MÄLARDALENS HÖGSKOLA
ESKILSTUNA VÄSTERÅS

BAKOM KULISSERNA PÅ MIGRATIONSVERKET

En kvalitativ studie om handläggarnas uppfattning av den psykosociala arbetsmiljön.

EMMA FORSELL

Akademin för hälsa, vård och välfärd
Examensarbete
Grundnivå
15 Högskolepoäng
Folkhälsoprogrammet
FHA032

Handledare: Maria Norfjord Zidar
Examinator: Per Tillgren
Datum: 02-06-2014

SAMMANFATTNING

Ur ett folkhälsovetenskapligt perspektiv är arbetsplatsen en arena där stress är vanligt förekommande och därför är det hälsofrämjande arbetet av stor betydelse. Stress orsakas av hög arbetsbelastning, låg kontroll av att kunna organisera sitt eget arbete, bristande stöd från kollegor och chefer samt låg trivsel och gemenskap. Detta kan leda till ohälsa i form av depression, minskad självkänsla, sömnstörningar, muskelbesvär samt hjärt-och kärlsjukdomar. För att främja hälsan på arbetsplatsen är det därför av betydelse att ta reda på hur arbetstagare uppfattar sin arbetsmiljö och hur den kan förbättras.

Syftet med denna studie är att få en förståelse för hur handläggarna uppfattar den psykosociala arbetsmiljön på Migrationsverket. För att uppnå syftet har en kvalitativ innehållsanalys med deduktiv ansats valts som metod. Sex handläggare på Migrationsverket har intervjuats med hjälp av en semistrukturerad intervjuguide.

I resultatet framkom det att handläggarna är nöjda med sin psykosociala arbetsmiljö över lag, dock uppfattades arbetsbelastningen ständigt variera och därmed var bättre stöd och ledarskap från teamledare samt chef önskvärt. Det diskuterades huruvida handläggarnas arbetsmiljö uppfattas i relation till tidigare forskning och hur den kan förbättras. Slutsatsen av studien visar på att enheten är i behov av att bättre kunna kommunicera mellan kollegor såväl som med teamledare och chef samt bättre ledarskap.

Nyckelord: Arbetsplats, krav, psykosocial arbetsmiljö, stress, stöd.

ABSTRACT

Due to stress, the workplace is a setting where actions of health promotion are of great importance in the perspective of public health. Stress is caused by heavy workload, low control of organizing their tasks and lack of support from colleagues and supervisors. This can lead to cardiovascular disease, depression and insomnia. Due to the health problems that this causes, it is important to examine how senior immigration offices perceive their psychosocial work environment.

The aim of this thesis is to examine how the senior immigration offices at the Migration Board perceive their psychosocial work environment. The study is based on a qualitative approach with deductive content analysis and the data has therefore been collected through interviewing six people based on a semi-structured interview guide.

The result has shown that the senior immigration offices are pleased with their work environment and that their workload is constantly changing. Lack of support from their team leader and manager has been identified and was also required to be improved. They also feel that lack of development opportunities and low participation and influence affect their job satisfaction. A discussion was hold due to how the senior immigration officers perceived their work environment in contrast to previous research. The finding in the conclusion indicates that it is a request and a need for improved communication skills and leadership within the department.

Keywords: Demand, psychosocial work environment, stress, support, workplace.

INNEHÅLL

1 INTRODUKTION 1

2 BAKGRUND 1

2.1 Arbetsmiljö och hälsa 2

2.1.1 Hälsorelaterade mål och policys på arbetsplatsen 3

2.1.2 Migrationsverket som arbetsplats 3

2.2 Psykosocial arbetsmiljö 4

2.2.1 Krav-kontroll-stöd 4

2.3 Problemformulering 6

3 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR 6

4 METOD OCH MATERIAL 6

4.1 Metodval 6

4.2 Urval 7

4.3 Datainsamlingsmetod 7

4.4 Genomförande 8

4.5 Analys 8

4.6 Kvalitetskriterier 9

4.7 Etiska överväganden 10

5 RESULTAT 10

5.1 Krav 10

5.1.1 Handläggarnas förväntningar på sig själva 11

5.1.2 Andras förväntningar på handläggarna 11

5.1.3 Handläggarnas upplevelser av sin arbetssituation 11

5.2 Kontroll 12

5.2.1 Handläggarnas uppfattning av delaktighet och inflytande 12

5.2.2 Handläggarnas uppfattning om deras egen delaktighet och inflytande 13

5.2.3 Handläggarnas uppfattning om deras utvecklingsmöjligheter på enheten 13

5.3 Stöd 14

5.3.1 Vilken form av stöd uppfattar sig handläggarna ha på enheten 14

5.3.2 Handläggarnas uppfattning av deras samarbete i teamet 15

5.4 Psykosocial arbetsmiljö 15

5.4.1 Handläggarnas uppfattning om psykosocial arbetsmiljö 15

5.4.2 Handläggarnas uppfattning av deras trivsel och gemenskap på enheten 15

5.5 Förbättringsmöjligheter 16

5.5.1 Förbättringsförslag av arbetsmiljön 16

6 DISKUSSION 17

6.1 Metoddiskussion 17

6.1.1 Val av metod 17

6.1.2 Urval 18

6.1.3 Datainsamling 18

6.1.4 Genomförande 19

6.1.5 Analys 19

6.1.6 Kvalitetskriterier 19

6.2 Etisk diskussion 20

6.3 Resultat diskussion 20

6.3.1 Handläggarnas uppfattning om deras psykosociala arbetsmiljö 20

6.3.2 Handläggarnas arbetssituation relaterat till krav, kontroll och stöd 21

6.3.3 Handläggarnas förslag till förbättring av arbetsmiljön 22

7 SLUTSATS 22

REFERENSLISTA 24

BILAGA A MISSIVBREV

BILAGA B INTERVJUGUIDE

1 INTRODUKTION

Arbetsplatsen är en arena där människor spenderar mycket tid av sitt liv och det är därför av vikt att satsa på hälsofrämjande insatser inom området. Ur ett folkhälsoperspektiv är psykisk ohälsa och sjukskrivningar ett problem som uppstår allt oftare på arbetsplatser. Detta skapas på grund av dålig arbetsmiljö, bristfälligt med stöd från chefer och kollegor samt en hög arbetsbelastning och ökande krav. Psykosocial arbetsmiljö är ett samspel mellan arbetets krav och relationen med kollegor, det är därför viktigt att alla hjälps åt för att skapa trivsel och gemenskap.

Med erfarenhet av att arbeta på en statlig myndighet finns en medvetenhet om att arbetsmiljön inte alltid är till tillfredsställande och att den skapas utifrån många faktorer, framförallt kollegialt samspel och arbetsbelastning. Det har identifierats att handläggare ofta befinner sig i en position där det ställs krav uppifrån och beslut fattas utan deras möjlighet att påverka. Detta ska dem sedan stå för, eftersom att dem är ansiktet utåt mot samhället.

Intresset av att undersöka hälsan på arbetsplatser har vuxit fram under utbildningen i samspel med att jag har spenderat mycket tid som anställd på Migrationsverket där det synliggjorts att det finns ett behov av en förbättrad arbetsmiljö. Det finns därför en förförståelse för myndighetens krav och kontroll samt det stöd som ges till arbetstagarna. Med denna förförståelse är det av intresse att ta reda på hur handläggarna på Migrationsverket uppfattar deras arbetssituation och arbetsmiljö. I framtiden är förhoppningen att kunna arbeta med att förbättra sammanhållningen i grupper och team samt att skapa ett klimat med öppen kommunikation där arbetsplatsen upplevs vara en arena där det är stimulerande och man mår bra av att vistas.

2 BAKGRUND

I slutet på 1800-talet uppmärksammades de första arbetarskyddsfrågorna och år 1889 kom första lagen om arbetsskydd, som då handlade om att förhindra skador och olyckor på arbetsplatsen. Under 1980-talet myntades begreppet arbetsmiljö som breddade perspektivet på arbetarskydd. Senare kom även begreppet psykosocial arbetsmiljö som då syftade till att människan ansågs möta en helhet på arbetet som innefattar psykiska, fysiska och sociala faktorer. Detta innebar att flera olika faktorer tillsammans skapade en risk för ohälsa och hur dessa faktorer samspelade började beaktas vid mätningar av arbetstagarnas hälsa (Arbetsgivarverket, 2013).

2.1 Arbetsmiljö och hälsa

Arbetsrelaterad stress är det näst största hälsoproblemet på arbetsplatser i Europa som drabbar 22 procent av arbetstagarna på arbetsmarknaden och detta kommer troligtvis att öka enligt Györkös et al. (2012). Enligt Arbetsmiljöforskning (2013) ska människor idag utföra sina arbetsuppgifter i snabbare tempo, detta grundar sig i att det är ont om tid och att det sker nedskärningar samt omorganisationer på arbetsplatser. Detta medför i sin tur att människorna har svårt att hinna anpassa sig vilket kan skapa stress. Enligt Socialdepartdementet (2012) upplever en fjärdedel av arbetstagare att dem inte har möjlighet att påverka sitt arbetstempo samt att dem har psykiska besvär till följd av arbetet som gör det svårt att utföra sina arbetsuppgifter. En tredjedel upplever sig inte få uppskattning för sitt arbete av sin överordnade. I rapporten framkommer det att höga krav på arbetsplatsen i samband med låg kontroll ökar risken för sjukskrivning och ohälsa. Lågt inflytande, litet beslutsutrymme och bristande stöd från ledare är även riskfaktorer för ohälsa. Även organisationsförändringar och bristande ledarskap är två faktorer som påverkar arbetsmiljön på arbetsplatsen och kan leda till ohälsa. Theorell (2003) belyser andra faktorer som också kan öka risken för psykisk ohälsa på arbetsplatsen vilket är överbelastning av arbete, att arbetet inte motsvarar arbetstagarens mål och förväntningar samt brist på möjlighet att påverka sin arbetssituation.

Hur människor påverkas av stress och hur de upplever stress skiljer sig beroende på deras bakgrund och personlighetsdrag framkom det i en rapport om psykosocial arbetsmiljö av Györkös et al. (2012). I en metaanalys av Martin, Sanderson, Cocker & Hons (2009) granskades 17 andra studier med fokus på vad hälsofrämjande interventioner på arbetsplatsen har för effekt för att förebygga depression och ångest. Resultatet av studien visade på att interventionerna hade minskat både ~~på~~ depression och ångest. Dimoff och Kelloway (2013) belyser även vikten av att arbetsgivare bör arbeta förebyggande med att främja hälsan på arbetsplatsen. Detta genom att upprätthålla en kontinuerlig dialog mellan arbetsgivare och arbetstagare om arbetstagarens välmående. Då kan ohälsa identifieras tidigt och resurser sättas in så att sjukskrivningar undviks. Det framkom även att de verksamheter som arbetade i team för att följa strategier, genomföra utvärderingar samt mäta kostnadseffektiviteten av att ha en hälsosam personal var de som också hade det. I en annan studie av Gao et al. (2014) visade det sig att arbetstagare med höga stressnivåer hade högre psykisk ohälsa jämfört med de som inte hade lika hög arbetsbelastning. I samma studie kom de även fram till att arbetstagare med lägre socialt kapital löpte större risk för att utveckla psykisk ohälsa.

I tidigare nämnda rapport av Socialdepartementet (2012) togs det emellertid upp att trots att de statligt anställda upplever att arbetsuppgifterna är svåra, så är arbetsmiljön positiv och arbetet uppfattas som meningsfullt och omväxlande. Enligt Theorell (2003) är stöd och inflytande två komponenter som motverkar stress på arbetsplatsen. För 40 år sedan blev arbetstagare mer delaktiga och upplevde mer inflytande på arbetsplatser på grund av att dem fick planera sina arbetsuppgifter och utföra dem efter eget tempo, vilket ökade deras kompetensutveckling. Detta var en bidragande faktor till ökad kontroll och lägre antal sjukskrivningar. Andra viktiga beståndsdelar för hälsan är att arbetstagaren har mål som

överensstämmer med arbetets mål, kompetens för arbetet, socialt umgänge samt ekonomisk trygghet (Theorell, 2003).

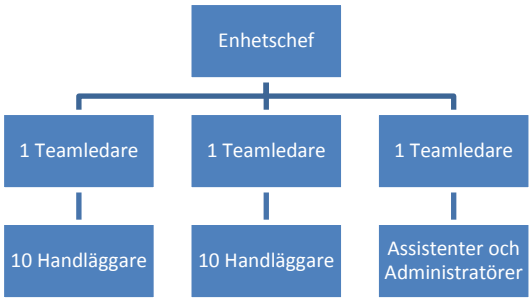
2.1.1 Hälsorelaterade mål och policys på arbetsplatsen

Med tanke på betydelsen av psykosocial arbetsmiljö finns hälsorelaterade mål och policys att följa på arbetsplatsen. Folkhälsa är en tvärvetenskap och berör många områden, men har som huvudsakligt syfte att skapa förutsättningar för hälsa på lika villkor för hela befolkningen. Regeringens proposition ”Mål för folkhälsan”, Målområde fyra ”Hälsa i arbetslivet” handlar om att skapa goda arbetsvillkor som ska bidra till förbättrad folkhälsa. Regeringen vill att en balans mellan arbetets krav och människans förutsättningar skall uppnås, samt att människan ska må bra under hela arbetslivet. Propositionens syfte är även att förebygga långtidssjukskrivningar då det har ökat markant senaste åren (Socialstyrelsen, 2002).

Systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM) är en policy som är framtagen av Arbetsmiljöverket för att upprätthålla en god arbetsmiljö på arbetsplatsen. Arbetsmiljöverket (2008) förklarar SAM som arbetsgivarens ansvar att undersöka, genomföra samt följa upp arbetsmiljöarbetet gällande risk för skador samt förebygga ohälsa. Trots att SAM finns etablerat på arbetsplatser betyder det inte att riktlinjerna alltid efterföljs och åtgärdas. Hälsan på arbetsplatser mäts ofta i antalet personer med sjukfrånvaro och i form av enkäter. Dessa metoder beskriver Arbetsmiljöverket (2008) som bra indikatorer på att se skador och sjukdom. Det behövs dock kvalitativa uppföljningar av dessa mätningar då arbetstagarnas upplevelser inte alltid framkommer i enkäterna.

2.1.2 Migrationsverket som arbetsplats

Björling och Hägglund (2004) beskriver en handläggares arbetssituation som myndighetsutövning utifrån lagstiftning vilket innefattar beslutsfattande och tjänstemannaansvar. Dem uttrycker att detta kräver att handläggare har tid för reflektion och kontroll över sin arbetssituation. I deras studie visar sig handläggare uppleva lägst grad av kontroll över sin arbetssituation jämfört med andra arbetstagare med andra arbetsuppgifter. På Migrationsverket innefattar handläggarnas uppgifter bland annat att utreda personers identitet, fatta beslut, ta fram och förmedla information till asylsökande såväl som till sina kollegor samt arbeta mot ett diversifierat kundregister (Migrationsverket, 2014). Migrationsverkets vertikala organisationsstruktur (Figur 1) är uppbyggt av enheter som i sin tur är uppbyggda i form av team. I toppen av en enhet som kan beskrivas som en pyramid sitter enhetschefen och under denne finns två teamledare vilka ansvarar för fler än tio handläggare var. Det finns även en teamledare med ansvar för enhetens assistenter och administratörer som finns till stöd för chefer, teamledare såväl som till handläggare på enheten (Danielsson, 2013). Thulin-Skantze (2006) beskriver att arbetstagare i en vertikal organisationsstruktur upplever att beslut fattas utan att deras åsikter har tagits i beaktning. Ett sätt att arbeta med att beakta anställdas åsikter kan vara genom att underlätta dialog mellan chef och medarbetare. Detta ingår som en del i en arbetsmiljöpolicy för Migrationsverket (Elisasson, 2010) som syftar till att skapa



Figur 1: Enhetsstrukturen på Migrationsverket.

en miljö för motivation och arbetsglädje samt att främja medarbetarnas hälsa. I policyn ingår även uppsatta mål gällande arbetsmiljön som bland annat tar hänsyn till individens utveckling. I form av individuella samtal mellan chef och medarbetare utformas det enligt policyn en utvecklingsplan för medarbetarens hälsa och individuella utveckling. Arbetet med arbetsmiljöfrågor följs upp genom att medarbetarna besvarar en enkät vartannat år i kombination med att mäta frisk- och sjuk tal av de anställda, i linje med Arbetsmiljöverkets rekommendationer SAM.

2.2 Psykosocial arbetsmiljö

Jain, Saeed, Arnaout & Kortum (2012) beskriver psykosocial arbetsmiljö som en interaktion mellan arbetets miljö och dess struktur med de anställdas kompetenser och behov. Den psykosociala arbetsmiljön påverkas av balansen mellan arbetsbelastning, arbetsuppgifter, schema, kontroll över sitt arbete, arbetstempo, utrustning, organisationskultur, relationer på arbetsplatsen, karriärutveckling samt position på arbetsplatsen. Allt detta är exempel på psykosociala riskfaktorer som kan resultera i viss problematik så som mobbning och våld på arbetsplatsen, och kan bidra till ohälsa i form av depression, stress, minskad självkänsla, sömnstörningar samt muskelbesvär.

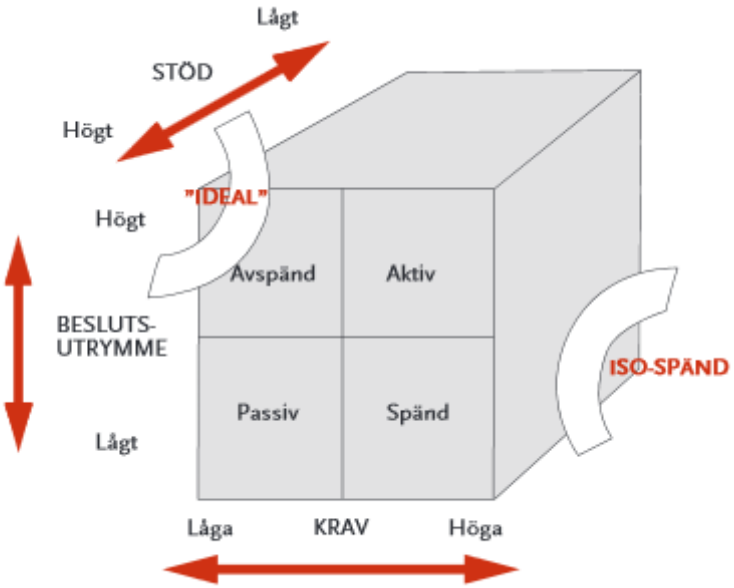
Ytterligare en beskrivning av psykosocial arbetsmiljö lyfts fram av Tuvesson och Eklunds (2014) som utvecklar begreppet till att inbegripa organisationsklimat och kultur, arbetskrav, arbetskontroll, ledarskap, egenmakt och stöd samt stöd från kollegor och chefer. Förenklat beskriver dem begreppet som en interaktion av arbete, arbetstagare och miljö. Då psykosocial arbetsmiljö är ett brett skildrat begrepp har delar som överensstämmer med Karaseks och Theorells krav-kontroll-stöd modell valts ut för vidare beskrivning (Figur 2, s.5).

2.2.1 Krav-kontroll-stöd

För 30 år sen presenterade Karasek en teori om krav och kontroll på arbetsplatser som beskriver arbetstagares psykosociala arbetsmiljö i relation till stress. Den skapades för att kunna se orsaker till arbetsrelaterade sjukdomar så som depression och hjärt-och kärlsjukdom. Genom vidareutveckling av teorin så skapades modellen krav-kontroll-stöd.

Denna modell är väl använd vid studier för att undersöka huruvida den psykosociala arbetsmiljön påverkar människors hälsa (Chungkham et al. 2013).

Modellen (Figur 2) beskriver krav såsom arbetsbelastning och tidspress arbetstagaren kan uppleva vid utförandet av sina arbetsuppgifter. Kontroll beskrivs som utrymmet arbetstagaren har för att ta beslut samt att organisera sitt arbete. Utifrån när olika arbetsuppgifter ska utföras, vad som ska åstadkommas och hur det ska hanteras. Kontroll innefattar även delaktighet och inflytande vilket beskrivs som tillgången till och delgivas information, att som arbetstagare bli lyssnad till samt ha möjlighet att påverka sin arbetssituation. Stöd innefattar den tillgång arbetstagaren har till stöd och hjälp från kollegor och chefer (Karasek, 1990). Györkös et al. (2012) beskriver modellen som sambandet mellan flertalet komponenter vilka är; arbetstagarnas hälsa, psykosociala arbetsmiljö, delaktighet och deras inflytande på arbetsplatsen.



Figur 2: Karaseks krav-kontroll-stöd modell (1990).

Arbetstagare som upplever höga psykiska krav har ett litet beslutsutrymme och lågt socialt stöd har en spänd arbetsmiljö som kallas för ett ISO-spänt arbete. På arbetsplatser där den formella strukturen är strikt kan arbetstagare uppleva att dem har ett bra beslutsutrymme om personen i fråga får fatta beslut gällande sina egna arbetsuppgifter. Det har visat sig att arbetsplatser som följer en strikt struktur för problemlösning har mindre stressade arbetstagare. Det har även framgått att arbetsplatser där medarbetarna får vara delaktiga i de beslut som fattas är individers upplevelse av stress lägre. Den ideala arbetssituationen är där arbetsgivare ställer rimliga krav, arbetstagare har ett bra beslutsutrymme samt ett bra socialt stöd från kollegor samt chefer. Detta har även visat sig ha en god effekt på arbetstagares hälsa (Stressforskning, 2012).

2.3 Problemformulering

Psykosocial arbetsmiljö innefattar ett flertal begrepp som har utmynnat i många teorier och en av dem är Karaseks och Theorells (1990) teori gällande Krav-kontroll-stöd, som även har förenklats till en modell. Den ligger som teoretiskt grund för denna studie på grund av att handläggare ofta innehar en position där krav, kontroll och stöd ses som essentiella faktorer för trivsel och välbefinnande på jobbet. Med trivsel menas den gemenskap och trygghet arbetstagarna upplever till sina kollegor. Enligt Fernet (2013) finns ett behov av att utföra kvalitativa studier för att undersöka psykosocial arbetsmiljö och därför upplevs denna studie som en relevant fördjupning inom det befintliga forskningsområdet samt för att skapa en vidare förståelse för organisationen som undersöks.

3 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR

Syftet är att få en förståelse för hur handläggarna uppfattar den psykosociala arbetsmiljön på Migrationsverket.

- Hur uppfattar handläggarna den psykosociala arbetsmiljön på Migrationsverket?
- Hur uppfattar handläggarna sin arbetssituation på Migrationsverket relaterat till krav, kontroll och stöd?
- Hur uppfattar handläggarna på Migrationsverket att den psykosociala arbetsmiljön kan förbättras?

4 METOD OCH MATERIAL

Här presenteras val av metod och ansats till studien samt tillvägagångssätt, etiska aspekter och kvalitetskriterier.

4.1 Metodval

För att uppnå syftet med studien valdes en kvalitativ innehållsanalys med en deduktiv ansats för att undersöka handläggarnas uppfattningar kring deras psykosociala arbetsmiljö. Kvalitativ metod används då syftet är att undersöka fenomen som till exempel uppfattningar (Patel & Davidson, 2011).

Rugulies (2012) tar upp fördelar och nackdelar med att utföra studier med varierande metoder för att ta reda på den psykosociala arbetsmiljön på arbetsplatser. I rapporten

framkommer det i sin rapport att självuppskattande frågeformulär är den vanligaste metoden, dock har den nackdelar. Nackdelarna med denna metod är att arbetstagarnas sinnelag, förväntningar, tidigare erfarenheter och hälsa inte framkommer.

Genom en kvalitativ innehållsanalys studeras likheter och skillnader av människors uppfattningar kring ett visst fenomen, som många gånger skiljer sig åt på grund av deras olika erfarenheter. Denna studie utgår från ett subjektivt perspektiv som inom kvalitativ metod grundar sig på att människor skapar sanning om världen utifrån sina egna uppfattningar, upplevelser och erfarenheter (Granskär & Höglund-Nielsen, 2012). Ett deduktivt förhållningssätt förklaras som att människor drar en slutsats kring ett visst fenomen baserat på antaganden, vilket också kallas en teori (Birkler, 2012). Modellen som är baserad på teorin Krav-kontroll-stöd ligger därför som grund för studien, för att ta reda på hur handläggarna uppfattar sin arbetsmiljö relaterat till modellens alla delar.

4.2 Urval

Val av intervjupersoner skedde genom ett tillgänglighetshetsurval vilket innebär att de personer som är tillgängliga är de som kommer att ingå i studien (Kvale & Brinkmann, 2009). Urvalskriterierna var att dem skulle arbeta på Migrationsverket samt att deras titel var handläggare. Samtliga enhetschefer med enbart ansvar för handläggare kontaktades via mail för information om studien och för godkännande till att genomföra studien på deras enhet samt vidarebefordrande av informationsbrevet till handläggarna. Sex handläggare svarade att dem ville delta i studien och utgjorde således urvalet. De var i åldrarna 25-40 år, varav tre var män och tre var kvinnor. Längden på anställning hos Migrationsverket var mellan fem månader till tolv år och alla hade en kandidatexamen.

4.3 Datainsamlingsmetod

Med hjälp av chefen på enheten, mailades ett missivbrev ut där syftet med studien förklarades samt kontaktuppgifter fanns att tillgå (se bilaga B). Detta för att handläggarna själva skulle kunna ta kontakt utan att någon obehörig skulle få vetskap om detta. Med utgångspunkt från krav-kontroll-stöd modellen sammanställdes sedan en semistrukturerad intervjuguide med frågor gällande handläggarnas arbetssituation samt arbetsmiljö (se bilaga A). En semistrukturerad intervjuguide är enligt Patel och Davidson (2011) en lista över teman som intervjuaren vill beröra. Den är strukturerad med öppna frågor som ger den intervjuade personen möjlighet att svara fritt inom de olika temana. Det genomfördes ingen pilotstudie, vilket innebär att en eller flera intervjuer utförs med någon utomstående för att testa intervjuguiden, (Patel & Davidson, 2011) detta på grund av att möjligheten inte fanns.

4.4 Genomförande

Datainsamlingen genomfördes med hjälp av ljudinspelade intervjuer som också är den vanligaste formen av att samla in data enligt Granskär och Höglund Nielsen (2012). Dessa genomfördes i en konferenslokal på Migrationsverket för att underlätta för intervjupersonerna, i mån om deras brist på tid. Konferenslokalen var belägen bortom intervjupersonernas kontor för att dessa inte skulle bli identifierade av kollegor. Det var en relativt liten och tyst konferenslokal där intervjupersonen och intervjuaren satt mitt emot varandra. Intervjutillfället valdes av intervjupersonera själva och dem genomfördes under olika tider på dygnet, så som sju på morgonen, vid lunchtid och fyra på eftermiddagen.

Intervjuerna tog mellan 25-48 minuter och omfattade 40 sidor text efter att dem har transkriberats, vilket innebär att ljudinspelningen överförs till text (Patel & Davidson, 2011). Allt som sades under intervjuerna skrevs ut till text för att inte förlora något viktigt. I texten motsvarade […] en paus, [ehh] motsvarade betänketid och [hehe] motsvarade skratt.

4.5 Analys

Det insamlade datamaterialet analyserades sedan med hjälp av manifest innehållsanalys med deduktiv ansats. Manifest innehållsanalys är ett verktyg som används för att tolka det uppenbara som framkommer i texten. Det är också ett verktyg för att sortera texten i olika kategorier, detta för att kunna identifiera likheter och skillnader i uppfattningarna (Hsieh & Shannon, 2005). Innehållsanalysen började med att varje transkribering enskilt lästes igenom för att bli bekant med materialet. Utifrån studiens teoretiska perspektiv valdes fem kategorier ut som var krav, kontroll, stöd, psykosocial arbetsmiljö och förbättringsmöjligheter. Utefter intervjuguidens frågor skapades sedan underkategorier och koder. Meningsbärande enheter valdes ut från den transkriberade texten som skulle svara på syftet och frågeställningarna. Dessa kondenserades sedan i den betydelsen att det mest centrala av meningen togs ur. Därefter kodades de kondenserade meningsenheterna vilket betyder att de förkortades med en beteckning som beskrev innehållet och sorterades sedan under relevant kategori, se tabell 1 (Elo & Kyngäs, 2007).

Tabell 1: Manifest innehållsanalys, ett exempel på analys av meningsenhet, kondenserad meningsenhet, kod, kategori och underkategori.

Meningsenhet	**Kondenserad meningsenhet**	**Kod**	**Underkategori**	**Kategori**
[…] inkluderas när de är fika och luncher […]det tycker jag är en jätte viktig del, att man frågar alla och att man tillfrågas […]	Viktigt att alla inkluderas och tillfrågas vid lunch och fika	Innebörd av delaktighet	Delaktighet	Kontroll
[…] så säger chefen att alla har möjlighet att påverka och inflytande, sen så stämmer de kanske inte alltid riktigt	Chefen säger att alla har möjlighet att påverka men det stämmer inte	Möjlighet att påverka	Inflytande	
[…] det är väl lite lokalt i teamet då.. […] men uppåt är de väldigt svårt de, eller obefintligt kan man säga	Har möjlighet att påverka lite i teamet men inte på högre nivå	Möjlighet att påverka		
Jag tror inte att de egentligen finns jätte många möjligheter att utvecklas här	Inte så många utvecklings möjligheter här	Låga utvecklings möjligheter	Utvecklings-möjlighet	

4.6 Kvalitetskriterier

Kvalitetskriterierna inom kvalitativ metod och innehållsanalys utgår främst från trovärdighet och den bedöms utifrån studiens giltighet, tillförlitlighet och överförbarhet (Granskär & Höglund-Nielsen, 2012).

Giltigheten i studien stärks med att resultatet av studien svarar på syftet och frågeställningarna vilket innebär att det som var avsett att studera har besvarats och presenterats. Citat från intervjuerna har även skrivits ut i resultatet för att styrka detta. Intervjupersonerna var en blandning av både män och kvinnor samt i olika åldrar vilket var för att få en spridning av erfarenheter och uppfattningar som också ökar studiens giltighet. (Granskär & Höglund-Nielsen, 2012). Genom att analysprocessen är väl beskriven och att de val som gjorts har motiverats tyder det på att studien är tillförlitlig. Det faktum att samma person har intervjuat samtliga deltagare stärker även studiens tillförlitlighet. Detta på grund av att intervjuaren har vetskap om att samma frågor och uppföljningsfrågor har ställts i samtliga intervjuer. Studiens noggranna beskrivning av metoden och hur studien har

genomförts ökar dess överförbarhet som innebär att studien ska kunna göras om av andra (Granskär & Höglund-Nielsen, 2012).

4.7 Etiska överväganden

Det finns fyra etiska forskningsaspekter som bör beaktas vid en studie som Vetenskapsrådet (2011) beskriver som informationskravet, samtyckekravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet.

Informationskravet har beaktats genom att ett missivbrev har mailats ut till handläggarna där information om studiens syfte framgick. I missivbrevet fanns även information om att studien baseras på frivillighet och att intervjupersonerna kan dra tillbaka sin medverkan när de vill (se bilaga 1). Vid intervjutillfället informerades intervjupersonerna återigen om att deras medverkan är frivillig, studiens syfte samt att datamaterialet endast kommer att användas till denna studie. Då intervjupersonerna själva meddelade att de vill delta i studien gav de ett muntligt samtycke. Detta anses räcka i enlighet med Vetenskapsrådet (2011) då intervjupersonerna är över 15 år och ämnet inte ansågs vara av känslig karaktär. Konfidentialitetskravet har efterföljts då inga namn eller personuppgifter kan identifieras i studien. Namnen har ersatts av Intervjuperson 1 (IP1), intervjuperson 2 (IP2) och så vidare. Nyttjandekravet har beaktats då det insamlade datamaterialet endast kommer att användas till denna studie. Efter att examensarbetet har godkänts kommer datamaterialet att raderas så att ingen obehörig ska kunna ta del av det (Vetenskapsrådet, 2011).

5 RESULTAT

Resultatet består av en sammanställning av det som framkommit ur analysen av det som sagts under intervjuerna. Intervjupersonernas namn förkortas med IP1, IP2, IP3 och så vidare. Resultatet kommer att presenteras efter kategorier och underkategorier som är baserat på studiens intervjuguide och teoretiska perspektiv. De fem kategorierna är; Krav, kontroll, stöd, psykosocial arbetsmiljö och förbättringsmöjligheter med 11 underkategorier.

5.1 Krav

Krav beskrivs som de förväntningar handläggarna har på sig själva samt vad andra har för förväntningar på dem. Det förklaras även som den förmåga handläggarna har att utföra sina arbetsuppgifter samt hur deras arbetssituation ser ut.

5.1.1 Handläggarnas förväntningar på sig själva

Intervjupersonerna hade förväntningar på sig själva att inte göra några misstag och att dem ska lösa de uppgifter dem blir tilldelade samt ha bra kontakt med sina kollegor.

> ”Att göra ett bra jobb, att inte göra några misstag, men, jag tycker nog att jag gör ett bra jobb med bra bemötande med sökande, bra kontakt med kollegor, och göra rätt lagligt och rutinmässigt” (IP1).

Dem hade även höga krav på sig själva men försöker att vara snälla mot sig själva och anser att dem gör sitt bästa. Det framkom också att förväntningarna dem har på sig är att ”lägga ner” kvalitet i sitt arbete samt att utveckla saker i form av att presentera förbättringsförslag.

> ”För mig att prestera bra, alltså jag kan ha helt orimliga krav på mig själv och på andra också. Jag kan tycka att vissa är så dåliga att, rent krasst så jag blir besvikna på hur folk är, fast att dem kanske presterar normalbra” (IP4).

5.1.2 Andras förväntningar på handläggarna

Intervjupersonerna uppfattar sig inte veta vad de resterande personerna på enheten har för förväntningar på dem, förutom att avsluta sina ärenden inom en rimlig tid. Att vara professionell som tjänsteman och delaktig genom att komma med förbättringsförslag likaså bra bemötande mot kunder är något dem har gemensamt.

> ”Ja, dem har väl att jag ska vara professionell som myndigperson och att ja.. att jag ska vara professionell i min tjänstgöring. Ja, att jag ska ge korrekt information, att jag ska få ärenden som jag ska försöka få ett avslut på” (IP2).

Upplevelsen av andras förväntningar på dem själva var dock inte alltid enkla att förstå

> ”Förväntningarna tror jag är ganska höga men samtidigt så känns de som att jag inte har fått en riktig genomgång av vad de är jag egentligen är här för, och vilka förväntningar de har på mig. Ibland är de höga, ibland är de lite lägre så jag blir liksom lite förvirrad” (IP3).

5.1.3 Handläggarnas upplevelser av sin arbetssituation

Intervjupersonerna anser att dem utför sina arbetsuppgifter så gott dem kan och att dem gör ett bra jobb utifrån deras förutsättningar. Det finns en uppfattning om att dem har en bra planeringsförmåga vilket också anses vara en egenskap som är viktig att ha. Det framkom dock att intervjupersonerna känner sig otillräckliga när arbetsbelastningen blir för hög och när arbetsuppgifter inte hinns med.

> ”Ja, man känner ju Luther sitta här på axeln och sitta och säga, ska du inte jobba lite hårdare nu, men ah, jag försöker, jag försöker att tänka att jag gör så gott jag kan efter mina förutsättningar” (IP2).

Arbetssituationen upplevs som bra men att det ständigt går upp och ner i arbetsbelastningen. Ena veckan är det väldigt mycket att göra och andra veckan är det lite att göra.

> ”den har ju varierat lite, de har ju alltid varit, det finns alltid att göra, det finns mycket att göra vissa dagar, det finns jätte mycket att göra vissa veckor. Och senaste två månader tycker jag de har varit jätte jätte mycket att göra” (IP6).

Dem anser att det är viktigt att sätta gränser genom att inte ta på sig för mycket arbete, detta är för deras egen hälsas skull samt för att minska risken att bli utbränd. Det framkom att ansvarsområden som till exempel att vara med i projekt och arbetsgrupper hade avsagts på grund av att dem ständigt fick jobba över och att det inte gav något mer i lön.

> ”Jag har försökt skala av alla mina ansvarsområden, jag var skyddsombud, jag var på olika projekt och grejer, men nu har jag släppt de där då. Nu håller jag bara på med mina ärenden. Jag tycker, att det ger liksom ingenting, även om jag har tre-fyra projekt jag är med i och om jag är med i olika grupper, allt från att testa olika dator system till att göra nya protokoll och såna saker så ger det ingenting i lönekuvertet” (IP2).

5.2 Kontroll

Kontroll innefattar dels den möjlighet handläggarna har till att påverka sin arbetssituation samt vilka utvecklingsmöjligheter dem har och det innefattar också hur dem uppfattar sin delaktighet och sitt inflytande på arbetsplatsen.

5.2.1 Handläggarnas uppfattning av delaktighet och inflytande

Delaktighet betyder för intervjupersonerna att dem är med, att dem syns och hörs och att de är med och bestämmer om sin arbetssituation och sina arbetsuppgifter. Delaktighet betyder också möjlighet att kunna påverka samt att vara en del av ett team eller känna sammanhållning.

> ”Om man är delaktig i möten och man får frågor som rör en, utan att människor pratar över huvudet på en, man är hela tiden med och bestämmer om sin egen arbetssituation och arbetsuppgifter” (IP3).

Att alla tillfrågas och inkluderas vid fika och lunch är också viktigt för att dem ska känna sig delaktiga. Delaktighet innebär också att information når ut till alla.

> ”att all information går ut till alla, att det inte kommer via någon annan som har fått veta. Att det väldigt så här, nej men att alla inkluderas i informationsflödet” (IP4).

Inflytande uppfattas som medbestämmande, möjlighet att påverka samt att det har samma betydelse som delaktighet.

5.2.2 Handläggarnas uppfattning om deras egen delaktighet och inflytande

Det råder skilda åsikter gällande uppfattning om eget inflytande på enheten. Inflytandet anses som bra genom att de blir rådfrågade, har möjlighet att påverka samt har möjlighet att säga vad de tycker men inflytandet är obefintlig på en högre nivå. På en teamnivå anses möjlighet till inflytande relativt bra.

> ”det är jätte svårt att påverka. I mitt lokala team kan jag naturligtvis komma med lite smårutiner som är lokala och kan anpassas till vårt team då. det går ju ganska bra men sen är de kört alltså” (IP2).

Intervjupersonerna uppfattar sig vara delaktiga på enheten genom att de blir lyssnade på, har möjlighet att påverka, hjälps åt samt ger feedback.

> ”Men jag upplever att min delaktighet ändå tillgodoses. Jag får vara med och jag får säga vad jag tycker och tänker och det är jätte viktigt” (IP3).

Delaktigheten anses emellertid obefintlig i den bemärkelsen att cheferna ändå gör som de vill utan att ta hänsyn till handläggarnas åsikter.

> ”Ja, men de frågar ju inte oss medarbetare hur dem ska ha de. De säger att ni ska vara delaktiga i processen, sen kommer det bara ett färdigt förslag. Och så säger de, men ni har ju varit delaktiga här” (IP6).

5.2.3 Handläggarnas uppfattning om deras utvecklingsmöjligheter på enheten

Det råder delade meningar kring intervjupersonernas uppfattning om deras utvecklingsmöjligheter på enheten. Det anses finns goda utvecklingsmöjligheter som att få vara med på utbildningar, sidouppdrag, ansvara för ärendekategorier samt vara med i projekt.

> ”Utvecklingsmöjligheterna är ganska goda, jag får gå på utbildningar. Jag lär mig så mycket här varje dag. Om man tänker utvecklingsmöjligheterna inom verket så är dem ganska så stora om man vill jobba här flera år framöver! (IP3).

Och andra sidan anses utvecklingsmöjligheterna inte vara så stora och att det är upp till teamledaren och enhetschefen att avgöra om de får chansen till utbildning eller utveckling.

> ”de blir ändå lite olika, hur pass ens teamledare kanske tror på dig eller chefen, hur många möjligheter de finns till ytterligare utveckling” (IP6).

Det finns även en uppfattning om att dem inte ser några karriärmöjligheter på enheten och tror även att detta resulterar i att folk slutar på sina enheter samt avsäger sig sina uppdrag.

> ”Det finns liksom ingen karriärsteg, det finns det ju inte. Du kan få vara med i lite små grupper eller en ledningsgrupp, eller skydds ombud […] men det ger ju liksom ingenting i lönekuverter då och de märker folk ganska snabbt då och så brukar de hoppa av och sluta då. tyvärr” (IP2).

5.3 Stöd

Stödet presenteras efter det stöd som handläggarna uppfattar att det finns att tillgå, samarbete i teamet samt vilket stöd de får av sina kollegor, teamledare och chefer.

5.3.1 Vilken form av stöd uppfattar sig handläggarna ha på enheten

Kollegorna anses vara det viktigaste stödet i deras arbete. Det nämndes att dem tidigare haft handledning som dem anser har fungerat som ett bra stöd men som nu har tagits bort. Det framkom även att dem har interna dokument i form av lathundar till hjälp vid utförandet av arbetsuppgifter.

> ”jag har stöd av mina kollegor och alltså på alla nivåer egentligen. Om jag ber om det, plus att de finns kollegor som också uppmärksammar om de ser att man är stressad så och kommer och avlastar en” (IP5).

Det råder delade uppfattningar kring intervjupersoneras stöttning från teamledarna. Några anser att de får ett stort stöd av sina teamledare och att dem kan prata med hen om allt möjligt.

> ”Hen är extremt bra. Hen tar sig alltid tid för en, om man har ärenden och såna saker då. Dörren är alltid öppen då, som vi säger. Det är också väldigt bra att känna att man kan prata med hen om allting. Om man har jobbiga samtal exempelvis då” (IP2).

Det framkom också att några inte är så nöjda med deras teamledares insats och att kollegorna uppfattades ge ett bättre stöd än deras teamledare.

> ”Dem är dem som ska knyta ihop teamet, men jag kan tycka att~~,~~ jag är inte så nöjd med teamledarens roll, den är egentligen ganska tydlig men ändå så efterföljs de inte” (IP4).

Chefen stöttar handläggarna när det är kris och dem verkligen är i behov av stöttning. Det nämndes att dem har medarbetarsamtal två gånger per år där de pratar om handläggarens utveckling. En del uppfattar även att deras chef är driftig, intresserad och ger feedback.

> ”Eftersom vi har teamledare så är inte chefen direkt så involverad i våran dagliga verksamhet… men.~~ -~~självklart stöttar hen mig i vissa frågor” (IP5).

> ”Ja men när de krisar […] jag vet någon gång så hade jag en ganska hård mail konversation med en annan chef på en annan enhet där hen mailade ut till flera andra chefer om hur arg hen var på mig, och hur dålig hen tyckte jag var…[…] min förra chef stöttade mig jätte mycket

> och sa att jag tycker att du skrev rätt och jag står bakom dig. Alltså såna saker, då är de jätte skönt att ha en chef som stöttar en på så vis ” (IP4).

Medan andra uppfattar att deras chef är svår att få tag på och inte svarar på mail.

> ”Min chef känns som att hen inte finns här så mycket utan hen är hela tiden upptagen och behöver jag fråga någonting så känns de inte som att de kanske är så lämpligt för att hen är så stressad. Det kanske inte finns utrymme för hen att ändå ta tag i de jag säger. Jag har också upplevt att om jag skickar mail så får jag inte svar” (IP3).

5.3.2 Handläggarnas uppfattning av deras samarbete i teamet

Intervjupersonerna uppfattar att samarbetet i deras team fungerar bra genom att dem hjälps åt, har roligt tillsammans, är engagerade och har bra kollegor. Det anses däremot svårt att hålla ihop ett team på grund av att det har varit stor personalomsättning och även brister i kommunikationen inom teamet framkom, men samarbetet fungerar bra över lag.

> ”Tycker jag väldigt bra efter förutsättningarna för att det är många som har bytts ut här eller är sjukskrivna, de har gått till andra enheter eller till andra team. Det är en utmaning i sig att hålla ihop i ett team då” (IP1).

5.4 Psykosocial arbetsmiljö

Den psykosociala arbetsmiljön presenteras utefter vad handläggarna uppfattar är psykosocial arbetsmiljö för dem samt hur de uppfattar deras gemenskap och trivsel på enheten.

5.4.1 Handläggarnas uppfattning om psykosocial arbetsmiljö

Uppfattningar om innebörden av psykosocial arbetsmiljö är relativt lika och förklaras med att ”det är som man mår på jobbet”. Det beskrivs som att hjärnan, hjärtat och själen mår bra. Det innebär även ett öppet klimat, bra relation med kollegor, arbetsbelastning, möjlighet att påverka, trivsel, stress och om man känner sig åsidosatt eller uppskattad av sin omgivning. Om man känner att man vill gå till jobbet eller inte.

> ”Det är att man har en god relation, en god stämning i teamet eller på jobbet så. Att det är högt i tak och att man kan prata med alla, att det inte är jobbiga spänningar. Att man kan hantera sina arbetsuppgifter att man kan få stöd när man inte hinner med” (IP1).

5.4.2 Handläggarnas uppfattning av deras trivsel och gemenskap på enheten

Gemenskapen uppfattas vara bra över lag på enheten. Dem tycker att dem har trevligt tillsammans under lunch och fikaraster. Det är viktigt att lära känna sina kollegor på ett personligt plan för att kunna bemöta dem på bästa sätt samt att kunna kommunicera bättre.

Gemenskapen mellan teamen är däremot inte är så bra och det finns ingen glädje i att hjälpas åt teamen emellan.

> ”Jag tycker att vi arbetar alldeles för långt ifrån varandra och vi är inte jätte bra på att stötta varandra, vi gör de om vi måste […] Rent att umgås tycker jag att gemenskapen är jättebra men när de kommer till arbetet så tycker jag att den är sådär. Att vi har ganska mycket att jobba på” (IP4).

Trivseln på enheterna upplevs som positiv utav intervjupersonerna som också känner att det är roligt att gå till jobbet.

> ”Jag har roligt här, jag har roliga kollegor. Sen är jobb ett jobb, det är alltid, det kan inte vara jätte roligt varje dag utan de känns bra att komma till jobbet, och de är viktigt för mig” (IP3).

Det framkom dock att det även förekommer bråk bland kollegor i omgivningen som intervjupersonerna försöker att stänga ute för att kunna fokusera på arbetsuppgifterna.

> ”Det är mycket runt omkring också, folk som är utbrända, är ledsna och gråter för de är folk som bråkar, alltså internet då inom verket. Det försöker jag liksom blockera, annars går de liksom inte att arbeta” (IP2).

5.5 Förbättringsmöjligheter

Förbättringsmöjligheterna förklaras dels som hur handläggarna kan bidra till en bättre arbetsmiljö, hur de önskar att deras arbetssituation såg ut men också hur arbetsmiljön kan förbättras över lag.

5.5.1 Förbättringsförslag av arbetsmiljön

Kommunikation är den viktigaste faktorn för att bidra till en bättre arbetsmiljö. Detta genom att ha ett bra förhållningssätt till varandra, diskutera problem, bidra med kunskap, sprida kunskap, förbättra rutiner och inte prata illa om varandra.

> ”Jag gillar att läsa och sprida kunskap och så där, det tror jag gör att man kanske undviker en del problem, eller man diskuterar saker på ett annat sätt. Än att man bara hade accepterat allt upp och ner så, att man har en diskussion tror jag är jätte bra, att man diskuterar saker, då får man högre i tak ” (IP1).

Det finns en önskar om att alla skulle våga säga vad dem tycker och ge förslag som är konstruktiva, att det skulle vara ett öppet klimat för att diskutera problem och att det ständigt ska ske en dialog mellan kollegor, teamledare och chefer för att stämma av att allt är okej.

> ”Det man skulle kunna göra själv, är att när de blir dålig stämning eller irritationsmoment, det är att man är mer tydlig direkt med personen. Alltså, än att gå och störa sig, att man går och pratar med andra om att den gör si och så. Att man hade mer rak kommunikation” (IP4).

Ett tydligare ledarskap och bättre kommunikation önskas samt att alla ska inkluderas i mail, konversationer och möten. Feedback och belöning är också något som önskas ska förbättras. Intervjupersonerna vill att teamledarna ska ge förtroende till alla till att testa på nya arbetsuppgifter för att utvecklas som handläggare.

> ”Alla ska bli sedda. Det man säger kanske inte riktigt når fram. Beroende på kanske vem som säger vad och så vidare. Så där tycker jag är viktigt att jag också själv bidrar med, att vara mer konkret och öppen, inte själv bidra till skit snack och så vidare” (IP6).

6 DISKUSSION

Diskussionen har delats upp i två delar för att underlätta för läsaren. I första delen diskuteras metodval, kvalitetskriterier, analys och etiska överväganden. I andra delen diskuteras likheter och skillnader i denna studie med tidigare forsking.

6.1 Metoddiskussion

6.1.1 Val av metod

Anledningen till val av metod beror dels på syftet där upplevelser och uppfattningar är centralt men också på grund av Rugulies (2012) som belyser att det finns en efterfrågan av kvalitativa studier inom detta område. Det finns även andra forskare som tyder på att upplevelser och uppfattningar saknas vid undersökningar av psykosocial arbetsmiljö så som Fernet (2013). Fördelar med att använda en kvalitativ metod är att följdfrågor kan ställas vid intervjutillfället om något är oklart från båda parter. En nackdel med metoden är att endast ett få antal personer har möjlighet att ingå i studien på grund av det tar lång tid att transkribera och analysera den insamlade datamaterialet. (Patel & Davidson, 2011).

Inom kvalitativ metod finns flera inriktningar som fenomenografi, narrativ och hermeneutik. Dessa olika metoder beaktades vid studiens början men med tidsaspekten för uppsatsen och metodernas inriktning valdes dessa bort. Kvalitativ innehållsanalys är en metod som riktar sig till att ta reda på skillnader och likheter genom att kategorisera datamaterialet som ansågs passa studiens syfte väl (Granskär & Höglund- Nielsen, 2012).

Intresset för individen som originell varselse, med unik bakgrund och egen uppfattning om världen samt vad dessa uppfattningar kan vara, förklarar valet av kvalitativ metod. Den

förståelse som skapas utifrån kvalitativa intervjuer går inte att genomföras med kvantitativ metod. Om generaliserbarhet och att genomföra mätningar för att se samband hade varit av intresse i denna studie hade en kvantitativ metod varit mer lämpad (Patel & Davidson, 2011) men på grund av efterfrågan av kvalitativ metod valdes en kvantitativ metod bort.

6.1.2 Urval

Från början var urvalet planerat att genomföras strategiskt, som enligt Granskär och Höglund- Nielsen (2012) väljs för att få en bred variation av erfarenheter i en grupp av människor som valts att studera. Det var för att ta reda på hur handläggare på samma enhet uppfattar sin arbetsmiljö, då dessa personer har samma arbetsuppgifter och likartade ansvarsområden samt är varandras kollegor vilket hade varit av intresse. På grund av brist på tid från handläggarna sida ansågs tillgänglighetsurval mer lämpligt vilket innebär att urvalet består av dem arbetstagare som hade tid och intresse att ingå i studien (Kvale och Brinkmann, 200) och dessa kom att inkludera handläggare från två olika enheter. Detta medför att deltagarantalet på sex personer uppfattades vara för litet och tidsramen upplevdes som ett hinder för att få fler deltagare att medverka. Kriterierna för urvalet blev således handläggare, då dem har likartad ansvarsnivå, samt att dem arbetar på Migrationsverket vilket innebär att dem arbetar med samma övergripande mål.

I kvalitativa studier undersöks fenomen samt hur människor uppfattar detta fenomen, därav är intervjupersoneras bakgrund, ålder och kön inte av intresse utan själva fenomenet i sig. Hade emellertid andra personer ingått i studien hade resultatet sett annorlunda ut på grund av att alla människor uppfattar företeelser olika. Detta medför att resultatet inte kan generaliseras dels på grund av studiens få deltagare likaså val av deltagare (Granskär & Höglund-Nielsen, 2012). Om studien hade innefattat flera deltagare hade resultatet upplevts som mer sanningsenligt då fler personer hade uppfattat företeelser lika.

6.1.3 Datainsamling

Observationer och fokusgrupper är två metoder som innebär att samla flera intervjupersoner vid ett och samma tillfälle för att diskutera ett ämne (Kvale & Brinkmann, 2009). Metoderna valdes bort på grund av att det fanns en medvetenhet om att handläggare på statliga myndigheter är upptagna och därför upplevdes som en omöjlighet att genomföra. Intervjuer blev således val av datainsamlingsmetod.

En semistrukturerad intervjuguide valdes för att säkerställa att de ämnen som avsågs att undersökas och blev det. Med en strukturerad intervjuguide hade inte intervjupersonerna kunnat svara fritt och risken fanns att relevant information för att besvara studiens frågeställningar gått förlorad. En ostrukturerad intervjuguide och andra sidan hade kunnat ge intervjupersonerna friheten att svara fritt och hade även kunnat innebära att syftet inte hade besvarats. (Patel & Davidson, 2011). Frågorna i intervjuguiden gav svar på studiens syfte men ordningsföljden av frågorna och strukturen på frågorna anses kunna förbättras till framtida studier.

6.1.4 Genomförande

Genom kontakt med samtliga enhetschefer uttrycktes ett önskemål om att intervjuerna skulle genomföras på arbetsplatsen på grund av handläggarnas brist på tid. En nackdel med att genomföra intervjun på arbetsplatsen är att det finns en risk för att intervjupersonerna identifieras av kollegor och chefer. Idealbilden vid genomförande av intervjuer är en neutral miljö där både intervjuaren såväl som intervjupersonen känner sig bekväma utanför arbetet (Patel & Davidson, 2011). Intervjun genomfördes i en konferenslokal för att skapa en mer neutral miljö jämfört med att sitta på intervjupersonens kontor där det finns en större risk att bli identifierad samt avbruten av kollegor. Detta kan ha påverkat resultatet då frågor som berörde både kollegor och chefer kan ha uppfattats som känsligt i den miljön. Tekniken av ljudinspelningarna fungerade väl och upplevdes inte som ett störningsmoment.

6.1.5 Analys

Genom att använda en deduktiv ansats är kategorierna redan förutbestämda (Granskär & Höglund-Nielsen, 2012) och resten av materialet sorteras därmed bort. Detta kan medföra att information som deltagarna har bidragit med kan förloras. Hade studien utgått från ett induktivt förhållningssätt hade resultatet med sannolikhet sett annorlunda ut då kategorier utformas efter vad som sägs. Styrkan med att använda en deduktiv ansats är att forskaren vet precis vad hen ska leta efter i det transkriberade materialet och information plockas ut efter teorin som är vald att studeras.

Transkriberingen var problemfri då ljudinspelningarna funderat väl och allt vad som sagts kunde tydas. Transkriberingen skrevs ut efter att alla intervjuer var genomförda vilket underlättade, då intervjuerna fanns färskt i minnet. På grund av att kategorierna var bestämda i förväg upplevdes meningsenheterna som okomplicerade att placera in i respektive kategori och underkategori. Däremot upplevdes koderna som svåra att skapa då dessa upplevdes som överflödiga.

6.1.6 Kvalitetskriterier

Genom att forskaren tydligt visar på vilka ställningstaganden som gjorts, likaså studiens tillvägagångssätt kan studien inte genomföras igen på grund av konfidentialitet. Kvalitativa studier utgår från den subjektiva sanningen som innebär att text tolkas och eftersom alla människor har olika bakgrund och erfarenheter innebär det att alla uppfattar och tolkar saker olika. Även forskare skriver att genom att flera forskare tittar på analysen och resultatet kan dem se om det överensstämmer med det som har kommits fram till i studien. (Granskär & Höglund-Nielsen, 2012). Denna studie hade en stram tidsram och det fanns därför inte möjlighet för andra personer att också analysera datamaterialet vilket hade ökat studiens giltighet.

Enligt Kvale och Brinkmann (2009) påverkar kvalitén av intervjuguiden studiens resultat och detta kunde eventuellt ha förbättrats om en pilot studie hade genomförts, för att testa intervjuguiden. Detta hade eventuellt lett till korringering av frågorna i intervjuguiden som

hade kunnat bidra till ett djupare svar från intervjupersonerna, dock är detta endast något att spekulera om.

6.2 Etisk diskussion

De fyra etiska principerna från Vetenskapsrådet (2011) beaktades under studiens gång utan några upplevda hinder. Det kan emellertid diskuteras om medvetenheten av att enhetschefen är informerad om att studien genomfördes på hens enhet påverkar resultatet. Detta ur den aspekt att intervjupersonerna inte vågade säga vad de egentligen tyckte och tänkte då chefen kan komma att ta del av resultatet från denna studie. Det förekommer en annan etisk aspekt vad det gäller upplevelsen av ämnets känsliga karaktär som enligt Kvale och Binkmann (2009) varierar för olika människor. Utgångspunkten är att ingen ska behöva känna sig kränkt eller uppleva obehag vid intervjutillfället, vilket har beaktats under studiens gång. Det kan likväl spekuleras hur intervjupersonerna uppfattade intervjutillfället och hur dem emotionellt påverkades av intervjun efteråt. Vad som händer efter intervjuerna går inte att förutsäga men det finns alltid en risk att det som sägs under intervjuerna väcker känslor. Det finns ytterligare en etisk aspekt att ta hänsyn till vilken berör känslan av att inte våga säga nej till att delta i studien eller att det är pinsamt att dra sig ur.

6.3 Resultat diskussion

Här kommer resultatet att diskuteras utifrån studiens frågeställningar;

- Hur uppfattar handläggarna den psykosociala arbetsmiljön på Migrationsverket?
- Hur uppfattar handläggarna sin arbetssituation på Migrationsverket relaterat till krav, kontroll och stöd?
- Hur uppfattar handläggarna på Migrationsverket att den psykosociala arbetsmiljön kan förbättras?

6.3.1 Handläggarnas uppfattning om deras psykosociala arbetsmiljö

Det framkom i resultatet att handläggarna har en övergripande positiv bild av deras psykosociala arbetsmiljö. Detta överensstämmer med Socialdepartementet (2012) som i sin rapport skriver att statligt anställda uppfattar deras arbetsmiljö som bra. Detta är något som handläggarna beskriver med psykosocial arbetsmiljö är att ”må bra på jobbet”, genom att det är ett öppet klimat, att trivas, möjlighet att påverka och ha en bra relation med kollegor. Detta överensstämmer med hur Jain, Saeed, Arnaout & Kortum (2012) beskriver psykosocial arbetsmiljö. Det kan diskuteras huruvida handläggarnas uppfattning av arbetsmiljön är, då det senare i resultatet framkommer att ett öppet klimat och kommunikation är två faktorer som saknas på enheten. Detta kan bero på att dem anställda inte vågar säga vad dem tycker och tänker i rädsla för konflikt. Det kan relateras till den delaktighet och inflytande som handläggarna uppfattar som obefintlig på en högre nivå, vilket handläggarna också ser som

en förutsättning för god arbetsmiljö. Det kan diskuteras om hur deras uppfattade delaktighet skulle se ut om organisationsstrukturen var liknande en platt struktur som enligt Thulin-Skantze (2006) används för att skapa mer delaktighet genom att makt och inflytande är jämnt fördelat på arbetsplatsen.

6.3.2 Handläggarnas arbetssituation relaterat till krav, kontroll och stöd

Handläggarna hade delade uppfattningar om arbetsmiljön vilket med stor sannolikhet beror på att handläggarna som intervjuades arbetar på olika enheter där arbetssituationen varierar på de olika enheterna.

De förväntningar handläggarna har på sig själva stämde relativt bra med andras förväntningar på dem, trots att dem inte var säkra på vad de var. Det är av vikt att ha konkret uppsatta mål för både arbetstagare och arbetsgivare så att de vet vad som förväntas av dem och således kan sträva efter att uppfylla dessa krav, det är något som är av betydelse enligt Theorell (2003). I en undersökning genomförd på Migrationsverket framkom det att 48 procent av arbetstagarna inte var medvetna om vad enhetens mål eller chefens mål är (Migrationsverket, 2011). Detta påverkar i sin tur arbetssituationen som handläggarna uppfattar går ständigt upp och ner. När arbetsbelastningen blir för tung och uppgifterna inte hinns med kan det leda till stress. I Migrationsverkets interna undersökning framkom det att hälften av deltagarna upplevde sin arbetssituation som pressad där också två tredjedelar upplevde att tiden inte räcker till för att utföra sina arbetsuppgifter (Migrationsverket, 2011). I dessa situationer är det viktigt att ha stöd från teamledare och chefer vilket uppfattades vara en brist på men kollegorna ansågs vara ett stöd. Detta är likvärdigt med vad som framkom i den interna enkätundersökningen där 60 procent ansågs sig inte få den feedback som dem behöver från sina chefer (Migrationsverket, 2011).
Handläggare som uppfattade deras kontrollutrymme som lågt var dem som hade strikt schema och inte kunde påverka sin arbetssituation, vilket enligt Theorell (2003) bidrar till en mer ohälsosam arbetssituation. Trots det hade handläggarna stöd från teamledare, vilket bidrar till en bättre arbetsmiljö enligt Karasek (1990). Dem handläggare som uppfattade sitt handlingsutrymme som bra i sina arbetsuppgifter ansåg detta som en bidragande faktor till god arbetsmiljö vilket också Socialdepartementet (2012) påvisar. Dem uppfattades inte vara lika beroende av stöttning från teamledare vilket kan bero på att dem inte uppskattade teamledarens insats. Det rådde en samstämmighet i uppfattningen om vikten av att känna sig delaktig i sitt team och kunna påverka som i enlighet med Karasek (1990) är en förutsättning för en god arbetsmiljö.
I en nypublicerad artikel av Wang et al. (2014) visar det sig att arbetstagare med höga krav och låg kontroll över sitt arbete löper större risk att drabbas av långtidssjukrivning samt att det skapar en påfrestande arbetssituation som bidrar till en negativ psykosocial arbetsmiljö. Följande kan detta relateras till de intervjupersoner som uppfattade sig inte ha kontroll över sina arbetsuppgifter samt ha hög arbetsbelastning, då dessa personer inte heller ansåg att det är roligt att gå till jobbet. Detta belyser behovet av att arbeta hälsofrämjande på arbetsplatser för att förebygga långtidssjukskrivning. I en annan nypublicerad artikel av Kraaijeveld et al. (2014) påvisar resultatet även där att låg kontroll över sina arbetsuppgifter, höga krav och bristande stöd ökar behovet av Need For Recovery (NFR) vilket i sin tur också leder till

sjukskrivning. Det kan därför diskuteras hur handläggarnas arbetssituation kommer att leda till för konsekvenser i framtiden om det inte uppmärksammas och förändras.

6.3.3 Handläggarnas förslag till förbättring av arbetsmiljön

Som tidigare nämnts behöver kommunikationen på enheten förbättras för att skapa en bättre arbetsmiljö. Dimoff och Kelloway (2013) belyser vikten av att ständigt ha en dialog mellan arbetsgivare och arbetstagare för att ohälsa ska kunna förebyggas, vilket tydligt framkommer i resultatet att det finns ett behov utav. Tidsbrist är en återkommande faktor som kan vara orsaken till att arbetsgivare inte prioriterar arbetstagarnas hälsa. Ett annat behov som identifierats är ett öppnare kommunikationsklimat där problem kan diskuteras utan att skapa en otrevlig stämning på enheten. Teamledare, chefer och kollegor har alla ett ansvar att bidra till ett mer öppet klimat och ett förslag till förbättring är att stötta varandra i att våga uttrycka sina tankar och känslor. Feedback och belöning är också en form av kommunikation som saknas på många arbetsplatser och behöver förbättras för arbetstagare ska erhålla bekräftelse och utvecklas (Socialdepartementet, 2012). Förutom önskemål om ett mer öppet samtalsklimat framkom en önskan till teamledarna om ökat förtroende och möjligheter att pröva nya arbetsuppgifter. Detta överensstämmer med Fernet (2013) som påtalar vikten av att arbetstagarnas motivation till att utföra sina arbetesuppgifter ständigt bör upprätthållas och ger som förslag att varje arbetstagare bör ha uppsatta mål som tagits fram med arbetsgivare som innefattar personlig utveckling.

7 SLUTSATS

Slutsatsen efter uppsatsens genomförande visar på att handläggarna uppfattar deras psykosociala arbetsmiljö som bra relaterat till trivsel och gemenskap. Arbetssituationen relaterat till de krav som ställs är oklar och därför upplevs chefens mål och förväntningar som svåra att uppfylla. Handläggarna har en delad uppfattning kring deras delaktighet och inflytande på enheten, emellertid är stöd från kollegor bra, dock identifierades brist på stöd från chef och teamledare. Resultatet påvisade förbättringsförslag i form av bättre ledarskap och kommunikation samt ett mer öppet klimat.

Baserat på studiens resultat och tidigare forskning är det av stor vikt att resurser läggs ner på att arbeta hälsofrämjande på arbetsplatser, detta för att förebygga ohälsa och sjukskrivningar samt för att göra arbetsplatsen till en plats där människor mår bra av att vistas.

Eftersom studiens resultat påvisar ett behov av bättre kommunikation är ett förslag till Migrationsverket att chefer och teamledare utbildas i ledarskap och kommunikation.

För framtida forskning finns ett behov av att studera hur statliga myndigheter arbetar med psykosocial arbetsmiljö samt att ta reda på hur deras anställda uppfattar deras arbetsmiljö

för att se om det överensstämmer och efterföljs med de mål och policys som myndigheten har.

REFERENSLISTA

Arbetsgivarverket. (2013). *Historisk utveckling och samtida tendenser inom arbetsmiljöområdet* (Rapport 2013:2). Hämtad 27 april, 2014, från http://www.arbetsgivarverket.se/upload/Avtal-Skrifter/Skrifter/historiskutveckling.pdf

Arbetsmiljöverket. (2008). Systematiskt arbetsmiljöarbete: *Arbetsmiljöverkets föreskrifter om ändring i Arbetsmiljöverkets föreskrifter*. (AFS 2001:1). Hämtad 27 april, 2014 från http://www.av.se/dokument/afs/ursprungs/ursprungsAFS2008_15.pdf

Arbetsmiljöforskning. (2013). Stress hänger ihop med hur arbetet är organiserat. Hämtad 26 april, 2014, från http://www.arbetsmiljoforskning.se/stress/stress-h%C3%A4nger-ihop-med-hur-arbetet-%C3%A4r-organiserat

Birkler, J. (2012). *Vetenskapsteori, en grundbok* (2:a uppl). Stockholm: Liber

Björling, L., Hägglund, B. (2004). Socialsekreterares arbetsmiljö, *En enkätundersökning i Sundsvalls kommun*. Hämtad 15 maj, 2014, från http://www.av.se/dokument/teman/soc/rapport_socsekr_arb_miljo.pdf

Chungkham, H. S., Ingre, M., Karasek, R., Westerlund, H., & Theorell, T. (2013). Factor structure and longitudinal measurement invariance of the demand control support model: An evidence from the Swedish longitudinal occupational survey of health (SLOSH). *PLoS One, 8*(8). doi:10.1371/0070541

Danielsson, A. (2013). *Verksamhetsplan*. Stockholm: Migrationsverket.

Dimoff, J. K., & Kelloway, E. K. (2013). Bridging the gap: Workplace mental health research in canada. *Canadian Psychology, 54*(4), 203-212. doi:1475123261/28745

Eliasson, J. (2010). *Arbetsmiljöpolicy*. Stockholm: Migrationsverket.

Elo, S., & Kyngäs, H. (2007). The qualitative content analysis process. *Journal of advanced nursing*, *62*(1), 107-115. doi:10.1111/j.1365-2648.2007.04569

Fernet, C. (2013). The role of work motivation in psychological health. *Canadian Psychology, 54*(1), 72-74. doi:1314910697/28745

Gao, J., Weaver, S. R., Dai, J., Jia, Y., Liu, X., Jin, K., & Fu, H. (2014). Workplace social capital and mental health among chinese employees: A multi-level, cross sectional study. *PLoS One, 9*(1). doi:10.1371/008-5005

Granskär, M., & Höglund-Nielsen, B. (2012). *Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso- och Sjukvård* (2:a uppl). Lund: Studentlitteratur.

Györkös, C., Massoudi, K., Rossier, J., Becker, J., & de Bruin, G. (2012). The impact of personality and culture on the job demands-controlmodel of job stress. *Swiss Journal Of Psychology*, *71*(1), 21-28. doi:10.1024/1421-0185/a000065

Hsieh, H.F., Shannon, S.E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative health research,* 15 (9), 1277-1288. doi: 10.1177/1049732305276687

Jain, A., Saeed, K., Arnaout, S., & Kortum, E. (2012). The psychosocial environment at work: An assessment of the world health organization regional office for the eastern mediterranean. *Eastern Mediterranean Health Journal, 18*(4), 325-31. doi:1015205622/28745

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

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). Den kvalitativa forskningsintervjun (2a uppl.). Lund: Studentlitteratur.

Martin, A., Sanderson, K., & Cocker, F. (2009). Meta-analysis of the effects of health promotion intervention in the workplace on depression and anxiety symptoms. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health, 35*(1), 7-18. doi:201488407/28745

Migrationsverket. (2011). Arbetsmiljöundersökning. Stockholm: Migrationsverket.

Migrationsverket. (2014). *Lediga jobb*. Hämtad den 15 maj, 2014, från http://www.migrationsverket.se/Om-Migrationsverket/Lediga-jobb.html

Patel, R. & Davidson, B. (2011). *Forskningsmetodikens grunder: Att planera, genomföra och rapportera en undersökning* (2:a uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Rugulies, R. (2012). Studying the effect of the psychosocial work environment on risk of ill-health: Towards a more comprehensive assessment of working conditions. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health, 38*(3), 187-91. doi:1017541605/28745

Socialdepartementet. (2002). *Mål för folkhälsan* (2002/03:35). Stockholm: Socialdepartementet. Hämtad 15 maj, 2014, från http://www.regeringen.se/content/1/c4/12/59/ce6a4da9.pdf

Socialstyrelsen & Statens folkhälsoinstitut. (2012). *Folkhälsan i Sverige: Årsrapport 2012* (2012-3-6). Socialstyrelsen.

Stressforskning. (2012*). Arbetsorganisation och hälsa: Två modeller för psykosocial arbetsmiljöforskning,* Stressforskningsinstitutet. Hämtad den 16 april, 2014, från http://www.stressforskning.su.se/polopoly_fs/1.51208.1321608199!/temablad_arbetsmiljomodeller.pdf

Theorell, T. (2003). *Är ökat inflytande på arbetsplatsen bra för folkhälsan?* kunskapssamställning. Statens folkhälsoinstitut. Hämtad 14 april, 2014, från http://folkhälsostämman.se/PageFiles/3982/arbete.pdf

Tulin-Skantze, E. (2006). *Organisationsstrukturens betydelse för de anställdas hälsa.* Hämtad den 12 maj, 2014, från http://www.stressforskning.su.se/polopoly_fs/1.51613.1321970693!/SFR318_HELA.pdf

Tuvesson, H. & Eklund, M. (2014). Psychosocial work environment, stress factors and individual characteristics among nursing staff in psychiatric in-patient care. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 11*(1), 1161-75. Doi: 150319783/28745

Vetenskapsrådet. (2011). *God forskningssed* (1:2011). Stockholm: Vetenskapsrådet. Hämtad 17 april, 2014, från http://www.vr.se/download/18.3a36c20d133af0c12958000491

Wang, M., Mykletun, A., Moyner, E., Overland, S., Henderson, M., Stansfeld, S., & Harvey, S. (2014). Job Strain, Health and Sickness Absence: Results from the Hordaland Health Study. *Plos One*, *9*(4), doi:10.1371/journal.pone.0096025

Kraaijeveld, R.A., Huysmans, M.A.,Van Der Beek, A.J., Hoozemans, M.J.M. & Speklé, E.M. (2014). The influence of psychosocial work characteristics on the need for recovery from work: A prospective study among computer workers. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 87(3), doi: 241-248. 10.1007/s00420-013-0852-2

.

BILAGA A MISSIVBREV

Akademin för hälsa, vård och välfärd
2014-04-11

Hej,

Mitt namn är Emma Forsell och jag går sista terminen på Folkhälsoprogrammet på Mälardalens Högskola och arbetar nu med att skriva mitt examensarbete för kandidatexamen i Folkhälsovetenskap. Jag ska genomföra en undersökning om psykosocial arbetsmiljö på Migrationsverket och vill därför ha din hjälp. Mitt syfte är att ta reda på hur handläggarna uppfattar den psykosociala arbetsmiljön på Migrationsverket i Stockholm. Teorin krav-kontroll-stöd modellen ligger till grund för studien och beskrivs som ett samband mellan arbetsbelastningen för handläggarna, handläggarnas utrymme för att ta beslut samt stöd från kollegor och chefer.
Arbetsplatsen är en arena där människor spenderar mycket tid. Det är därför viktigt att undersöka hur handläggarnas arbetsmiljö är, för att den ständigt ska kunna utvecklas och bli bättre. Med anledning av din erfarenhet som handläggare är således din medverkan värdefull.

Studien baseras på individuella intervjuer som kommer att genomföras i Migrationsverkets lokaler, under vecka 17 och 18. Intervjun kommer att ta cirka 45-60 minuter. Detta sker vid ett inplanerat möte som bestämts mellan dig och mig. Samtalen kommer att spelas in med ljudbandspelare och därefter kodas namn samt personuppgifter vid överföringen av ljudinspelningarna till datorn. Dina personuppgifter kommer att behandlas konfidentiellt så att din identitet ej missbrukas och inga obehöriga kommer att få ta del av dina svar. Efter överföringen av ljudinspelningarna till text på datorn kommer de att raderas. Denna studie är helt frivillig och du kan när som helst avbryta din medverkan.

För att kunna delta i studien vill jag gärna att du kontaktar mig på telefon, mail eller sms så snart som möjligt.

Med Vänliga Hälsningar
Emma Forsell

Författare
Kontaktuppgifter
Emma Forsell
Efl11001@student.mdh.se
Tel: 0737-046920

Handledare
Kontaktuppgifter
Maria Norfjord Zidar
Maria.norfjord.zidar@mdh.se
Tel: 0702 - 212843

BILAGA B INTERVJUGUIDE

Intervjuguide

Bakgrundsinformation

Man/kvinna
Ålder
Hur länge har du arbetat på enheten?
Hur länge har du arbetat på Migrationsverket?
Vad har du för typ av utbildning?

Öppna frågor

Berätta om en dag på jobbet.
Berätta om hur du skulle vilja att en arbetsdag såg ut för dig?
Berätta om hur du skulle kunna bidra till en bättre arbetsmiljö?
Berätta om hur arbetsmiljön skulle kunna förbättras?

Krav

- Berätta om din arbetssituation?
- Berätta om dina olika ansvarsområden
- Hur hanterar du din arbetssituation i relation till din förmåga?
- Vilka förväntningar har du på dig själv?
- Vilka förväntningar har andra på dig?

Kontroll

- Vad innebär delaktighet för dig?
- Vad innebär inflytande för dig?
- Berätta om hur du uppfattar din delaktighet på enheten.
- Berätta om hur du uppfattar ditt inflytande på enheten.
- Berätta om dina utvecklingsmöjligheter på enheten.
- Berätta om hur du kan påverka din arbetssituation.

Stöd

- Vilken typ av stöd har du i ditt arbete?
- Hur fungerar samarbetet i ditt team?
- Berätta om hur din chef stöttar dig i ditt arbete.
- Berätta om hur din teamledare stöttar dig i ditt arbete?
-

Psykosocial arbetsmiljö

- Vad är psykosocial arbetsmiljö för dig?
- Hur uppfattar du din trivsel på enheten?
- Hur uppfattar du gemenskapen bland dina kollegor på enheten?

Är det något du vill tillägga?
Är det okej att jag kontaktar dig igen om det det något jag behöver fråga?
Tack så mycket för din medverkan.

MÄLARDALENS HÖGSKOLA
ESKILSTUNA VÄSTERÅS

Box 883, 721 23 Västerås **Tfn:** 021-10 13 00
Box 325, 631 05 Eskilstuna **Tfn:** 016-15 36 00
E-post: info@mdh.se **Webb:** www.mdh.se