson 3:

”Det viktigaste i arbetsmiljön är arbetskamraterna och att man kan diskutera saker utan att man känner sig dålig för att man frågar om någonting. Man måste kunna fråga och diskutera saker utan att känna sig dålig.”

Relationernas betydelse blir av extra stor vikt för intervjuperson 3 då vederbörande upplever att de övriga vinsterna i arbetet, som t.ex. feedback från klienter samt svårigheterna i att se ett konkret resultat av sitt arbete, ofta uteblir. Intervjuperson 3 anser vidare att det inte finns många fördelar med att arbeta kommunalt, det är dålig lön och man får inte förmåner eller någon bonus, därför

är det särskilt viktigt att personalen tar hand om och belönar varandra:

”Nu är det här med positiv feedback igen, har man haft jättemånga tunga ärenden efter varandra så behöver man lite feedback för att orka och få den där drivkraften igen. Så att man inte blir ledsen efter alla jobbiga ärenden utan att man får positiv energi och orkar fortsätta, därför betyder kollegor och arbetsgivare jättemycket.”

Stress

Det största hotet mot den psykosociala arbetsmiljön är stress, och goda och öppna relationer med arbetsgivare och kollegor där man ger varandra stöd kan råda bot på den ständigt återkommande negativa stress spiral som finns på intervjuperson 3:s arbetsplats:

”Börjar det väl med stress så blir det lätt en neråtgående spiral så blir det en negativ stämning, allting blir negativt liksom. Vi drar ner varandra och istället för att prata om bra ärenden så pratar vi om jobbiga ärenden.”

Stress kan förekomma på flera olika nivåer och stressen är svår att komma ifrån. Intervjuperson 3 påpekade att det egentligen inte borde vara så mycket stress på dennes arbetsplats för tillfället då de har färre ärenden nu än vad de hade för ett halvår sedan. Intervjuperson 3 menar dock att detta leder till ett annan slags stress eftersom vederbörande då lägger ner mer tid på varje enskilt ärende. Tydligare mål är en lösning som intervjuperson 3 ser på detta problem:

”Jag vill förändra stressen på något sätt kanske tydligare mål på vad man ska göra, jag vill förändra stressen på något sätt vet inte riktigt hur man ska göra. Just nu är vi inne i en negativ spiral.”

En annan lösning som intervjuperson 3 ser på stressproblemet är återigen vikten av relationer med kollegorna och ett andrum där privata angelägenheter kan diskuteras för att på så sätt kunna hämta ny energi och komma ur stressspiralen:

”Om någon är väldigt stressad så pratar denne om det vid lunchen sen kommer de andra också på att de är det, då blir det så att man pratar mycket om det som är dåligt och inte så mycket om det som är bra. Jag vill komma bort från det och prata om trevliga saker i stället. Vill ha tid för något annat och prata om trevliga saker istället, det tror jag hade hjälpt mycket för att slippa stressen.”

Drivkraften

Klientkontakten är den viktigaste drivkraften för intervjuperson 3, det är anledningen till att denne valt socionomyrket:

”Människan är alltid den största drivkraften, det är därför jag har blivit socionom för att jag vill jobba med människor. Kontakten med

klienter är den största drivkraften. Det jag tycker är roligt är att träffa och prata med klienterna, sen är det kanske inte klienterna i sig så, vissa kan vara jättejobbiga liksom.”

Förhållandet som intervjuperson 3 har gentemot klienterna verkar vara av dubbel karaktär. Det är dels källan till dennes energi som krävs för att genomföra arbetsuppgifterna, dels är det källan till oro och frustration då klienterna kräver mycket:

”Vissa kanske det inte händer någonting med på flera år, då är det jättetröttsamt, men det är i mötet med klienterna som det är bra med jobbet. Det är jättemycket upp och ner, det går i perioder, vissa gånger är det jättejobbigt att gå hit det är tunga ärenden och så, man har avlastningen i gruppen, man kan prata ut och gnälla om sina klienter lite och prata om annat.”

Detta citat tyder på att intervjuperson 3 ibland känner en viss frustration i sitt arbete med klienterna, dels för att det ibland inte syns något konkret resultat av arbetet och dels för att förhållandena med klienterna kan kännas påfrestande. Intervjuperson 3 hämtar då energi i sitt arbete genom att prata av sig med sina kollegor för att åter kunna finna drivkraften, som trots påfrestningarna är mötena med klienterna.

Lönen

”Man tjänar ju inte bra det gör man inte, absolut inte. Jag hade väldigt väldigt gärna velat tjäna mer pengar, och jag tycker att jobbet är värt mycket mer i lön.”

Även till lönen har intervjuperson 3 en tvetydig relation. Intervjuperson 3 vill gärna ha mer i lön, men vederbörande förtränger känslan av missnöje eller gör snarare ett medvetet val att inte ge näring till känslan av missnöje. Detta beroende på att denne inte anser sig ha råd eller utrymme till missnöje då intervjuperson 3 måste fokusera på sitt arbete eftersom den är relativt ny på arbetsplatsen, detta är följande citat ett tecken på:

”Jag bara kände så att varför ska jag anstränga mig, och träffa många klienter när jag tjänar så här lite. Men jag orkar inte tänka så, jag försöker att inte göra det. Jag blev socionom för att jag vill jobba med människor, jag visste ju att lönen var dålig redan innan.”

Intervjuperson 3 anser att lönen är viktig, men inte så viktig så att den går före klientarbetet som är anledningen till att den valt socionomyrket. Vederbörande påpekar dock att även om inte lönen påverkar arbetet med klienterna så kunde en högre lön ibland gjort det lättare att ta sig till jobbet de dagar då det mesta känns tungt och då det förekommer hot från klienter. Intervjuperson 3 menar vidare att en högre lön allmänt skulle höja statusen på yrket, vilket skulle kunna innebära att folk får en ökad förståelse för arbetets betydelse:

”Hade jobbet blivit uppmärksammat som ett viktigt jobb och det hade visat sig på lönen så hade det varit skitbra, men för mig kan jag inte säga att den betyder jättemycket för drivkraften, det är tråkigt att vi inte tjänar mer, men det är inte därför jag är här.”

Överordnat tema: Bekräftelse

Mycket av det som intervjuperson 3 tar upp under intervjun handlar om bekräftelse. Då denne diskuterar behovet av feedback som en indikator på att vederbörande är på rätt linje i sitt arbete känns det stora behovet av feedback av. Intervjuperson 3 betonar vikten av goda relationer och en positiv interaktion med kollegor för att en god psykosocial arbetsmiljö skall äga rum. Lönen ses delvis som ett mått på dugligheten i arbetet och som ett bevis för uppskattning från arbetsgivaren, missnöje med lönen kan således tolkas som utebliven bekräftelse. Vad behovet av bekräftelse grundar sig i är förmodligen komplext. Det kan vara en kombination av att intervjuperson 3 är relativt ny inom sitt nuvarande yrke samt att denne har en kravnivå på sig själv som kan anses hög. Detta gör att intervjuperson 3 har ett behov av kontinuerlig bekräftelse som ett incitament på att denne är på rätt väg och fattar välavvägda beslut i sin yrkesroll.

Teman för intervju med intervjuperson 4

Tillfredsställd

Intervjuperson 4 känner sig nöjd och tillfredsställd med sin arbetssituation, både när det gäller arbetes karaktär, samt kombination av nära relationer med både kollega och klienter:

”Vi jobbar ju väldigt mycket med klienter om man jämför. Och så jobbar vi aldrig själva om det inte är absolut nödvändigt, vi jobbar alltid två. Det känns väldigt bra måste jag säga, verkligen.”

Intervjuperson 4 får en hög grad av feedback, denne och dennes kollega ger varandra feedback dagligen och vederbörande får även relativt mycket feedback från klienterna, främst positiv feedback. Betydelsen av feedback från kollegor för intervjuperson 4 går att utläsa av följande citat:

”Det är hela tiden, måste man ha. Främst från kollega, varje dag. Direkt feedback det måste man ha i detta jobbet för annars skulle inte processen gå framåt, om vi inte ger varandra feedback.”

Även om intervjuperson 4 inte får mycket feedback från arbetsgivaren är vederbörande väl medveten om att chefen är positivt inställd till det arbete som intervjuperson 4 utför. Den psykosociala arbetsmiljön innefattar bekräftelse från klienter, kollegan och chef. Arbetet i sig uppfattas som meningsfullt och det konkreta resultatet är synligt, själva behandlingen avslutas inte förrän både behandlaren och klienterna är tillfreds med resultatet och det är av stor betydelse för intervjuperson 4, vilket framgår av följande citat:

”Det bästa tecknet från dem att det gått bra är när vi brukar känna att det är dags att avsluta den stora behandlingen. Ibland får de förlängt, men när vi är överens med familjen att vi kan sluta då har de ju fått den hjälp de behöver, desto samstämmigare vi är, desto bättre är det. Det känns mycket bra att kunna avsluta när vi är överens.”

Själsäkerhet

Intervjuperson 4 uppgav att denne och dennes kollega klarar sig själva på arbetsplatsen med minimal inblandning från överordnade chefer, vederbörande framställer det nästan som att denne och dennes kollega utför en form av tjänst gentemot chefen:

”Sen har vi en jättebra närmsta chef. Han är oerhört tacksam att vi sköter oss själva för denne är ganska ny. Vi är överens.”

Intervjuperson 4 har en lång karriär bakom sig inom socialtjänsten och dessa erfarenheter ger en styrka som vederbörande anser vara en nödvändig för ett krävande behandlingsarbete, detta framgår av citatet:

”Man måste vara ganska stark och tycka om och träffa människor för att jobba på detta viset, det krävs en viss erfarenhet.”

Kommunen som intervjuperson 4 är verksam i har valt att satsa på intervjupersonen genom mångåriga utbildningar. Detta har stärkt intervjuperson 4 i sin yrkesroll och har även påverkat dens relation gentemot arbetsgivarna då vederbörandes lojalitet har belönat sig:

”Jag har ju valt att vara den här kommunen trogen och jag har haft tur att få väldigt många och långa utbildningar betalda av arbetsgivaren, och det betyder ju också mycket för den psykosociala arbetsmiljön att man blir uppmuntrad. Har läst en del på halvtid så då var jag ledig halvtid med betalning, resor och litteratur betald. Det tror jag inte är många som fått.”

Ytterligare ett citat som visar på en själsäkerhet och en medvetenhet om intervjuperson 4:s betydelse för kommunen är:

”Man valde väl att satsa på mig när det gäller behandlingsarbete, det har man ju gjort helt klart. Och det känns bra.”

Autonomi

Intervjuperson 4 påpekade vid upprepade tillfällen under intervjuens gång att denne och dennes kollega sköter sig själva på arbetsplatsen:

”Vi sköter oss själva, i princip, vi gör det som behövs.”

Intervjuperson 4 arbetar under frihet under ansvar, cheferna är vana vid att vederbörande reder sig själv, vilket följande citat påvisar:

”Dom är lite vana vid att jag reder mig efter många år här, på gott och ont.”

Intervjuperson 4 menar att detta självstyre kan vara både av godo och av ondo, det positiva är möjligheten att planera sina dagar själva samt att en mycket stor påverkansmöjlighet på hur arbetet skall läggas upp, planeras samt utföras. Det negativa i självstyret kan vara att då de bara är två stycken på arbetsplatsen och de dessutom styr över sig själva finns det en större sårbarhet och ett större beroende gentemot varandra. Autonomi gör även att de blir mer oskyddade i hotsituationer som kan uppkomma i arbetet:

”Att man kan lita på varandra för vi är väldigt oskyddade också, vi har ju larm och sånt här, men vi är väldigt oskyddade här, inga skyltar eller något av olika anledningar. Vilket gjorde att det var en incident en gång och då hittade inte polisen hit.”

Intervjuperson 4 menar dock att självstyrandet är övervägande positivt och att vederbörande inte skulle vilja ha det på något annat sätt. Det framgår speciellt när intervjuperson 4 talar om miljön på vederbörandes arbetsplats gentemot miljön inne på socialkontoret och hur det går till vid de tillfällen när vederbörande deltar i möten som äger rum på socialkontoret:

”Så bra som miljön ser ut här ute ser det inte ut på kontoren. Vi har konferens inne på kontoret en gång i veckan och diskuterar ärenden och det ser ju inte alls ut som här. Vi diskuterar arbetsmiljöfrågor en gång i månaden på arbetsplatsträffar och det är inga trevliga tillställningar. En del snackar och en del är tysta, ja det är det vanliga. Då känns det bra när man kommer hit igen.”

Glädje

”Att jag kan gå med glädje till jobbet varje dag, faktiskt gör jag det.”

Intervjuperson 4 anser att det är en förmån att kunna cykla till sitt arbete varje dag och känna glädje i att träffa klienter och sin kollega. Intervjuperson 4 och dennes kollega har ett väldigt välfungerande samarbete. En förutsättning för att det ska fungera med kollegan och att de skall trivas tillsammans är att de skall ha en öppen kommunikation och kunna ha roligt tillsammans, det beskriver intervjuperson 4 som:

”Nu när vi är så tajta är det viktigt att vi fungerar tillsammans. Vi måste våga vara ärliga och öppna, det är vi, vi har ofta väldigt roligt tillsammans och skrattar mycket.”

Intervjuperson 4 uttryckte även en glädje i att se att klientarbetet som vederbörande utför får ett konkret resultat och att det gör en skillnad, det uttryckte intervjuperson 4 på följande vis:

”Men också känna att jag gör skillnad för familjerna, och det tycker jag är viktigt. Att mötet med människor gör skillnad, det är roligt.”

Möten

Intervjuperson 4 anser att det är nödvändigt att tycka om möten med människor i dennes yrke, följande citat är ett exempel på detta:

”Man måste vara ganska stark och tycka om och träffa människor för att jobba på detta viset. Inom detta arbetet måste man ha lätt för att tycka om våra klienter och inleda relationer, även om de är halvgalna ibland, man måste våga tycka om dem.”

Intervjuperson 4 uppger att denne har tjänstgjort under många år inom socialtjänsten och trots detta aldrig tröttnat på möten med människor. Intervjuperson 4 berättade att det är variationen på mötena med människor som är väldigt intressant, vederbörande uppgav att mötena inkluderar människor från olika samhällsskikt och olika samhällsklasser, fattig som rik .

”Det är oerhört fascinerande och spännande, varje ny familj är intressant, vi gör en ny resa med varje ny familj. Det är roligt, det är jättekul. Det är en ynnest att få ta del av olika människors historia och det måste man vara ödmjuk inför. ”

Överordnat tema: god psykosocial arbetsmiljö

”Som jag bedömer så har ju vi en perfekt psykosocial arbetsmiljö.”

Det svarade intervjuperson 4 på frågan vad psykosocial arbetsmiljö innebär för denne. Det som genomsyrade hela intervjun med intervjuperson 4 var en positiv anda då vederbörande berättade hur väldigt nöjd och tillfredställd intervjuperson 4 är med nästan allt som rör sin arbetssituation. Det som är av störst vikt för intervjuperson 4 är en kombination av goda relationer med både kollega och klienter. Även den höga grad av feedback som vederbörande mottager är av stor vikt samt det faktum att den kan påverka sitt arbete själv i väldigt stor utsträckning och även se ett konkret resultat av detta arbete. Det som intervjuperson 4 inte var fullt tillfreds med var att chefens överordnade samt vissa socialsekreterare inom organisationen inte hade förståelse och insikt i intervjupersonens arbete. Det skulle vara önskvärt för intervjuperson 4 att de personerna hyste en större förståelse för dens arbete, men det är dock ingen aspekt som har någon större påverkan på vederbörandes psykosociala arbetsmiljö.

ANALYS

I detta avsnitt skall vi redogöra för och analysera det resultat som framkommit då vi tematiserat de intervjuer vi utfört. Vi kommer först att analysera intervjupersonerna och de temana som uppkommit var för sig samt dra koppling till teorier. Därefter kommer vi jämföra likheter och skillnader mellan de olika intervjupersonerna och deras teman för att få så sätt försöka nå ett övergripande resultat.

Analys av resultat på individnivå

Intervjuperson 1 berättade under intervjun att relationer med kollegor och arbetsgivare är av stor vikt för den. Intervjuperson 1 uppgav även att denne erhåller lite feedback från arbetsgivaren och att den feedback som ges ofta är av negativ karaktär. Intervjuperson 1 påtalade även att den psykosociala arbetsmiljön är präglad av konflikter. Vi kan inte uttrycka oss om orsaken till konflikterna då intervjupersonen valde att inte penetrera ämnet djupare, det kan dock finnas ett samband mellan lite feedback och dålig psykosocial arbetsmiljö. Enligt Pousette (2001) kan brist på feedback leda till stress, stressen kan i sin tur leda till konflikter på arbetsplatsen. Det kan möjligen finnas ett samband mellan att intervjuperson 1 erhåller feedback i minst utsträckning samt att denna feedback dessutom oftast är av negativ karaktär och att det är dennes arbetsplats som präglas av konflikter.

Intervjuperson 1 rangordnade inte betydelsen av feedback från kollegor och arbetsgivare olika, utan dessa två former av feedback är av likvärdig vikt för vederbörande. Intervjuperson 1 gav däremot feedback från klienter en underordnad betydelse jämfört med vikten av de andra två formerna av feedback. Det faktum att intervjuperson 1 uppgav sig att inte vara i behov av mer feedback leder oss till konklusionen att vederbörande känner sig trygg i sin yrkesroll och därför besitter förmågan att utvärdera och ge sig själv feedback på sitt arbete. I studien som presenteras i mellan klient och organisation (2003) var det en stor andel av de medverkande som även de uppgav att de kunde avgöra om de utfört ett bra arbete eller inte.

Det faktum att intervjuperson 1 erhåller mest negativ feedback behöver dock inte betyda att den tar den negativa feedbacken till sig i alla situationer. Enligt Pousette (2001) finns det en viss motvilja mot att ta till sig negativ feedback. Denna tendens kan man även se hos intervjuperson 1 då denne uttalade olika strategier för att slå ifrån sig negativ feedback från klienter, både inför sig själv och inför klienterna försvarar vederbörande sig med att beslut som ogillas tagits upp på möten och vederbörande är då alltså inte ytterst ansvarig för det tagna beslutet.

Det som framgår av tematiseringen är att intervjuperson 1 önskar en bättre gemenskap på arbetsplatsen för att på så sätt kunna uppleva sin psykosociala arbetsmiljö som god. Detta behov kan definieras som ett behov av ett mer utvecklat socialt stöd, enligt Le Blanc, de Jonge & Schaufeli (2000) innefattar det sociala stödet fyra olika former av socialt stöd. Intervjuperson 1 erhåller

instrumentellt stöd då de på dennes arbetsplats har möten med ärendegenomgång, vederbörande får även informationsstöd och delvis uppskattningsstöd. Det stöd som främst efterfrågas av intervjuperson 1 är emotionellt stöd som innebär en ökad förståelse från omgivning, d.v.s. kollegorna, samt en ökad kamratlighet. Denna efterfrågan på ett ökad emotionellt socialt stöd kan förklaras av den rådande konfliktfyllda situationen på arbetsplatsen med dess slutna grupperingar.

Tematiseringen visar att den största drivkraften i arbetet för intervjuperson 1 är förhållandet till kollegor och arbetsgivare, klientkontakten är sekundär för vederbörandes drivkraft. Det som intervjuperson 1 påpekar som viktigt för en trivsel i arbetet är kombinationen av klientkontakten och övriga arbetsuppgifter.

Intervjuperson 2 besvarade under intervjun inte frågan om från vem eller vilka, det är av störst vikt att få feedback ifrån, intervjupersonen verkar uppskatta och rangordna feedback från klienter, kollegor samt arbetsgivare som likvärdig. Intervjuperson 2 finner att feedback från de olika parterna är av stor vikt av olika anledningar, feedback från klienter är bl.a. av stor betydelse då den kan leda till en självutvärdering. Intervjuperson 2 önskar mer feedback från arbetsgivaren och ledningen inom organisationen. I resultatet av studien som redogörs för i Mellan klient och organisation (2003) går det att utläsa att mer feedback från överordnade och arbetsgivare är önskvärt, detta stämmer alltså överens med resultatet från intervjuperson 2.

Intervjuperson 2 uppgav att de viktigaste faktorerna för dennes psykosociala arbetsmiljö är relationen med den närmsta kollegan och relationen med klienterna. Intervjuperson 2 lade även stor vikt vid att denne kan ha en positiv påverkan på klienternas liv, det innebär att vederbörande känner att dens arbete gör skillnad för klienterna och att vederbörande kan se ett konkret resultat av sitt arbete. Intervjuperson 2 uppgav att det är själva klientarbetet som är den största drivkraften. Det faktum att intervjuperson 2 alltid ser ett konkret resultat av sitt arbete är relativt ovanligt för socialarbetare, i Mellan klient och organisation (2003) visar resultatet av studien att det är färre än en av tio som alltid kan se ett konkret resultat av sitt arbete.

Intervjuperson 2 påtalade att vederbörande och vederbörandes kollegas arbetsförhållande har skapat en viss irritation bland de övriga socialsekreterarna ute i organisationen då det lett till att de andra socialsekreterarna får fler ärenden. Intervjuperson 2 lade dock ingen större vikt vid detta fenomen som kan anses som en stressor, anledningen till att intervjupersonen inte påverkas negativt av denna stressor kan bero på att de positiva faktorerna i intervjuperson 2:s psykosociala arbetsmiljö är fler och därmed avgörande.

Den feedback som är av störst vikt för intervjuperson 3:s upplevelse av en god psykosocial arbetsmiljö är feedbacken från arbetsgivaren, därefter kommer feedback från kollegor. Klienterna är de som det är av minst vikt för intervjuperson 3 att få feedback från. Enligt Posuette (2001) fyller feedback en viktig funktion på arbetsplatsen eftersom den stärker individen samt bidrar till att utveckla individens självmedvetenhet och förmågor. Då intervjuperson 3 är relativt ny i sitt yrke kan detta förklara det faktum att vederbörande är i stort behov av feedback och bekräftelse från sin arbetsgivare för att kunna utvecklas i sin arbetsroll.

Intervjuperson 3 påtalade under intervjun att det förekom en viss stress på dennes arbetsplats. Även om det i teorin borde vara mindre stressfyllt på arbetsplatsen för närvarande då de har mindre klienter att ombesörja än tidigare har inte detta lett till mindre stress i praktiken. Enligt Dallner (1997) kan socialt stöd motverka stressen och det faktum att intervjuperson 3 mottager en hög grad av emotionellt stöd från sina kollegor kan medverka till att stressen motverkas. Intervjuperson 3 mottager även instrumentellt stöd då det även på dennes arbetsplats sker kontinuerliga möten där ärenden går igenom. Intervjuperson 3 mottager en viss grad av uppskattningsstöd, i form av feedback, men uppgav att mer feedback skulle varit önskvärt. Den form av socialt stöd som intervjuperson 3 i hög grad skulle vara i behov av för att minska stressen är informationsstöd, detta faktum uttalade vederbörande själv då intervjupersonen uppgav att tydligare mål i sitt arbete skulle kunna leda till minskad stress. Att uppfatta sig som undermåligt ekonomiskt kompenserad för sin arbetsinsats är enligt Håkansson (2005) en stressor. Det faktum att intervjuperson 3 uppgav sig vara väldigt missnöjd med sin lön kan även det vara en aspekt som gör att vederbörande upplever sin arbetssituation som stressfylld.

Den största drivkraften i det sociala arbetet för intervjuperson 3 är klientarbetet och kontakten med människor, vederbörande påpekade att det inte är klienterna i sig som är av störst vikt utan det är kontakten med klienterna som är primär. Intervjuperson 3 sade vidare att det viktigaste för intervjupersonens upplevelse av en god psykosocial arbetsmiljö är trivsel med kollegor.

Intervjuperson 4 anser att kombinationen av goda relationer med kollegan och klienter samt feedback från kollegan, arbetsgivare och klienter är de faktorer som bildar dennes upplevelse av en god psykosocial arbetsmiljö. Vidare lägger intervjuperson 4 vikt vid det konkreta resultatets betydelse för upplevelsen av en god psykosocial arbetsmiljö. Dessa faktorer som intervjuperson 4 anser vara de viktigaste för denne innefattas alla i teorin om socialt stöd (Dallner 1997).

Intervjupersonen uppgav under intervjun att feedback från den närmsta kollegan är den som är av störst vikt. Utan daglig feedback från kollegan skulle det enligt intervjuperson 4 inte vara möjligt att bedriva någon verksamhet, då kollegan och intervjupersonen både är involverade i klientarbetet. Intervjuperson 4 uppgav att utan feedback från den närmsta kollegan skulle processen stagnera. Intervjuperson 4 får inte så mycket verbal feedback från de överordnade cheferna, men anser sig ändå uppmuntrad då denne har fått konkret feedback i form av långa och påkostade utbildningar.

Drivkraften för intervjuperson 4 är att komma till arbetet och känna att denne medverkar till en positiv förändringsprocess för klienten. Det är själva mötena med klienterna som intervjuperson 4 finner som sin drivkraft i arbetet.

Analys av resultat på gruppnivå

Det som framkommit av vår tematisering av samtliga intervjuer är att intervjupersonerna lägger fokus på i stort sett samma faktorer då det gäller den psykosociala arbetsmiljön. Det som alla intervjupersoner betonat är vikten av goda relationer med klienter, arbetsgivare och kollegor.

Det som är gemensamt för samtliga intervjupersoner i vår studie är att det är människan som är den största drivkraften i arbetet för dem. De uppskattar alla klientarbetet, två av dem har en väldigt stor tid av sitt arbete förlagd till klientarbetet, medan de andra två har ungefär hälften eller mindre av sin sammanlagda arbetstid förlagd till klientarbete, samtliga av de fyra intervjupersonerna värderar dock klientarbete väldigt högt. Detta innebär att det är den i särklass största drivkraften även om en av intervjupersonerna nämner samarbetet med kollegor som den största drivkraften i arbetet.

Samtliga fyra av de medverkande i vår studie uppgav att de hade en bra balans mellan klientarbete och övriga arbetsuppgifter, detta trots att deras tid med klienterna skiljer sig åt avsevärt. En av de fyra intervjupersonerna uppgav att en viktig aspekt för att trivas på arbetet var en god kombination av klientarbete och övriga arbetsuppgifter, den intervjuperson som uttalade detta var även den intervjuperson som ägnade minst andel av sin tid åt klientarbete. Även om människan och klientarbete är den största drivkraften i arbetet så innebär det inte att socionomerna skulle önska att all deras arbetstid skulle kunna disponeras på klientarbetet. Snarare är det antagligen så att andrum för andra arbetsuppgifter och en möjlighet att samtala med sina kollegor är nödvändigt för att orka fortsätta sitt arbete och behålla drivkraften. Det faktum att alla i vår studie ansåg sig ha lagom mycket tid åt sitt klientarbete stämmer inte överens med det resultat som av studien som redovisas i Mellan klient och organisation (2003) där det var relativt många av de deltagande i studien som ansåg sig ha för lite tid åt klientarbete.

Resultatet av vår studie påvisar den stora betydelse som kollegor har för upplevelsen av en god psykosocial arbetsmiljö för socionomen. Samtliga fyra intervjupersoner i studien återkommer gång på gång till vikten av goda relationer med sina kollegor för att uppnå trivsel på arbetsplatsen. Kollegorna betyder mycket både när det gäller stöd och råd i arbetet, men de fyller även en funktion utanför det professionella arbetet då intervjupersonerna påtalade vikten av att kunna få ett andrum och umgås på ett privat plan för att på så sätt hämta den energi som krävs för att utföra sitt arbete. Den stora vikt som läggs på relationerna med kollegorna kan ses som ett stort behov av socialt stöd. Speciellt råd och stöd i sitt arbete från kollegor uppskattas och anses som väldigt viktigt för de medverkande i studien som redogörs för i Mellan klient och organisation (2003) precis som för de medverkande i vår studie. Det som däremot skiljer vår studie från studien som redogörs för i Mellan klient och organisation (2003) är den andel som anser att de ofta får det stöd och råd från sin arbetsgivare som de anser sig behöva, i den studien var det endast drygt hälften som ansåg att de fick så mycket stöd och råd som de behövde från sin arbetsgivare. I vår studie uppgav samtliga intervjupersoner att de fick de stöd och råd från sin arbetsgivare som de ansåg sig behöva, detta trots att behovet mellan de olika intervjupersonerna skiljde sig avsevärt åt. Hälften av de medverkande i vår studie uppgav att de uppskattade frihet och det egna ansvaret väldigt mycket, medan de andra två intervjupersonerna krävde mer stöd och råd från sina arbetsgivare och uppskattade arbetsgivarens närhet, särskilt en av dessa två var i stort behov av råd och stöd från sin arbetsgivare. Samtliga ansåg dock att de fick det stöd och råd som behövdes, de visste alla att när de väl behövde fanns arbetsgivaren till hands och detta ledde till att samtliga, trots skilda behov, uppgav att de fick så mycket stöd och råd som de behövde för att kunna uppleva sig ha en god psykosocial arbetsmiljö.

Det som har framkommit i vår studie är att det endast är en av de fyra intervjupersonerna som anser att feedback från klienter är av störst vikt. En av de fyra intervjupersonerna anser att det är viktigast att få feedback från arbetsgivaren, en intervjuperson anser att feedback från kollegor, arbetsgivare och klienter är lika viktig och en av intervjupersonerna värderar feedback från kollegor och arbetsgivare som lika betydelsefullt. I studien som redogörs för i Mellan klient och organisation (2003) skiljde resultatet sig någon från det resultat som framkom i vår studie när det gällde vem det är av störst vikt att få feedback från. I vår studie ansåg en av fyra att det var av störst vikt att få feedback från klienter och i Mellan klient och organisation (2003) var det ungefär hälften som ansåg att feedback från klienter var av störst vikt. Att det förekommer en viss skillnad ifrån vem det är viktigast att få feedback kan bero på vilken sorts klientarbete man utför, samt kontinuiteten av det klientarbetet, exempel på detta är som en av intervjupersonerna i vår studie uttryckte det: ” det är ju sällan klienter som ansöker om ekonomiskt bistånd kommer och tackar för pengarna.” Även om resultatet i Mellan klient och organisation (2003) påvisar att flest andel skattar feedback från klienter högst så innebär detta inte att de medverkande i denna studie inte uppskattar och värderar feedback från kollegor högt.

Enligt Pousette (2001) ses positiv och negativ feedback nästan som två skilda begrepp. Denna skillnad mellan positiv och negativ feedback har vi inte sett någon tendens av alls i vår studie. Däremot kan det ses som intressant att den intervjuperson som uppgav att den mottog lite feedback, och att den feedbacken oftast var av negativ karaktär, var den intervjuperson som lade minst betydelse vid vikten av feedback på sitt arbete för upplevelsen av en god psykosocial arbetsmiljö. Frågan man kan ställa sig då är; om det faktum att denne lägger minst vikt vid feedbackens betydelse därför att denne slår ifrån sig den negativa feedback som vederbörande mottager.

Alla fyra intervjupersoner uppgav under intervjuerna att de är lågavlönade. Två av fyra intervjupersoner konstaterade att de var lågavlönade men valde vid intervjun att inte behandla ämnet närmre, vi valde därför att inte redogöra för det i vår databearbetning. De två andra respondenterna var betydligt mer engagerade i lönefrågan och uttryckte båda en uppenbar besvikelse över sin egen samt socionomernas generella lönesättning. Trots att ingen av de fyra intervjupersonerna var tillfredställda med lönen var det ingen av dem som ansåg att det påverkade drivkraften. En av intervjupersonerna ansåg att om lönen hade varit proportionerligt i förhållande till arbetsinsatsen så hade det varit lättare att motivera sig själv vid en påfrestande arbetsbelastning. Det finns en dubbelhet i det intervjupersonen säger då vederbörande å ena sidan inte är nöjd med lönen men ändå anser att den inte påverkar drivkraften fast det hade motiverat denne i sitt arbete med en högre lön. Enligt Håkansson (2005) är en låg ekonomisk kompensation en stressor, då intervjupersonen upplever ett flertal olika stressorer i sin psykosociala arbetsmiljö är det troligt att även om inte drivkraften påverkas av lönen så kan en god ekonomisk kompensation eliminera en stressor och därmed påverka upplevelsen av den psykosociala arbetsmiljön.

Det finns naturligtvis många faktorer som bidrar till upplevelsen av en god psykosocial arbetsmiljö. Förutom de faktorer som vi tidigare har nämnt finns det dessutom egenskaper hos den enskilde individen såsom yrkeslivserfarenhet och självsäkerhet som påverkar upplevelsen av den psykosociala arbetsmiljön. Det varierar individuellt vilket behov av feedback respektive individ har.

Intervjuperson 2 och intervjuperson 4 upplever sin psykosociala arbetsmiljö som god och intervjuperson 1 och intervjuperson 3 är inte fullt nöjda med sina respektive psykosociala arbetsmiljöer. Dessa skillnader beror säkert till en viss del på vilket behov respektive intervjuperson har av feedback från den närmsta chefen, detta behov styrs av arbetets karaktär. Intervjuperson 1 och intervjuperson 3 uppgav sig båda ha en del besvärliga klienter och tunga ärenden som de inte kom någonstans med. Detta uteblivna konkreta resultat kan resultera i frustrationer och kan således betraktas som en stressor (Håkansson 2005). Enligt Pousette (2001) ökar behovet av feedback i en stressfylld psykosocial arbetsmiljö.

De intervjupersoner som uppvisar störst trivsel på sin arbetsplats är de två intervjupersoner som uppfyller samtliga av de fem kriterier som ingår i den tabell som Arnold, Cooper & Robertson (1998) redogör för som betydelsefull för att uppnå en tillfredsställelse på arbetsplatsen. En av dessa två intervjupersoner uppgav att vederbörande besatt en perfekt psykosocial arbetsmiljö och den andre av de två intervjupersonerna gav ett intryck av att även denne upplevde sig ha en väldigt god psykosocial arbetsmiljö. Dessa två intervjupersoner uppfyller samtliga av de fem kriterierna som är kravnivå, uppdragsresultat, uppdragets betydelse, autonomi samt feedback. Även om de andra två intervjupersonerna uppfyller en del av dessa kriterier delvis eller fullt ut så är det endast intervjuperson 2 och intervjuperson 4 som uppfyller dem alla fem. Intervjuperson 1 och 3 är som det tidigare framkommit i vår studie inte helt nöjda med sin psykosociala arbetsmiljö utan anser att det förekommer vissa brister som måste åtgärdas innan de kan uppleva sin psykosociala arbetsmiljö som riktigt god.

SAMMANFATTNING

Innan vi påbörjade vår studie förutspådde vi att kollegorna har en stor inverkan på den psykosociala arbetsmiljön, vi underskattade ändå deras betydelse något. Relationen med kollegor och även socialt stöd från dessa är den största faktorn för upplevelsen av en god psykosocial arbetsmiljö för socionomerna i vår studie. Även relationen till den närmsta chefen är av vikt för den psykosociala arbetsmiljön. Behovet av en nära relation till den närmsta chefen varierar men alla intervjupersoner ansåg att det är viktigt att chefen är tillgänglig när behov uppstår. Samtliga intervjupersoner uppgav även att deras närmsta chef är tillgänglig för att kunna ge råd och stöd.

Intervjupersonerna åsikter skiljer sig åt när det gäller vem det är av störst vikt att få feedback från. Det som har framkommit i vår studie är att det endast är en av de fyra intervjupersonerna som anser att feedback från klienter är av störst vikt, de övriga anser att feedback är viktigare att få från chefen respektive kollegan, en av intervjupersonerna bedömer att alla tre källorna för feedback är av likvärdig vikt. Vår slutsats är att detta beror dels på intervjupersonernas individuella egenskaper såsom självsäkerhet, och dels på de behov som uppstår i den kontext de är verksamma i. Det som alla intervjupersoner betonade vikten av vid intervjuerna var nödvändigheten av en nära relation med kollegorna för att uppnå en god psykosocial arbetsmiljö

Innan vi påbörjade vår studie antog vi att människan, det vill säga klienterna skulle vara den största drivkraften för socionomen. Så var även fallet för tre utav fyra i vår studie, men en av intervjupersonerna uppgav att kollegorna var den största drivkraften i arbetet. Detta visar att det är människan och klienterna som socionomen brinner för då de utför sitt arbete.

Samtliga intervjupersoner anser att lönen har en underordnande betydelse för drivkraften, ingen av intervjupersoner uppgav att de har en tillfredställande lön och två av intervjupersonerna uttrycker ett missnöje med den aktuella lönen. Trots att ingen av intervjupersonerna är tillfreds med sin lön så är det ingen av dem som anser att den påverkar drivkraften utan samtliga anser att klientarbetet samt arbetet tillsammans med människor är det som är den största drivkraften. Eftersom två av intervjupersonerna uttryckte ett missnöje med lönen så anser vi att lönen är en stressor för dessa och kan således påverka upplevelsen av den psykosociala arbetsmiljön.

Slutsatsen som kan dras efter att vi utfört vår studie om socionomens psykosociala arbetsmiljö är att det inte finns endast en faktor som är av störst vikt för upplevelsen av god psykosocial arbetsmiljö, det är istället kombinationen av en rad faktorer som påverkar den psykosociala arbetsmiljön. Det vi kunde konstatera var att de två intervjupersoner som upplevde sig ha en väldigt god psykosocial arbetsmiljö var de två intervjupersoner som erhöll mest feedback, främst av positiv karaktär. De var även dessa två intervjupersoner som uppfyllde alla av de fem kriterier som Arnold, Cooper & Robertson (1998) redogör för, dessa är: kravnivå, uppdragsresultat, uppdragets betydelse, autonomi samt feedback. Vi kunde alltså konstatera att dessa kriterier är av stor vikt för upplevelsen av en god psykosocial arbetsmiljö.

AVSLUTANDE DISKUSSION

I vår studie framkom det att socialt stöd är av stor vikt för upplevelsen av den psykosociala arbetsmiljön. Det är det emotionella stödet som är av störst vikt för många då kollegorna spelar en väldigt stor roll. Stöd, råd och medkänsla från dessa är en av de största faktorerna som bidrar till upplevelsen av en god psykosocial arbetsmiljö. Detta emotionella stöd hjälper normalt till att motverka stress, efter vår utförda studie har vi dock en fundering om att detta stöd i åtminstone en intervjupersons fall kan få en motsatt effekt. Intervjupersonen nämner vid ett par olika tillfällen under intervjuens gång, att kollegorna på arbetsplatsen tenderar att fokusera på det negativa eftersom de ger varandra stöd när de har svåra ärenden och att alla då nästan enbart diskuterar dessa svåra ärenden. Detta emotionella stöd kan då kanske möjligen leda till ökad stress eftersom det enbart läggs fokus på det svåra och tunga i arbetet, vilket i så fall skulle innebära en motsatt effekt från vad syftet med det sociala stödet och medkänslan i grund och botten innebär. Därför är vår tanke att det är av väldigt stor vikt att det råder en balans i det sociala stödet, socionomen har ofta en människovårdande karaktär vilket är positivt i det flesta fall då kollegor kan stötta varandra. Men om detta stöd för andra tenderar att ta över så att de egna behoven glöms bort kan faran bli precis som i fallet för intervjupersonen i vår studie att stressen och det negativa i arbetet tar över.

Vår tro är att trivsel på arbetsplatsen är väldigt viktigt om inte helt avgörande för att det i längden skall gå att behålla drivkraften och orka med sitt arbete som i vissa fall kan vara väldigt krävande och påfrestande. En av intervjupersonerna i vår studie arbetar på en arbetsplats som är präglad av konflikter och slutna grupperingar, vilket ledde till att intervjupersonens upplevelse av den psykosociala arbetsmiljön inte var speciellt god. Intervjupersonen uppgav dock att den situation som rådde på arbetsplatsen inte påverkar intervjupersonen alls i sitt arbete. Det är möjligt att det går att vantrivas till en viss del med den psykosociala arbetsmiljön utan att det går ut över klientarbetet, detta kan bero på olika coping strategier som t.ex. att umgås med de på arbetsplatsen som är öppna för en kamratlig relation. Även det sociala stödet från familj och vänner har naturligtvis en påverkan och kan ge intervjupersonen stöd och råd. Vår tro är dock att även om intervjupersonen uppgav att den psykosociala arbetsmiljön inte påverkar arbetsinsatsen så anser vi att en otillfredsställande psykosocial arbetsmiljö är skadlig över tid.

I vår studie uppfattade vi att vikten av feedback från klienter som sekundär. Detta finner vi lite märkligt då det är klienterna som tre av fyra uppfattar som den största drivkraften i sitt arbete. Anledningen till att en del av dem medverkade i vår studie skattar feedback från klienter som minst betydelsefull tror vi grundar sig i att dessa intervjupersoner väldigt sällan mottager feedback från klienter och att de i de fall de mottager feedback från klienter är den oftast av negativ karaktär. Detta skulle i sådana fall vara ett slags försvar från intervjupersonerna där de skyddar sig mot det faktum att de väldigt sällan får någon positiv feedback från klienter och av den anledningen har betydelsen av att få feedback från klienter minskat. Feedback från klienterna har olika betydelse beroende på vilken kontext socionomen är verksam i. De intervjupersoner som har ett nära och behandlande klientarbete fäster större vikt vid feedback från klienterna än de intervjupersoner som har arbetar med bistånd. Kanske är det så att feedbacken från klienter inte fyller någon funktion då socionomen inte arbetar med att skapa en förändringsprocess hos klienten. Detta antagande förklarar kanske dubbelheten i en del intervjupersoners uttalande då de uppgav att klienten är den viktigaste drivkraften för arbetet men inte den som det är viktigast att mottaga feedback ifrån.

Vi känner oss tillfredställda med vår studie, vår avsikt var att ge en bild av vilka faktorer som är av störst vikt för socionomens upplevelse av sin psykosociala arbetsmiljö. Det anser vi att vi har åstadkommit, vi har belyst olika väsentliga faktorer för fyra socionomer verksamma i olika kontexter. Efter att ha genomfört fyra intervjuer har vi bekantat oss med intervjuförfarandet. Kanske hade resultatet sett lite annorlunda ut om vi hade varit mer skolade i intervjuandets konst när vi påbörjade intervjuerna då vi möjligtvis nu blivit skickligare i balansgången i att ställa djuplodande frågor utan att intervjupersonen känner sig obekvämt. Vissa av intervjupersonerna använde sig under intervjun av sin professionella vänlighet, de var vänliga och svarade på frågor utan att bli privata. Några av intervjupersonerna har en lång gedigen yrkeskarriär bakom sig, detta kanske gör att det är svårt att bli privat och verkligen beröra de ämnena som påverkar ens person. Detta antagande styrks av det faktum att den som gav öppna och mest personliga svar var den av intervjupersonerna som var yngst och hade kortast yrkeskarriär bakom sig.

REFERENSER

Arnold, John. Cooper, Cary L. Robertson, Ivan T. (1998) *Work Psychology Understanding Human Behaviour in the Workplace*. Great Britain: Ashford Colour Press Ltd, Gosport, Hants

Dallner, Margareta. (1997) *Social interactions, Social support*. I: Lindström, Kari. Dallner, Margareta. Elo, Anna-Liisa. Gamberale, Francesco. Knardahl, Stein. Skogstad, Anders. Örhede, Elsa. *Review of Psychological and Social Factors at Work and Suggestions for the General Nordic Questionnaire*. Köpenhamn: AKA-Print A/S

Denscombe, Martyn (2000). *Forskningshandboken - för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur

Håkansson, Krister. (2005) *Psykosocial arbetsmiljö*. I: Zanderin, Lars (red). *Arbetsmiljö*. Lund: Studentlitteratur

Le Blanc, Pascale. de Jonge, Jan. Scaufeli, Wilmar (2000) *Job Stress and Health*. I: Chmiel, Nik. *Introduction to Work and Organizational Psychology*. Oxford: Blackwell Publishers Ltd

Jönsson, Sandra. Tranquist, Joakim. Petersson, Harry. (2003) *Mellan klient och organisation, Psykosocial arbetsmiljö i arbete med människor*. Lund: Serviceenheten, Sociologiska institutionen

Pousette, Anders. (2001) *Feedback and Stress in Human Service Organizations*. Göteborg: Vasastadens bokbinderi AB

Rosengren, Karl Erik. Arvidson, Peter. (2002). *Sociologisk metodik*. Malmö: Liber

Svensson, Per-Gunnar. Starrin, Bengt (red). (1996). *Kvalitativa studier i teori och praktik*. Lund: Studentlitteratur

Internet

<http://www.av.se/teman/stress/psykosociala/manniskor/> Datum: 4/12-07

Bilaga 1

Intervjuguide

- **Vad innebär psykosocial arbetsmiljö för dig?**

- **Vad är viktigast för dig i din arbetsituation?**

Vad anser du är det viktigaste för din trivsel på arbetsplatsen?

Vilka faktorer skulle kunna leda till vantrivsel för dig på din arbetsplats?

Hur viktigt är det med feedback på ditt arbete för dig?

Hur viktigt är det med feedback från arbetsgivare?

Hur viktigt är det med feedback från kollegor?

Hur viktigt är det med feedback från klienter?

Vilka förändringar skulle du vilja utföra på din arbetsplats för att förbättra den psykosociala arbetsmiljön?

- **Vad är den största drivkraften för dig i ditt arbete?**

Vilken roll spelar klienterna för drivkraften?

Vilken roll spelar kontakten, samarbetet och relationen med kollegor och arbetsgivare för drivkraften?

Vilken roll spelar lönen som drivkraft?

Vilken roll spelar det konkreta resultatet av ditt arbete som drivkraft?

Bakgrundsvariabler

- Hur länge har du varit yrkesverksam?
- Hur länge har du varit verksam i denna organisation?
- Vilken position har du inom denna verksamhet?
- Hur mycket av din tid ägnar du åt direkta klientkontakter?
- Har du stor kontinuitet i klientarbetet?

