

Örebro universitet
Institutionen för juridik, psykologi och socialt arbete
Kandidatuppsats inom socionomprogrammet
Handledare: Björn Johansson
Examinator: Erik Flygare
VT 2018

Ingen verksamhet utan personal

- En jämförelsestudie som betonar vikten av en trivsamt arbetsmiljö för
att motverka mobbning på arbetsplatser

Författare:
Emma Bergeling 961122
Victoria Eriksson 930617

Abstract

In the following study, we capture managers' experiences of bullying at the workplace, in both social services organizations as well as other human-affairs organizations such as healthcare organizations. The aim of the study is to seek both explanations and understanding of the extent, nature and impact of bullying in the above professions. Furthermore we compare these professions with each other to find out how different organizational and social stressors can affect workers in different ways. In addition, the study focuses on seeking understanding of the manager's own experiences regarding benefits and limitations when it comes to managing various forms of bullying. The present study seeks to answer the following questions through a multistrategic approach consisting of quantitative data in the form of public statistics as well as qualitative data based on six semistructured interviews with social services organizations and other human-affairs organizations. The results of this study show that there is a significant changes over time when it comes to social worker's and health care worker's vulnerability to bullying at the workplace. This study has found that organizational and social factors may affect employees' perceived mental stress, which in turn can result in escalating conflicts and an unsustainable working environment. This study therefore emphasizes the importance of managers' social support and prompt action to pay attention to potential bullying situations, both concrete and diffuse.

Keywords: Workplace bullying, Work environment, Work conflicts, Role conflict, Role ambiguity, Leadership, Employee

Förord

Först och främst vill vi tacka varandra för ett gott samarbete och ett stort stöd gentemot varandra när vi själva har upplevt hög stress över arbetets omfattning. Vi har tillsammans upplevt känslor av hopplöshet men även glädje över det vi presterat och vi har genom detta arbete kommit varandra närmare än någonsin.

Vidare vill vi tacka vår handledare Björn Johansson som har varit till stor hjälp när vi har "gått över ån för vatten" och när vi inte har "sett skogen bakom träden". Tack för all feedback och för att vi har kunnat bolla idéer med dig. Med din kunskap om ämnet i fråga har du varit till stor hjälp till att föra detta arbete framåt. Stort tack för all hjälp.

Slutligen vill vi rikta ett stort tack till samtliga chefer inom socialtjänst och andra människobehandlande organisationer som har ställt upp som intervjupersoner. Utan er vore inte denna studie möjlig att genomföra.

Tack!

Innehållsförteckning

<i>1.1. Bakgrund</i>	2
1.1.1. När arbetsmiljön brister	2
1.1.2. Uppkomsten av mobbning på arbetsplatser	3
1.1.3. Psykosocial arbetsmiljö	4
<i>1.2. Problemdiskussion</i>	5
<i>1.3. Syfte</i>	5
1.3.1. Frågeställningar	5
1.3.2. Avgränsningar	6
<i>2.1. Definition av mobbning på arbetsplatsen</i>	7
<i>2.2. Tidigare forskning</i>	7
<i>3.1. Parsons AGIL-schema</i>	11
<i>3.2. Krav-kontroll-stödmodellen</i>	12
3.2.1. Krav	13
3.2.2. Kontroll	13
3.2.3. Socialt stöd	14
<i>4.1. Litteratursökning</i>	15
<i>4.2. Operationalisering</i>	15
<i>4.3. Pluralistiskt angreppssätt</i>	16
<i>4.4. Urval</i>	16
<i>4.5. Insamlingsmetod och analysmetod</i>	17
<i>4.6. Diskussion kring validitet och reliabilitet</i>	19
<i>4.7. Generaliserbarhet</i>	21
<i>4.8. Etiska ställningstaganden</i>	21
<i>5.1. Resultat och analys av kvantitativ empiri</i>	23
<i>5.2. Resultat och analys av kvalitativ empiri</i>	28
<i>5.3. Slutsats</i>	38
<i>6.1. Diskussion</i>	41
6.1.1. Avslutande reflektion kring teoretiskt ramverk	44
6.1.2. Diskussion kring vidare studier	44
REFERENSLISTA	46
Bilagor	49

KAPITEL 1 INLEDNING

I följande kapitel presenteras först bakgrunden till fenomenet mobbning på arbetsplatsen och vikten av en trivsamt arbetsmiljö för arbetstagarna vilket betonar studiens fokus. Därefter förs en problemdiskussion gällande de luckor som vi funnit efter en genomgång av tidigare forskning som senare mynnar ut i studiens syfte och frågeställningar. Kapitlet avslutas genom att presentera studiens avgränsningar.

”[...] Man tystnar när man arbetar och man har längre inte roligt tillsammans. Man får en olust att gå till jobbet”.

(Chef inom en människobehandlande organisation, IP: 4)

Ovanstående citat är något som en chef inom en människobehandlande organisation beskriver som en möjlig konsekvens då arbetstagare upplever en hög stress utifrån både organisatoriska såväl som sociala stressorer inom arbetet. När det gäller arbetstagares upplevelser av organisatoriska stressorer handlar det främst om arbetsbelastning, tidspress och personalbrist medan de sociala stressorerna syftar till upplevelser av gruppdynamik, kommunikation, samarbete och/eller sammanhållning. Detta är något som kan komma att påverka arbetstagarnas arbetsmiljö, vilket även citatet indikerar. Vidare har det visat sig att organisatoriska och sociala stressorer kan komma att generera arbetsrelaterade sjukdomar, som exempelvis utmattning och depression (Ponton, 2015). När det gäller organisatoriska stressorer har det visat sig att en hög arbetsbelastning såväl som bristande kontroll över arbetsbelastningen kan komma att påverka arbetstagares upplevda stress (Buck, 1972, refererad i Kasarek & Theorell, 1990; Theorell, 2012; Demerouti et al., 2001, refererad i Kagan & Itzick, 2017). Vidare har det visat sig att sociala stressorer som exempelvis samarbetssvårigheter kan komma att generera svårigheter för arbetstagare att integreras och/eller anpassas till arbetsgruppen i stort (Arbetsmiljöverket, 2016; Kagan & Itzick, 2017). Sociala stressorer kan i förlängningen leda till uppkomsten av konflikter och/eller kränkningar på arbetsplatsen. Statistik visar att det föreligger signifikanta förändringar över tid (mellan år 2012 till 2014) när det gäller kvinnors upplevda utsatthet av mobbning på arbetsplatsen bland socialsekreterare och kuratorer såväl som bland arbetstagare inom andra människobehandlande organisationer (Se tabell 1, s. 22). Resultaten visar att det har skett en ökning av upplevd utsatthet av mobbning, där ökningen har varit större inom den förstnämnda yrkesgruppen jämfört med det senare yrkesområdet. Mot bakgrund av detta kan chefers agerande och hantering av mobbningssituationer, vilka både kan upplevas vara av konkret såväl som subtil karaktär, vara av vikt för att främja ett positivt klimat och motverka negativa stressorer i arbetsmiljön.

1.1. Bakgrund

1.1.1. När arbetsmiljön brister

Det kan uppfattas svårt att avgöra när arbetsmiljön blir destruktiv och när förhållandena inom arbetsgruppen får en så pass stor inverkan att det blir skadligt för arbetstagaren själv, arbetsgruppen såväl som organisationen i stort. Arbetsmiljön i sin helhet kan vara en anledning till varför mobbning uppstår i vissa organisationer men inte i andra. När det talas om arbetstagares påverkan av arbetsmiljön avser det sådant på arbetsplatsen som kan bidra till både positiva såväl som negativa konsekvenser för arbetstagaren och som i sin tur även påverkar dennes organisatoriska trivsel, hälsa och prestationsförmåga (Einarsen, Raknes, Matthiesen & Hellesøy, 1998). De faktorer som kan ha en avgörande påverkan och därmed generera en bristfällig arbetsmiljö är exempelvis hög arbetsbelastning och/eller hög

arbetsbörda, tidspress och otydlig arbetsfördelning (Arbetsmiljöverket, 2016). Vidare har det även visat sig att ett bristande ledarskap, och därmed bristande stöd från chefer, kan komma att påverka arbetstagares upplevda psykiska hälsa (Arbetsmiljöverket u.å. b). På grund av dessa organisatoriska stressorer, som exempelvis hög arbetsbelastning, kan effekten således leda till en bristfällig arbetsmiljö där mobbning riskerar att utvecklas (Einarsen et al., 1998). Kränkande särbehandling och mobbning uppfattas vara ett tecken på en sämre arbetsmiljö, vilket även kan skapa upplevelser som innebär obehag och negativitet för arbetstagarna. Vidare bedöms det även vara vanligt förekommande att mobbningsoffer och de arbetstagare som blir "observatörer" till mobbning på den egna arbetsplatsen är mer negativt inställda till sin arbetsmiljö än de arbetstagare som inte är medvetna om att det föreligger en mobbningsituation (Einarsen et al., 1998). På arbetsplatser där mobbning förekommer har det visat sig att arbetstagare upplever exempelvis mindre variation gällande arbetsuppgifter och färre möjligheter till kompetensutveckling, lägre inflytande, högre missnöjdhet gällande det sociala klimatet samt missnöjdhet avseende ledarskapet. Vidare kan även tidspressen upplevas som större, då dessa arbetstagare upplever sig ha sämre tillgång till resurser och hjälpmedel (Einarsen et al., 1998).

Vidare kan arbetstagarens enskilda upplevelser och bedömning kring den egna arbetssituationen och dennes egen förmåga att klara av denna, bidra till att förklara i vilken utsträckning arbetsmiljön påverkar en arbetstagares trivsel och hälsa (Einarsen et al., 1998). Olika förhållanden i en arbetsgrupp kan generera både positiva och negativa effekter för arbetstagaren såväl som organisationen i stort. Förhållandena som exempelvis interaktionen mellan arbetstagare, arbetsbelastningen och tillgång till resurser i en arbetsgrupp betraktas vara av stor vikt för organisationens verksamhet men även för arbetstagarnas egen trivsel. I situationer där det förekommer svåra mellanmänniska förhållanden, i form av svåra konflikter eller mobbning, i en arbetsgrupp kan det leda till exempelvis hälsoproblem, trivselproblem, sjukfrånvaro och hög personalomsättning (Einarsen et al., 1998). Ytterligare förhållande som kan tyda på brister i den organisatoriska arbetsmiljön är exempelvis övertidsarbete, att arbetstagare tar med sig arbetet hem eller arbetar över sina raster, låg kvalitet på arbetet, tidsbrist, bristande motivation, frustration och irritation samt konflikter och samarbetssvårigheter (Arbetsmiljöverket, 2016). Detta kan innebära att mobbning, känslan av att känna sig plågad eller utpekad av arbetskollegor eller överordnade, som exempelvis chefer, kan skapa en stor belastning för hälsan såväl som trivseln för den drabbade (Einarsen et al., 1998). På grund av ovanstående konsekvenser av en bristande arbetsmiljö är det av stor vikt att tidigt identifiera tecken som kan tyda på en ohälsosam arbetsmiljö och därefter vidta åtgärder så snabbt som möjligt (Arbetsmiljöverket, 2016).

1.1.2. Uppkomsten av mobbning på arbetsplatser

Konflikter och motsättningar som kan förekomma i en arbetsgrupp ses som en naturlig del inom organisationer och arbetsgrupper. Konflikter behöver varken vara något positivt eller negativt. Däremot gäller det att kunna hantera konflikter för att undvika uppkomsten av negativa effekter. Konflikter som inte hanteras på ett professionellt sätt kan nämligen leda till samarbetssvårigheter, minskad effektivitet och vantrivsel (Einarsen et al., 1998). Konflikter kan därför ses som något som utvecklas där arbetsmiljön anses vara bristfällig (Arbetsmiljöverket, u.å. b). Vidare kan konflikter ses som mer eller mindre konkreta. I en konkret konflikt kan kanske en arbetstagare uppleva motsättningar, vilket kan bero på missförstånd eller bristande kommunikation mellan arbetstagarna. Einarsen et al. (1998) menar att "Det väsentliga är att minst en av parterna i en konflikt upplever den andre som ett hinder, hot eller irritationsmoment när det gäller något som är viktigt för henne/honom själv" (s. 15-16). När det gäller konflikter inom en organisation handlar det ofta om olika specifika teman som exempelvis makt och inflytande, fördelning och användning av begränsade

resurser, fastställande av mål, tillvägagångssätt och arbetsmetoder samt ansvarsfördelning och uppgifter (Einarsen et al., 1998). När konflikterna intensifieras tenderar de ofta att handla mer om parternas negativa känslor gentemot varandra än det tidigare huvudsakliga fallet som exempelvis oenigheter om mål och arbetsresurser. På detta stadium har konflikten utvecklats till en kamp om vem som har "rätt" och vem som har "fel", alltså vem som är problemet och inte längre vad problemet är. Einarsen et al. (1998) förklarar att när en konflikt blir starkare och mer allvarlig skapas en svår personkonflikt, vilket innebär att det sker öppna eller dolda konfrontationer till följd av parternas bristande personliga samarbetsförmåga. Om konflikten däremot blir så hård att en av parterna, på ett systematiskt sätt, känner sig angripen att denne får svårt att försvara sig själv, har en mobbningsituation uppstått (Einarsen, et al., 1998). Konflikter av denna karaktär, som utvecklats till en mobbningsituation, kan i sin tur leda till samarbetssvårigheter, minskad effektivitet, minskad produktivitet, hög sjukfrånvaro och hög personalomsättning (Arbetsmiljöverket, u.å. b). I sådana situationer kan ledarskapet ses som en av de viktigaste komponenterna för att bevara en god arbetsmiljö. Om ledarskapet är bristfälligt skapas istället otydlighet och förvirring kring bland annat arbetstagarnas roller. Ledaren är den person som ska engagera arbetsgruppen och även se till att arbetstagare följer de riktlinjer och policy som finns på arbetsplatsen om kränkande särbehandling och mobbning (Arbetsmiljöverket, u.å. b).

1.1.3. Psykosocial arbetsmiljö

Av 1 kap. 1 § Arbetsmiljölagen (1977: 1160) [ABL] framgår att en arbetstagare har rätt till en bra arbetsmiljö, såväl fysisk som psykosocial. Arbetsmiljön omfattas av sociala, organisatoriska såväl som fysiska förhållanden (Arbetsmiljöverket, u.å a). När det gäller arbetsmiljön beskriver Arbetsmiljöverket (2016) att den organisatoriska arbetsmiljön handlar hur arbetet ordnas, kommuniceras och hur beslut fattas medan den sociala arbetsmiljön handlar om hur vi samspelar och påverkas av personer som exempelvis arbetskollegor och chefer som befinner sig på arbetsplatsen. Gemensamt för dessa två områden är att arbetsmiljön kan komma att kontrolleras av arbetsgivaren (Arbetsmiljöverket, 2016). Av Arbetsmiljöverkets Författningssamling (2015:4) [AFS] framgår arbetsgivares främsta mål för den organisatoriska såväl som den sociala arbetsmiljön. Målen syftar till att främja hälsa och öka organisationens förmåga att motverka ohälsa. Vidare framgår det av 5 § (2001:1) [AFS] om systematiskt arbetsmiljöarbete att det även ska finnas en arbetsmiljöpolicy som beskriver hur arbetsmiljöförhållanden ska följas med stöd av rutiner samt att arbetsgivaren har det yttersta ansvaret att förebygga ohälsa och olycksfall för att på så sätt uppnå en tillfredsställande arbetsmiljö. För att upprätthålla en god och trivsamt arbetsmiljö krävs att arbetsmiljön specificeras i form av policyer, mål, styrdokument, regler och rutiner vilka i sin tur grundas utifrån vad som framgår av dels arbetsmiljölagen men även genom ett systematiskt arbetsmiljöarbete som bland annat handlar om risk- och åtgärdsbedömningar (Arbetsmiljöverket, 2016). I 13 § AFS (2015:4) framgår arbetsgivarens ansvar att motverka förhållanden i arbetsmiljön som kan ge upphov till kränkande särbehandling. Därmed är det även arbetsgivarens skyldighet att klargöra för arbetstagarna att kränkande särbehandling inte är acceptabelt inom verksamheten. Utöver arbetsmiljölagen omfattas fenomenet mobbning och dess konsekvenser även av Diskrimineringslagen (2008:567) [DiskrL] där diskrimineringsgrunderna är tydligt presenterade. I portalparagrafen 1 kap. 1 § DiskrL framgår att lagen syftar till att motverka diskriminering och främja rättigheter och möjligheter oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder. I 2 kap. DiskrL finns vidare bestämmelser om förbud mot diskriminering och att arbetsgivare är skyldig att utreda och vidta åtgärder mot trakasserier. Ett aktuellt lagrum i denna studie är 3 kap. 4 § DiskrL där det framgår att en arbetsgivare ska vidta aktiva åtgärder för att motverka diskriminering och främja rättigheter och möjligheter på arbetsplatsen.

1.2. Problemdiskussion

Mobbning är en svår företeelse att påvisa eftersom det både kan handla om konkreta handlingar såväl som mer subtila handlingar arbetstagare emellan (Einarsen et al., 1998). Konkreta negativa handlingar är möjligen lättare att påvisa i jämförelse med subtila handlingar som kan komma att vara utförda med intentionen att sår andra. Detta kan i sin tur leda till att chefer får svårigheter att bedöma handlingens allvarlighetsgrad och därmed svårare att avgöra om handlingen exempelvis är en jargong kollegor emellan eller en faktisk mobbningssituation. Enligt forskning har det visat sig att det inte enbart är den arbetstagare som utsätts för mobbningen som påverkas, utan även förövaren samt de arbetstagare som blir åskådare till mobbningssituation som påverkas på ett negativt sätt (Hauge, Skogstrand & Einarsen, 2007; Rai & Agarwal, 2017). Vidare har även Kagan och Itzick (2017) kommit fram till att en bristande arbetsmiljö i förlängningen kan bidra till utbrändhet bland arbetstagare. Även Arbetsmiljöverket (u.å. b) lyfter fram att utbrändhet är en vanligt förekommande stressfaktor som orsakats till följd av en hög arbetsbelastning. På grund av att flertalet personer tycks påverkas av en bristfällig arbetsmiljö samt att det i förlängningen kan bidra till uppkomsten av olika arbetsrelaterade besvär och/eller sjukdomar, som exempelvis utbrändhet, är det därför av stor vikt att både organisatoriska såväl som sociala stressorer ges ytterligare uppmärksamhet än vad som tidigare gjorts. Utifrån framtagna forskningsstudier antar vi att det kan finnas en brist på studier som behandlar hur organisatoriska och sociala stressorer kan komma att generera en mobbningssituation på arbetsplatser med en nära kontakt med klienter, patienter och/eller brukare som befinner sig i olika svåra livssituationer. Utifrån vår egen förförståelse kan det tänkas att sådana arbeten kan komma att ytterligare påverka arbetstagares upplevda psykiska mående i samband med andra organisatoriska och sociala stressorer. Detta för att dessa arbetstagare i större utsträckning kan komma att bli kritiserade i sin yrkesutövning av bland annat klienter, vilket i sin tur kan medföra en känsla av att inte räkna till för att kunna tillgodose klienternas behov i den mån som önskas. När känslan av att inte räkna till samtidigt som arbetstagarna upplever hög arbetsbelastning, kan tänkas påverka det psykiska måendet. Huruvida detta kan tänkas påverka uppkomsten av mobbning på arbetsplatsen är däremot i dagsläget oklart. Vidare har det även framkommit utifrån forskning att chefer är en viktig del när det gäller mobbning på arbetsplatser där denne både kan ses som en skyddsfaktor för mobbning såväl som den person som utövar mobbningen (Dollard, Dormann, Tuckey och Escartín, 2017; Giorgi, 2010). Däremot framgår det inte hur chefer hanterar mobbning på arbetsplatsen eller hur de i dagsläget arbetar för att motverka uppkomsten av mobbning på arbetsplatsen med hjälp av policys och/eller riktlinjer.

1.3. Syfte

Syftet med studien är att undersöka hur organisatoriska och sociala stressorer kan generera en mobbningssituation på arbetsplatsen. Vidare undersöks hur chefer inom socialtjänst och andra människobehandlande organisationer upplever mobbningssituationer samt hur de hanterar och arbetar förebyggande mot mobbning på arbetsplatsen.

1.3.1. Frågeställningar

- Vad säger den offentliga statistiken om upplevda stressorer och vad som kan möjliggöra mobbning på arbetsplatsen avseende arbetstagare inom socialtjänst och andra människobehandlande organisationer?
- Hur upplever chefer mobbning på arbetsplatsen?
- Vilka svårigheter upplever chefer när det gäller hanteringen av mobbningssituationer och/eller konfliktfyllda situationer?
- Föreligger det skillnader gällande hanteringen av mobbning mellan socialtjänst och andra människobehandlande organisationer?

1.3.2. Avgränsningar

Studien är avgränsad till att enbart fokusera på förhållanden inom socialtjänst och andra människobehandlande organisationer i Sverige. Studien bibehåller vidare ett fokus på chefspositioner och chefers syn på förekomsten och/eller situationer som kan generera i mobbningsituationer på arbetsplatsen samt deras syn på policys och riktlinjer. Därmed läggs den huvudsakliga vikten inte vid mobbningsituationer i perspektiv av offer och förövare.

KAPITEL 2

TIDIGARE FORSKNING

Följande kapitel inleds med en definition av mobbning på arbetsplatsen som därefter följs av tidigare forskning inom området.

2.1. Definition av mobbning på arbetsplatsen

När det gäller mobbning avser det främst olika handlingar som gör att en eller flera människor under en längre tid känner sig utsatta för starkt negativa handlingar från en eller flera personer, handlingar som påverkar den utsattas självbild och självrespekt (Einarsen et al., 1998). För att en handling ska klassas som mobbning krävs det att det kränkande beteendet som riktas mot en viss person gör att denne även upplever svårigheter att försvara sig själv (Dollard et al., 2017). Vidare behöver det kränkande beteendet även vara av sådan karaktär att beteendet upprepas över en viss tidsperiod, då det annars kan vara uttryck för exempelvis en omedveten och/eller medveten handling som enbart kan räknas som en engångsföreteelse (Dollard et al., 2017). Handlingar som är uttryck för mobbning kan exempelvis vara plågsamma handlingar, trakasserier, livsfarligt ledarskap, psykiskt våld och sexuella trakasserier. Handlingar som kan komma att leda till en mobbningssituation är exempelvis allvarliga personmotsättningar och individrelaterade konflikter (Einarsen et al., 1998). Vidare kan handlingar även vara av mer subtil karaktär där vissa handlingar kan vara uttryck för mobbning som exempelvis isolering från den gemensamma arbetsgruppen, utstötning och/eller utfrysning. Subtila handlingar som prat bakom ryggen, skvaller, tystnad och elaka nedsättande kommentarer och miner behöver nödvändigtvis inte röra sig om en mobbningssituation. Sådana handlingar kan dock utvecklas till en mobbningssituation, beroende på vad som sägs, hur handlingen uppfattas av mottagaren samt i vilken utsträckning handlingen sker (Einarsen et al., 1998).

2.2. Tidigare forskning

Organisatoriska stressorer

Det har visat sig finnas flertalet orsaker till varför organisatoriska och sociala stressorer på arbetsplatser uppstår, vilka i sin tur kan generera en mobbningssituation. Det blir därför problematiskt att enbart fokusera på enskilda aspekter utan de organisatoriska såväl som sociala stressorerna behöver istället fokuseras utifrån aspekter på organisatorisk, interpersonell och individuell nivå. Flertalet studier har lyft fram organisatoriska stressorer som en orsak till arbetstagares upplevda stress, som i sin tur kan ge upphov till mobbning på arbetsplatsen (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001, refererad i Kagan & Itzick, 2017; Zapf, 1991; Hauge, Skogstrand & Einarsen, 2007). När det gäller organisatoriska stressorer går det att konstatera att de krav som ställs på arbetstagare, som exempelvis hög arbetsbelastning och ogynnsam fysisk arbetsmiljö skapar stress för arbetstagare (Demerouti et al., 2001, refererad i Kagan & Itzick, 2017). Vidare kan arbetstagares upplevda stress även vara ett resultat till följd av höga organisatoriska problem som exempelvis tidspress, oklara ansvarsområden, otydliga roller, rollkonflikter och ett bristande ledarskap vilka kan öka sannolikheten för utvecklingen av mobbning på arbetsplatsen (Zapf, 1991; Hauge et al., 2007). Däremot är det inte enbart organisatoriska problem som kan bidra till upplevd stress för arbetstagare utan det kan även vara sådant arbete såsom känslomässigt påfrestande arbete med klienter (Demerouti et al., 2001, refererad i Kagan & Itzick, 2017). Forskning visar exempelvis att det finns en tydlig samvariation mellan faktorer som personligt arbetsrelaterat utsättande för våld samt utbrändhet i förhållande till arbetstagarens upplevda psykiska stress (Kagan & Itzick, 2017). I detta fall ligger fokus på socialarbetare eftersom dessa arbetar under känslomässiga förhållanden, då en långvarig kontakt med klienter i svåra situationer gör att

socialarbetaren tenderar att drabbas av utbrändhet vilket i sin tur utmanar dennes arbetsresurser (Bakker et al., 2005, refererad i Kagan & Itzick, 2017).

Arbetsmiljön ses som en viktig komponent när det gäller trivsel på arbetet. Forskning visar på att det finns ett starkt samband mellan arbetstillfredsställelse och mobbning på arbetsplatsen, då det har framkommit att de arbetstagare som blir utsatta för mobbning tenderar att vara mer missnöjda med arbetsmiljön än de arbetstagare som inte blir utsatta (Hauge et al., 2007). I likhet med ovanstående har även Zapf (1991) kommit fram till att möjligheten för att trakasserier ska uppkomma på arbetsplatsen beror till stor del på om det finns arbetsförhållanden med hög osäkerhet, som kan göra att en arbetstagare begår misstag i sitt arbete. De arbetstagare som faller offer för mobbningen kan ha fått uppgifter och ansvar som skiljer sig från dem som ges till andra arbetstagare som arbetar i samma avdelning, eventuellt som en del av mobbningsprocessen eller som ett resultat av omlokalisering som utförs som ett försök att avsluta pågående interpersonella konflikter (Vartia, 1996, refererad i Hauge et al., 2007). Däremot är det viktigt att understryka att storleken och den relativa styrkan i relationerna mellan olika stressorer och den mobbning som kan komma att uppstå är beroende av i vilken utsträckning arbetstagarnas upplevda stress förekommer, både utifrån personrelaterade respektive uppgiftsrelaterade konflikter. De personrelaterade konflikterna kan vara exempelvis rollkonflikter eller interpersonella konflikter medan uppgiftsorienterade konflikter kan vara konflikter mellan chefer och arbetstagare och/eller kollegor emellan, vilka kan ha uppstått i situationer där exempelvis arbetstagare kan ha begått misstag i sitt arbete (Hauge et al., 2007).

Sociala stressorer

Arbetstagares upplevda stress utifrån de krav som organisationen sätter som beskrivits ovan kan även gälla orsaker på interpersonell och individuell nivå. Utifrån forskning har det visat sig finnas en korrelation mellan arbetserfarenhet och psykisk stress, i detta fall hos socialarbetare (Kagan & Itzick, 2017). Med arbetserfarenhet räknas de arbetsresurser som arbetstagare kan eller inte kan tillgodogöra sig, som exempelvis socialt stöd, prestationsåterkoppling, arbetssäkerhet och lämplig lön. Arbetstagare som har tillgång till fler resurser under krävande arbetsförhållanden är mer benägna att klara av arbetskraven än arbetstagare med mindre tillgång till resurser (Kagan & Itzick, 2017). Negativa arbetsförhållanden handlar främst om hur arbetstagare kommunicerar med varandra, både genom bristande kommunikation såväl som medveten kommunikation, där arbetstagare öppet kränker eller trakasserar varandra, vilket i sin tur kan generera en mobbningsituation på arbetsplatsen. Den bristande och/eller den medvetna kommunikationen arbetstagare emellan kan även ses som en mobbningsstrategi som påverkar både samarbetet inom arbetsgruppen såväl som informationsflödet mellan arbetstagarna (Leymann, 1993b, refererad i Zapf, 1991). I likhet med detta finns studier som förklarar att både de som blir mobbade, de som mobbar och de arbetstagare som blir till "åskådargrupp" för mobbningen upplever mindre gynnsamma arbetsförhållanden än de arbetstagare som inte är medvetna om mobbningen. Eftersom även denna "åskådar-grupp" anses drabbas av mobbningen tyder det på att mobbning blomstrar i stressiga arbetsmiljöer (Hauge et al., 2007). Gruppsammanhållning och kommunikation i arbetsgruppen är således viktiga komponenter för att minska risken för arbetsstress och även för att minska risken att mobbning utvecklas i arbetsgruppen. Kagan och Itzick (2017) har nämligen funnit att arbetsgrupper, i detta fall socialarbetare, med hög grad av sammanhållning är förknippat med lägre upplevd psykisk stress. Arbetstagarna känner sig då mindre stressfulla, kan mobilisera resurser för att hantera stressfaktorer samt har motivation, lust och engagemang att hantera arbetsstress. Vidare kan en stark känsla av sammanhållning även innebära att arbetstagarna kan samla tillräckligt med resurser för en viss professionell

situation och utnyttja dem optimalt, trots begränsade externa resurser och en stressig arbetsmiljö (Kagan & Itzick, 2017).

Som tidigare nämnts är sammanhållning och kommunikation viktiga komponenter för en välfungerande arbetsgrupp. På grund av att det finns olika orsaksförklaringar till arbetstagares upplevda stress som i sin tur kan generera en mobbningsituation indikerar det på ett antal olika faktorer som ökar sannolikheten för mobbning på arbetsplatsen. Olika faktorer skulle kunna vara att arbetstagaren har en oförmåga att erkänna sina utförda handlingar som felaktiga och som i sin tur kan generera en mobbningsituation. Det kan också handla om att arbetstagaren är blyg och visar en ytterst liten ansträngning att integrera sig med arbetsgruppen i stort (Zapf, 1999). Detta behöver inte röra sig om en mobbningsituation men skulle kunna utvecklas till en mobbningsituation om arbetstagaren upplever sig utfrysad av resterande arbetsgrupp. Inom arbetsmiljöer där det förekommer mobbning kan arbetstagare använda sig av olika passiva copingstrategier som exempelvis defensiv, relationell och ineffektiv tystnad (Rai & Agarwal, 2017). Dessa copingstrategier använder sig arbetstagare av för att kunna hantera arbetet på ett väl utfört sätt trots en föreliggande mobbningsituation. Mobbningsen i sig kan påverka både de personer som är inblandade i mobbningen men även de personer som indirekt påverkas av den. En långvarig negativ interaktion mellan offer och förövare medför en förlust av resurser hos offret, som exempelvis att offret hålls utanför gruppsammanhållningen och samarbetsvårigheter kan uppstå. Det kan även bidra till att offret får svårigheter att skydda sina återstående resurser, som exempelvis stöd och hjälp från kollegor, då arbetsgruppen engagerar sig i olika typer av tystnadsbeteenden. Mobbing på arbetsplatsen kan därför anses både ha direkta såväl som indirekta effekter på arbetstagares tystnad (Rai & Agarwal, 2017). En annan copingstrategi som arbetstagare kan använda i situationer där det förekommer mobbning på arbetsplatsen är att vända sig till sina arbetsplatsvänner. Däremot är effekten av arbetsplatser relativt liten för att kunna minska mobbningsens omfattning, vilket beror på att vänskapen istället ger emotionellt stöd som främst hjälper arbetstagaren som utsätts för mobbning att utlösa sin frustration och släppa ut sin stress. Medarbetares stöd anses därför varken komplicera eller minska mobbningsens dynamik eftersom stödet fungerar i hemlighet mellan medarbetaren och arbetstagaren som utsätts för mobbningen (D'Cruz och Noronha, 2011; Rai och Agarwal, 2017b, refererad i Rai & Agarwal, 2017). Det kan alltså sägas att interpersonella konflikter är den övergripande och starkaste orsaken till mobbning på arbetsplatsen (Hauge et al., 2007). Däremot är det ofta mer än en faktor som bidrar till eskalerande konflikter på en arbetsplats. Det kan å ena sidan vara att en arbetstagare har en tendens att trakassera andra, vilket bidrar till att förövaren ses som en orsak till mobbning. Å andra sidan kan förekomsten av mobbning ytterligare stödjas om det finns spänningar i en arbetsgrupp för vilken en potentiell syndabock blir till en bra åskledare (Zapf, 1999). Det är möjligt att arbetstagares upplevda stress över arbetsprestanda kan öka tendenser mot att bryta mot allmänt accepterade normer av artighet och beteende i sociala miljöer. Således kan stressiga arbetsmiljöer få vissa anställda att uppträda på sätt som i sin tur uppmuntrar andra att engagera sig i ett visst mobbningsbeteende mot dem och därigenom utlösa mobbningsprocessen (Felson, 1992, refererad i Hauge et al., 2007).

Karaktäristiska egenskaper hos chefer - vad kan minska eller vara bidragande orsaker till mobbning på arbetsplatser?

Det kan tänkas att stress är en emotion som påverkar människor på olika sätt, både när det gäller hur vi hanterar stress såväl som hur vi agerar på grund av stressen. På arbetsplatser där arbetsbelastningen är relativt hög kan det tänkas att stressen är väl påtaglig för både chefer och arbetstagare. Mathisen, Einarsen och Mykletun (2011) har undersökt sambandet mellan chefens karaktäristiska egenskaper och antalet anmälda rapporter av mobbning på

arbetsplatsen. Det har visat sig att stressade chefer får in fler rapporter av mobbningsituationer i jämförelse med chefer som inte upplever stress. En förklaring till detta skulle kunna vara att chefers upplevda stress, på ett indirekt sätt, påverkar och kan därför orsaka eskalerade konfliktnivåer inom arbetsgruppen (Tsuno & Kawakami, 2005). Chefens agerande på stress kan således göra att arbetstagare upplever sig oönskade eller misslyckade. Däremot är det svårt att avgöra chefens möjliga påverkan på själva mobbningen, då forskning både har funnit resultat av chefer som utförare av mobbning såväl som en skyddsfaktor för att försvara mobbning på arbetsplatsen (Dollard et al., 2017; Giorgi, 2010). Till skillnad från ovanstående forskning har det även visat sig att chefer, på det individuella planet, är i behov av både motivation för att kunna ta tag i situationer som kan generera mobbning men också få bättre förståelse kring hur hanteringen av mobbningsituationer bör skötas (Woodrow & Guest, 2016). I mobbningsituationer kan det föreligga vissa problem på den organisatoriska nivån som gör att mobbningspolitiken inte bedrivs av högre befattningshavare och där denna frånvaro av engagemang i sin tur gör att hanteringen av mobbningsärenden blir lidande. Det kan därför bli problematiskt om inte chefer stötts av högre befattningshavare, då de får svårare att driva igenom mobbningspolitiken (Woodrow & Guest, 2016).

En chefs karaktäristiska egenskaper sammanfaller med hur de agerar och hanterar svåra situationer i rollen som ledare, exempelvis en mobbningsituation. Det går att konstatera utifrån forskning att chefens närvaro och engagemang för arbetstagare kan ha en påverkan gällande exponering av mobbning på arbetsplatsen. Vidare påverkas även arbetsgruppen av hur pass involverad chefen är i arbetsmiljön då arbetsgruppen kan vara i behov av stöd när det förekommer mobbning på arbetsplatsen. (Nielsen, 2012). Utifrån forskning presenteras tre olika ledarskapsstilar, nämligen *undvikande ledarskap*, *transformativt ledarskap* och *autentiskt ledarskap*, och hur de är relaterade till förekomsten av mobbning i arbetsgruppen (Nielsen, 2012; Tsuno & Kawakami, 2015). Vid ett undvikande ledarskap uppfattas ledaren som passiv vilket kan leda till en ökad risk för exponering av mobbning på arbetsplatsen. Vidare har Woodrow och Guest (2016) lyft fram tre former av dysfunktionellt ledarskapsbeteende som ofullständig, oengagerad och destruktiv, vilka samtliga sammanfaller med ovanstående undvikande ledarskapsstil. Den undvikande ledarskapsstilen kan beskrivas genom att chefen tenderar att visa för lite hänsyn vid exempelvis fördelning av arbetsuppgifter, tar inte tillräcklig hänsyn till arbetstagarnas välbefinnande och har ett passivt och undvikande ledarskap vid konflikthantering (Nielsen, 2012). Vidare kan en sådan ledarskapsstil leda till dels inre spänningar i arbetsgruppen såväl som yttre aggressioner över att arbetsuppgifter och andra uppgifter inte löses. Däremot ska inte chefens frånvaro ses som en effekt av dåligt beteende i form av mobbning, utan just ett passivt ledarskap som tillåter mobbningen att fortgå (Woodrow & Guest, 2016). Vidare förklaras den transformativa ledarskapsstilen med en chef som genom personlig omtanke för både arbetstagare såväl som organisationen är öppen för förändring och utveckling medan den autentiska ledarskapsstilen innebär att chefen genom genuinitet och egna värderingar försöker uppnå utveckling (Nielsen, 2012). Dessa typer av ledarskapsstilar är dem som förknippas minst med risk för exponering av mobbning (Nielsen, 2012; Tsuno & Kawakami, 2015). Till skillnad från ovanstående lyfts ytterligare en ledarskapsstil som har visat sig vara den mest effektiva för att motverka mobbning på arbetsplatsen (Webster, 2016). Denna ledarskapsstil kallas för ett konstruktivt ledarskap och innebär att chefen på ett informellt sätt försöker lösa mobbningsituationer innan situationen behöver hanteras på ett formellt sätt med svårare åtgärder. Det betyder således att chefen behöver ta tag i situationen innan konflikten har blivit för stark. Vidare har det visat sig att ett konstruktivt ledarskap bidrar till en öppen dialog mellan arbetsgivare och arbetstagare, vilket i sin tur kan minska risken för mobbning på arbetsplatsen (Webster, 2016).

KAPITEL 3

REFERENSRAM

I detta kapitel presenteras det huvudsakliga teoretiska ramverket, nämligen Parsons AGIL-schema och Kasarek och Theorells krav-kontroll-stödmodell som ska hjälpa oss att förstå hur organisatoriska och sociala stressorer skulle kunna generera en mobbningsituation på arbetsplatsen. För att ytterligare förtydliga krav-kontroll-stödmodellen presenteras även begreppen enskilt nedan.

3.1. Parsons AGIL-schema

Talcott Parsons har utvecklat ett begreppsschema för att kunna analysera hur väl en grupp och/eller organisation kan fullgöra sina grundläggande sociala funktioner för att på så sätt tillfredsställa de behov som gruppen och/eller organisationen behöver för att kunna fungera, vilken enligt Parsons kallas för *AGIL-schema*. Grundantagandet för denna teori är att ett system inte kan fungera om inte vissa grundläggande problem först blir lösta (Boglund, 2015). Den första fasen i analysen av ett system är därför att försöka klargöra vad problemet är. Moe (1995) skulle beskriva detta som systemets operativa uppgifter, att lösa uppgifter och utveckla värderingar och normer för att lösa problemen. Vidare beskriver Moe (1995) att medlemmarna i ett system måste vara införstådda och motiverade att uppfylla systemets konkreta mål och även anpassa sig till systemets inre och yttre krav, exempelvis att upprätthålla de kulturella värderingarna inom systemet och att anpassa sig till systemets resurser. Boglund (2015) beskriver att för att ett socialt system ska kunna fungera finns fyra olika funktionella förutsättningar, vilka kan förklaras på följande sätt:

- (1) Systemet måste kunna anpassa sig till sin yttre miljö. Detta är den adaptiva funktionen (*Adaption*).
- (2) Systemet måste kunna nå de mål som definieras av strävan till adaption. Detta är den måluppfyllande funktionen (*Goal-attainment*).
- (3) Systemet måste ha en tillräcklig inre sammanhållning och samordning för att målet skall nås. Detta är den integrativa funktionen (*Integration*).
- (4) Den inre sammanhållningen måste bevaras och återskapas genom att nya medlemmar införlivar ("internaliserar") systemets normer. Detta är den mönsterbevarande funktionen. (*Latent pattern maintenance* eller *Latency*). (Boglund 2015, s. 43).

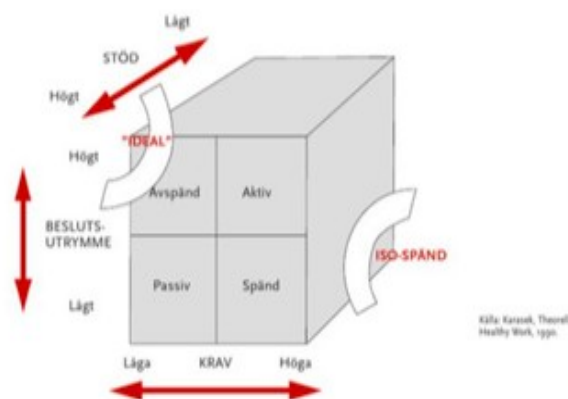
Dessa förutsättningar motsvaras av specifika institutioner som bildar olika undersystem i samhället (Boglund, 2015). Det undersystem som har uppgiften som hör till den första fasen är ekonomin, alltså den del av samhället som fördelar de materiella produkter som invånarna är i behov av. Moe (1995) beskriver att anpassningen också gäller knappa resurser som ska fördelas internt inom systemet. Den andra fasens undersystem är enligt Boglund (2015) de politiska institutionerna, vilka är de som bestämmer samhällets målsättningar och motiverar invånarna att arbeta för dessa. Politiken ska även klargöra för medlemmarna hur resurserna ska fördelas och prioriteras för att uppnå denna måluppfyllelse. Den tredje fasens undersystem är de institutioner som är ansvariga för den sociala kontrollen och den gemensamma inriktningen inom systemet och den fjärde fasens undersystem är de socialiserande institutionerna som är ansvariga för att anpassa arbetstagarens motivation med samhällets mål och värden. Moe (1995) beskriver att den fjärde fasen införlivas genom att normer och värden upprätthålls och att inre spänningar åtgärdas. Boglund (2015) beskriver att om samhällets värden och normer inte kan assimileras till varje enskild individ i tillräcklig stor utsträckning, kan det skapa avvikelse och konflikt. I dessa fall kan rollkonflikter uppstå, antingen för att

människor har flera roller med motstridiga krav eller då de förväntningar som riktas mot en och samma roll inte stämmer överens med varandra.

Moe (1995) menar att det inte endast handlar om att ta hänsyn till de systemkrav och/eller de funktionella förutsättningarna för att systemet ska fungera utan systemet behöver även inneha en viss förändringsförmåga för att kunna överleva. Medlemmarna i ett system måste också utveckla roller inom systemet för att de olika funktionerna ska få verkan. Rollerna inom systemet kan variera och individerna kan, med sina olika roller, även inneha olika arbetsuppgifter. Det kan gälla att arbetstagare har olika huvudområden som exempelvis kan innebära uppgiftsorienterad kompetens såväl som kompetens inom mål och styrning eller konflikthantering (Moe, 1995).

3.2. Krav-kontroll-stödmodellen

Att ha kontroll över sitt liv är en viktig del i vardagslivet såväl som i arbetslivet. Människor ges då möjlighet att ta kommando över de flesta vardagssituationer men även oväntade situationer (Theorell, 2012). Däremot finns situationer där människor förlorar kontroll över sin situation och istället drabbas av exempelvis olika former av stress. Krav-kontroll-stödmodellen utvecklades av Kasarek och Theorell och syftar till stor del på att undersöka vad som påverkar arbetstagares upplevda stress (Theorell, 2006). Modellen klargör för hur arbetstagare påverkas av de yttre krav (arbetsbelastning), som syftar till mängden psykisk kraft som en arbetstagare behöver för att kunna utföra sina arbetsuppgifter, i förhållande till deras upplevda kontroll över sin situation (handlingsutrymme) och det sociala stöd som kan fås av exempelvis kollegor (Theorell, 2006). I modellen representeras fyra olika arbetssituationer, vilka är följande: *den spända arbetssituationen* (high-strain jobs), *den aktiva arbetssituationen* (active jobs), *den avspända arbetssituationen* (low-strain jobs) och *den passiva arbetssituationen* (Passive jobs) (Kasarek & Theorell, 1990; Theorell, 2012). Utifrån detta kan sägas att modellen söker förklara olika arbetssituationer, inklusive olika former av stress, som ett resultat av olika kombinationer av hög respektive låg arbetsbelastning, stort respektive litet handlingsutrymme och högt respektive lågt socialt stöd (Theorell, 2006).



Figur 1: Krav-kontroll-stödmodellen.
Karasek & Theorell (1990)¹

¹ Villkor för användning: Fritt tillgänglig på nätet.

Enligt modellen går det att konstatera att arbetstagare, som upplever en spänd arbetssituation, även är de personer som upplever mest negativa reaktioner av psykisk stress såsom ångest och/eller oro, utmattning, depression och fysisk sjukdom. Dessa sjukdomsrelaterade besvär uppstår då arbetstagare upplever hög arbetsbelastning samtidigt som de upplever handlingsutrymme som litet (Kasarek & Theorell, 1990). Till skillnad från ovanstående situation kan den aktiva arbetssituationen istället stimulera en psykisk tillväxt, alltså att arbetstagare kan stimuleras till vidareutveckling av sina kunskaper såväl som kompetensförmågor, för att på så sätt utveckla sitt lärande vilket i sin tur även kan bidra till hög produktivitet (Theorell, 2012). Den högst önskvärda situationen är den avspända (Kasarek & Theorell, 1990). Arbetstagarna har då relativt låg arbetsbelastning men ett stort handlingsutrymme (kontroll), vilket möjliggör för dem att arbeta i rimlig takt och kan på ett relativt fritt sätt lägga upp sitt eget arbete (Theorell, 2012). För denna grupp av arbetare återfinns även lägre nivåer av återkommande psykisk belastning och risk för sjukdom, eftersom handlingsutrymme gör det möjligt för individen att svara på varje utmaning optimalt och för att det finns relativt få utmaningar att börja med (Kasarek & Theorell, 1990). Den sista arbetssituationen är den passiva, vilken utmärks av både låg arbetsbelastning och ett litet handlingsutrymme (kontroll), vilket också kan göra att lärda färdigheter och förmågor gradvis minskar (Theorell, 2012; Kasarek & Theorell, 1990). Den passiva arbetssituationen är det andra stora psykosociala arbetsproblemet, där arbetstagare tenderar att förlora färdigheter samtidigt som miljön kan medföra brist på arbetsutmaningar och miljömässiga begränsningar som hindrar arbetarna från att testa sina egna idéer för att förbättra arbetsprocessen. Detta kan i sin tur leda till omotiverade arbetstagare som dessutom förlorar sin produktivitet (Kasarek & Theorell, 1990).

3.2.1. Krav

Krav och kontroll är två komponenter som förekommer parallellt med varandra. Har arbetstagaren ett stort handlingsutrymme (kontroll) över arbetsprocessen kommer det således leda till en minskning av stress men även öka inlärningsförmågan. Däremot tenderar krav att öka dels inlärningsförmågan men det ökar även arbetstagarens upplevda stress (Kasarek & Theorell, 1990). När det gäller arbetstagares krav syftar det främst till deras upplevelse av hur pass hårt de arbetar, vilket exempelvis inkluderar upplevelser av tidspress, arbetsmängd och/eller arbetsbörda samt upplevelser av arbetsuppgifternas karaktär och omfattning (Kasarek & Theorell, 1998). Kraven och/eller arbetsbelastningen kan därför antas påverka arbetstagares produktivitet. Dessa krav uppstår i form av stressorer, alltså organisatoriska stressorer, som i förlängningen kan komma att generera en mobbningsituation på arbetsplatsen (Kasarek & Theorell, 1990). Den främsta faktorn, som i detta fall handlar om en organisatorisk stressor, som har visat sig ha en stor inverkan på arbetstagares upplevda krav är hög arbetsbelastning (Buck, 1972, refererad i Kasarek & Theorell). Vidare kan kraven också vara av oavsiktlig karaktär som exempelvis kan ha utvecklats genom ökad arbetsbelastning, där arbetstagare kan komma behöva avbryta en påbörjad arbetsuppgift för att påbörja en annan för att senare återvända till den första arbetsuppgiften (Ziegarnik, 1927, refererad i Kasarek & Theorell, 1990). Det går alltså att säga att arbetskraven är de stressorer som arbetstagaren påverkas av och som finns närvarande i dennes arbetsmiljö (Kasarek, 1976).

3.2.2. Kontroll

En arbetstagares handlingsutrymme (kontroll), eller snarare brist på handlingsutrymme, gör att denne riskerar att inte kunna frigöra sig eller omvandla den stress som kan uppstå på arbetsplatsen till en positiv stress eller med andra ord "energi" till att klara av arbetet (Kasarek, 1976). Stress kan därför ses som en följd av bristande kontroll, alltså hur arbetstagaren både kan förlora kontroll över en viss specifik situation samtidigt som denne även förlorar "kämpaglöden" och därmed utvecklar en passiv hållning till arbetet (Theorell,

2012). Vidare har arbetstagaren även en möjlighet att på egen hand kunna påverka sitt arbete och därmed sitt handlingsutrymme. Theorell (2012) belyser sambandet mellan arbetsmiljö och copingmönster, alltså en miljö där arbetstagare upplever sig ha stor möjlighet att kunna påverka sitt arbete men som också är en miljö med större frispråkighet i situationer där kränkningar och särbehandlings sker. Copingmönster hänger samman med graden av kontrollutövning och kan beskrivas genom öppen eller dold coping. Öppen coping innebär att arbetstagare kan uttrycka sina åsikter öppet om någon behandlas illa på arbetsplatsen medan dold coping istället innebär att arbetstagare går undan och undviker att prata om det som har skett. I miljöer där arbetstagare har ett litet handlingsutrymme finns en tendens att de även har ett dolt copingmönster gentemot varandra, vilket i grunden ofta handlar om möjligheten att utöva kontroll (Theorell, 2012). Arbetstagarens möjlighet att utöva kontroll kan alltså handla om stress och hur denne hanterar sitt arbete med en bristande arbetsmiljö. Till skillnad från detta kan arbetstagare i en miljö där öppen coping används istället ta tag i situationen omgående för att undvika kränkande särbehandling, eller i värsta fall mobbning på arbetsplatsen.

3.2.3. Socialt stöd

En viktig beståndsdel som arbetstagare kan vara i behov av för att minska deras upplevda stress är det sociala stödet. Det sociala stödet kan ges i form av praktisk såväl som känslomässig hjälp från både arbetskollaborer och chefer vilket även minskar risken för arbetsrelaterad sjukdom. Stödet kan ge både en direktverkande effekt, nämligen att stödet är positivt i sig men det kan även ses som en stötdämpare när det gäller förhållandet mellan krav och belastning i arbetet (Lenéer-Axelsson & Thylefors, 2005; Kasarek & Theorell, 1990). Vid arbetsbelastningar av olika slag är det av stor vikt att det finns en god och stödjande relation mellan arbetskollaborerna. Lenéer-Axelsson och Thylefors (2005) beskriver att arbetskollaborer såväl som chefer kan agera som hjälpare när någon i arbetsgruppen drabbas av personliga påfrestningar som kan leda till svikt eller kris. Enligt 4 § arbetarskyddsstyrelsens föreskrifter (1999:7) [AFS] framgår att "Första hjälpen och krisstöd skall planeras, ordnas och följas upp med utgångspunkt från en bedömning av riskerna för ohälsa och olycksfall i arbetet". Krisstöd kan vara nödvändigt på arbetsplatser där stressorer som exempelvis extrema påfrestningar som svår stress, svåra konflikter i en arbetsgrupp och mobbning uppmärksammas (Lenéer-Axelsson & Thylefors, 2005). Det är chefens uppgift att planera krisstödet på ett lämpligt sätt för att i sin tur kunna skapa trygghet och ge omsorg till den drabbade arbetstagaren. Stödet till arbetstagaren kan utformas på olika sätt beroende på påfrestningens karaktär. Vid exempelvis svåra händelser och påfrestningar kan debriefing och avlastningssamtal i strukturerad form vara lämpligt, vilka leds av särskilt utbildade personer. Vidare följs påfrestningen upp genom kamratstöd eller individuell professionell hjälp. Ett annat viktigt forum som arbetsplatser kan använda sig av vid svåra händelser och påfrestningar bland arbetstagare är Företagshälsovård, vilket regleras av 3 Kap. 2c § AML.

Parsons AGIL-schema och Kasarek och Theorells krav-kontroll-stöd modell används som teoretiskt ramverk för att hjälpa oss att förstå hur de organisatoriska och sociala stressorerna kan komma att påverka dels arbetstagarnas upplevda stress och dels arbetsmiljön på arbetsplatsen. Då modellerna är generella i sin karaktär kan de teoretiska begreppen appliceras på alla de verksamheter som medverkar i undersökningen och bidrar till samma förutsättningar att finna vad som kan generera mobbning på arbetsplatsen, oberoende av vilken verksamhet som undersöks i ljudet av de teoretiska modellerna.

KAPITEL 4 METOD OCH METODDISKUSSION

Detta kapitel inleds med en beskrivning gällande studiens tillvägagångssätt. Därefter presenteras urval, hur datainsamlingen genomförts samt val av analysmetod. Sedan diskuteras det empiriska underlagets validitet, reliabilitet och generaliserbarhet. Slutligen presenteras även etiska ställningstaganden som författarna tagit hänsyn till under studiens gång. Genomgående i detta kapitel förs även diskussion kring metodval.

4.1. Litteratursökning

För att få en bredare förståelse av området har vi sammanställt tidigare forskning. För att finna de mest lämpade studierna har vi genomfört kvalitetsbedömningar av studier genom en systematisk litteraturgenomgång (Booth, Sutton & Papaioannou, 2016). Databaserna Primo och Social Services Abstracts som återfinns på Örebro universitetsbibliotek är de databaser som använts. Den första sökningen genomfördes den 28 mars 2018 i databasen Primo. Sökorden som användes var "workplace bullying*" AND "work environment*" AND employee* AND "role conflict" OR "role ambiguity" AND "organizational commitment*" AND "harassment at work*". Inklusionskriterierna var att studierna skulle vara vetenskapligt granskade och på engelska, resterande studier exkluderades ur sökningen och gav 53 stycken träffar. I den andra sökningen användes sökorden "bullying at work*" AND "work environment" OR "psychosomatic environment*" OR "physical work environment*" AND "work load" AND "work conflicts*" AND "employee*" och gav 93 stycken träffar i samma databas. Samtidigt genomfördes en sökning i databasen Sociological abstract med sökorden "leadership bullying*" AND "managers and workplace bullying" med samma inklusionskriterier. Sökningen gav 527 träffar. Vidare har antalet träffar ytterligare minskat genom att vi läst rubriker och abstracts och endast inkluderat studier som antagits relevanta för vår undersökning. Utöver forskning på området har vi även använt oss av relevant litteratur och lagstiftning som är av vikt för förståelse av området. Med stöd av generella modeller som handlar om en arbetsplats grundläggande förutsättningar och organisatoriska- och sociala stressorerers påverkan på arbetstagares upplevda stress som teoretiskt ramverk kan vi applicera modellerna på samtliga organisationer som är aktuella i studien och underlättar analysarbetet. Parsons AGIL-schema ger oss en inblick i vad ett system, i studiens fall arbetsplatsen, behöver för att fungera och därmed vara verksam (Boglund, 2015). Precis som med Parsons AGIL-schema är Kasareks och Theorells krav-kontroll-stödmodell generell i sin karaktär och kan appliceras inom socialtjänst såväl som andra människobehandlande organisationer.

4.2. Operationalisering

För att fånga vad denna studie vill uttala sig om, det vill säga både faktorer som utlöser mobbning och hur chefer hanterar mobbning har vi valt att operationalisera begreppet mobbning på arbetsplatsen utifrån vad cheferna uppgett som utmärkande i denna studie. Operationalisering är ett moment som görs i forskningsprocessen i syfte att göra ett begrepp mätbart och styr sedan studiens kvalitativa och kvantitativa delar (Danermark et al., 2003; Bryman, 2011). Det kan exempelvis handla om respondenternas beskrivning av en viss attityd, deras sociala situation eller deras beteende. Teman som skapats för att lättare mäta mobbningsbegreppet på arbetsplatsen är följande: *Beteenden och/eller handlingar som anses vara förolämpande*: Detta skulle kunna vara att en person utövar ett maktmissbruk över en annan person, att förolämpningar sker, att en person använder offensivt språk, att en person avsiktligt utesluts på arbetsaktiviteter eller att en person upplever sig ha orimlig

arbetsbelastning i relation till andra arbetstagare i form av ojämn arbetsfördelning. Ytterligare handlingar som rymts under temat är exempelvis att arbetskollegor pratar bakom ryggen på varandra, efterfrågar kompetens från vissa personer men inte andra, inte bjuder med alla kollegor på lunchrasten eller som tidigare nämnts, en passivitet mot vissa arbetstagare. Detta tema skulle kunna ge svar på om det sker en direkt eller indirekt mobbning på arbetsplatsen och även om mobbningen är av konkret eller subtil karaktär. *Beteendets eller handlingens ihållande karaktär*: Detta skulle kunna svara på om beteendet eller handlingen är en engångsföreteelse eller om det är något som fortgår över en längre tid.

4.3. Pluralistiskt angreppssätt

Vi bakom studien avser att söka förståelse och förklaring till förekomsten av mobbning på arbetsplatsen genom faktorer på individ-, grupp- och organisatorisk nivå. Som komplement till den deskriptiva statistiken i form av kvantitativa data avser den kvalitativa data att ge förståelse för chefers upplevelse av mobbning på arbetsplatsen samt deras egen förmåga och tillgång till resurser för konflikthantering. Studien kräver därför en form av metodologisk pluralism vilket är något som förespråkas av den kritiska realismen (Hjerm & Lindgren, 2014; Danermark, Ekström, Jakobsen & Karlsson, 2003; Bryman, 2011). Vi har valt att använda oss av ett multistrategiskt tillvägagångssätt för insamling av det empiriska materialet, en kombination av både kvantitativ och kvalitativ data vilket beskrivs kunna styrka varandra ömsesidigt (Hjerm & Lindgren, 2014; Danermark et al., 2003; Bryman, 2011). Den kvalitativa datainsamlingen omfattas av semistrukturerade intervjuer och den kvantitativa datainsamlingen omfattas av offentlig statistik där den kvalitativa delen kan ses som en fördjupad beskrivning av den kvantitativa delen i förhållande till de huvudsakliga yrkesområdena socialtjänst och andra människobehandlande organisationer.

4.4. Urval

Som tidigare nämnts har vi kombinerat både kvalitativa och kvantitativa metoder för insamling av det empiriska materialet och har därför behövt arbeta med olika typer av urval. För att få fram respondenter till de semistrukturerade intervjuerna gjordes ett icke-sannolikhetsurval, också kallat målinriktat urval (Bryman, 2011; Nilsson, 2014). Kriterier som vi ansåg krävdes för att respondenterna skulle anses vara relevanta för att delta i undersökningen var att de inte enbart skulle besitta positionen som chef, de skulle även verka inom socialtjänst eller andra människobehandlande organisationer. Vi har därför på ett strategiskt sätt valt ut respondenter utifrån olika kriterier för att på så sätt underlätta möjligheten att kunna besvara studiens syfte och frågeställningar (Bryman, 2011; Danermark et al., 2003; Hjerm & Lindgren, 2014). Urvalet består av sex stycken chefer varav tre chefer yrkesverksamma inom socialtjänsten och tre stycken yrkesverksamma inom andra människobehandlande organisationer. Majoriteten av de chefer som deltagit i undersökningen är respondenter som funnits tillgängliga utifrån vårt sociala nätverk, exempelvis att respondenterna varit en tidigare chef eller funnits inom vårt familjenätverk. Vidare har vi även valt att använda våra redan tillgängliga respondenter för att få kontakt med ytterligare respondenter vilket kan liknas vid ett så kallat snöbollsurval (Bryman, 2011; Nilsson, 2014).

När det gäller det kvantitativa material som denna studie till viss del bygger på har vi valt att använda oss av redan befintlig statistik för att kunna uttala oss om omfattningen av fenomenet mobbning på arbetsplatsen. Den urvalsform som tillämpats för datainsamlingen är målstyrt. Den är målstyrd då vi redan innan insamlingen efterfrågade statistik med särskilda egenskaper för att kunna besvara studiens syfte och frågeställningar (Nilsson, 2014). Statistiken som vi fann vara av relevans för att kunna besvara studiens syfte och frågeställningar kommer från Arbetsmiljöverket och Statistiska Centralbyrån. För att kunna uttala oss om hur pass representativt vårt deskriptiva material är krävs därför en redogörelse för de urvalsmetoder

som det ursprungliga materialet samlats in från, detta för att vi ska kunna uttala oss om huruvida vårt material är representativt för studiens målgrupp samt om resultatet är generaliserbart eller inte. Nedan presenteras ursprungstudiernas urvalsform som ligger till grund för studiens kvantitativa material:

Urval för Hot och våld i arbetslivet: Arbetsmiljöundersökningen använder sig av ett delurval från Arbetskraftsundersökningen och omfattar ett slumpmässigt urval av den sysselsatta befolkningen. I analysen ingår totalt 38 350 personer, 20 007 kvinnor och 18 343 män. Undersökningen studerar samband mellan hot och våld på arbetet och olust att gå till arbetet samt olika typer av arbetsrelaterade besvär (Fredriksson & Selén, u.å.).

Urval för Arbetsmiljöstatistik Rapport 2015:1: Urvalet rör de anmälningar som gjorts från arbetsgivare till försäkringskassan med olika typer av arbetsrelaterade skador: Arbetsolyckor som inträffat under 2014, medfört sjukfrånvaro och anmälts (och registrerats) senast den 26 mars 2015 och arbetssjukdomar som anmälts under 2014. Statistiken gäller i huvudsak personer som omfattas av socialförsäkringsbalken (Ponton, 2015).

Urval för Arbetsmiljöstatistik 2014:3: 5 000 och 12 000 personer har sedan 1989 intervjuats och besvarat cirka 130 frågor om sina arbetsförhållanden. I och med 2013 års undersökning finns resultat från tretton omgångar som genomförts på likartat sätt och där resultaten kan jämföras. De resultat som redovisas rapport 2014:3 baserar sig på undersökningen från sen hösten/vintern 2013/2014. Rapporten innehåller även några diagram över tidsserier från 1989 fram till 2013 över sysselsatta på den svenska arbetsmarknaden (Persson, 2014).

Urval för Arbetsmiljöstatistik 2014:4: Besvärsundersökningens delurval 2014 består 37 362 personer, varav 18 300 personer klassades som sysselsatta enligt arbetskraftsundersökningen och därmed kom att utgöra besvärsundersökningens urval 2014 (Ponton, 2014).

Urval för arbetsorsakade besvär- statistiska centralbyrån: Urvalsundersökning av andelen sysselsatta enligt besvärsundersökningen om arbetsorsakade besvär, kön, näringsgren i SNI 2007 (Statistiska Centralbyrån, SCB, u.å.).

4.5. Insamlingsmetod och analysmetod

Semistrukturerade intervjuer och tematisk analys

För insamling av det empiriska materialet har vi bland annat använt oss av semistrukturerade intervjuer. Denna form av intervjumetod tillämpades för att få reda på de sex respondenternas subjektiva upplevelser av mobbning på arbetsplatsen samt för att respondenterna skulle få möjlighet att framföra hur hanteringen av mobbningsärenden fungerar på respektive arbetsplats. Metoden går ut på att liknande frågor ställs till alla respondenter men att svarsalternativen inte är fasta vilket har bidragit till att respondenterna haft möjlighet att fritt berätta om sina tankar och upplevelser. Denna metod är fördelaktig då strukturen erhålls genom förbestämda frågor och att det finns utrymme för följdfrågor och fördjupning (Nilsson, 2014; Bryman, 2011). Föreliggande datainsamlingsmetod är en av de vanligaste för att fånga just respondenternas upplevelse av fenomenet i fråga (Fejes & Thornberg, 2015). Däremot kan intervjuformen bli intensiv och väcka starka känslor hos respondenterna. För att minimera risken för att behöva avbryta intervjun på grund av starka känslor rekommenderas intervjuerna genomföras på en plats där respondenten känner sig trygg (Fejes & Thornberg, 2015). Vi valde att genomföra majoriteten av intervjuerna på respondenternas arbetsplatser i lugna kontorsrum och även en intervju i en respondents hemmiljö. För att effektivisera arbetet och förenkla analysarbetet har vi kompletterat intervjuguiden med en utformad vinjett av en

mobbningsituation som vi bad cheferna bedöma utifrån deras roll som chef (Se Bilaga 2). Att använda en vinjett bidrog till att respondenterna bibehöll ett fokus på mobbningsituationer vilket gjort det lättare att hålla sig till ämnet och minimera risken att väcka starka känslor då respondenterna inte haft en relation till de påhittade karaktärerna i vinjetten. Om starka känslor väcks riskerar vi att undgå värdefull information om respondenterna väljer att inte ge exempel, medge sina upplevelser och kan därför begränsa intervju materialet (Fejes & Thornberg, 2015). Varje intervju tog cirka 40 minuter.

Materialet från den utarbetade intervjuguiden och vinjetten spelades in med mobiltelefon och har senare transkriberats och sammanställts. Vi har vid transkriberingsarbetet tagit med samtliga detaljer för att fånga både *vad* som sägs och *hur* det sägs. När semistrukturerade intervjuer används transkriberas respondenternas svar oftast ordagrant med alla små detaljer presenterade eftersom att de senare kan vara meningsfulla i analysarbetet. De små detaljerna kan nämligen vara avgörande för det som sägs i interaktionen och kan riskera att bli vilseledande om de små detaljerna uteblir (Fejes & Thornberg, 2015). Vi har därför valt att ta med alla små detaljer, korta pauser och halvfärdiga meningar som kan ha betydelse för att fånga det respondenterna avskiktigen menar. Det medför att transkriberingsmaterialet inte ser ut som en vanlig text och uppnår därför inte grammatisk korrekthet vilket kan utmärkas vid citat i studiens resultat-, analys- och diskussionsavsnitt (Fejes & Thornberg, 2015).

För att få reda på de underliggande mekanismerna, det som möjliggör de empiriska regelbundenheter och händelser som kan observeras när det gäller mobbning på arbetsplatsen, kan det vara av stor vikt att utöver förståelsen som de teoretiska begreppen möjliggör, även beakta vad respondenterna säger om fenomenet och den sociala verkligheten som beskrivs. Vidare har de teoretiska begreppen använts för att synliggöra och/eller fånga de mekanismer som kan möjliggöra en påverkan på arbetstagares arbetsmiljö. Då mobbning kan vara ett fenomen som upplevs känsligt ansågs detta sätt att analysera vara lämpligt då fokus även blir på sådant som respondenterna inte väljer att tala om (Jepson Wigg 2015). Vi har intervjuat sex olika chefer, verksamma på olika arbetsplatser, och ombett dem bedöma samma fall av mobbningsituation för att på ett lättare sätt se *skillnader* och *likheter*. Genom att vi har kodat materialet efter transkriberingen och utformat relevanta teman har det bidragit till att vi på ett tydligare sätt kunnat identifiera skillnader och likheter och har därför kunnat jämföra chefer inom socialtjänst och andra människobehandlande organisationers upplevelser, agerande och förebyggande arbete mot mobbning på arbetsplatsen. Den analysmetod som därför valdes är en tematisk analys. Analysmetoden används för att finna teman eller subteman i intervju materialet (Thornberg & Forslund Frykedal, 2015; Bryman, 2011). De teman som utformats utifrån den information som framkommit under intervjutillfällena har fungerat som riktlinjer och varit till stor hjälp under kodningsprocessen och analysarbetet. I vårt fall handlar det om en kodning där vi läst allt material som vi transkriberat noggrant och kodat betydelsebärande informationen som framkommit utifrån vad intervju personerna berättat och kategoriserat in det temana: organisatoriska stressorer, psykosociala stressorer, chefers agerande och hantering av mobbningsituationer samt deras förebyggande arbete mot mobbning på arbetsplatser.

Offentlig statistik och sekundäranalys

För att ringa in och få en uppfattning om omfattningen av problemområdet har vi valt att använda oss av redan befintlig data i form av offentlig statistik. Vi har använt statistik från Statistiska Centralbyrån och Arbetsmiljöverket. Med hjälp av deskriptiv statistik har vi undersökt bland annat föreliggande signifikanta förändringar över tid mellan de huvudsakliga yrkesgrupperna/yrkesområdena och förekomsten av mobbning på arbetsplatser (Bryman,

2011). Vi har valt att samla in den offentliga statistiken och sätta den i relation till vårt problemområde och därmed sammanställt det som anses vara relevant genom en presentation i tabellform med kompletterande beskrivning. Insamling och analys av redan befintlig data är tacksamt och har givit mer utrymme till att besvara och utforma studiens frågeställningar utan att behöva genomgå den oftast omfattande processen för att samla in materialet (Bryman 2011). De siffror som har varit intressanta för vårt resultat hade tagit omfattande tid och kostat mycket pengar om vi skulle göra undersökningen själva vilket är ytterligare en förtjänst avseende metodvalet (Bryman, 2011). Då vi använt materialet från den offentliga statistiken som vi inte själva forskat fram och satt den i relation till vårt problemområde och gjort omtolkningar på materialet betraktas analysmetoden som en sekundäranalys (Bryman, 2011). Som tidigare nämnts har vi sparat tid vilket bidragit till större utrymme för analys och vem vet, kanske upptäcker vi något som primärforskaren inte uppmärksammat som är av vikt för framtida forskning (Bryman, 2011). Däremot finns det även begränsningar med att använda redan befintlig statistik och göra en sekundäranalys av materialet. Exempelvis är vi som använder materialet inte bekanta med den information som samlats in och därför, trots de besparingar som sekundäranalysen medfört, har det tagit längre tid för oss att lära känna materialet. Kvaliteten av materialet är heller inte något som kunnat kontrollera, ej heller datamängden och det är därför viktigt att vi som använt oss av redan existerande data undersöker att materialet verkligen lämpat sig till vårt problemområde då data kan vara mer eller mindre relevant i olika grad beroende på primärkällans population och urvalsform (Bryman, 2012).

4.6. Diskussion kring validitet och reliabilitet

Validitet avseende kvantitativt material

Frågan om vi lyckats undersöka hur organisatoriska och sociala faktorer kunnat påverka uppkomsten av mobbning på arbetsplatsen och hur mobbningen sedan hanterats är en fråga om studiens validitet, en fråga om studiens resultat lyckats besvara studiens syfte och frågeställningar eller om resultatet glider ifrån forskningsfrågan (Fejes & Thornberg, 2015; Bryman, 2011). Varför vi använt oss av kvantitativ data är på grund av att kunna uttala oss om omfattningen av hur organisatoriska och sociala faktorer kan påverka arbetstagare inom socialtjänst och andra människobehandlande organisationer. Vi har även velat undersöka om det föreligger en signifikant förändring över tid mellan dessa yrkesgrupper och/eller yrkesområden och mobbning på arbetsplatsen. Operationaliseringen av mobbning på arbetsplatsen kan tänkas styrka studiens validitet, alltså att vi avsett mäta det vi efterfrågat i forskningsfrågan. Det förutsätter vidare att materialet som används verkligen motsvarar det vi velat uttala oss om vilket delvis har styrts av sekundärdata och dess ursprungliga urvalsform vilket vi granskat och presenterat ovan. Däremot går det även att anta, på grund av materialets offentlighet och att materialet används av statliga myndigheter, att kvaliteten på materialet är hög (Bryman, 2011). Statistiken som vi valt att använda oss av är representativt för Sveriges sysselsatta och yrkesverksamma. Det medför att den deskriptiva data i vår studie även blir representativt och generaliserbar för den yrkesgrupp och yrkesområde som studien avser undersöka. Problematiskt är att den procentuella beräkningen om att mobbningen i snitt ökat inte är specifikt riktat till studiens angivna yrkesgrupper och yrkesområde utan är i snitt representativt till hela Sveriges yrkesgrupper/yrkesområden vilket gör att den siffran inte med säkerhet kan sägas vara representativ och generaliserbar för just socialtjänst och andra människobehandlande organisationer. Då vår studie även innehåller en kvalitativ del baserat på chefers subjektiva upplevelser på deras specifika arbetsplatser vilket gör att vår studie som helhet inte kan generaliseras likt det kvantitativa materialet. Problematisk är även att primärstudierna inte presenterar statistik som beskriver hur män upplever mobbning och trakasserier vilket försvårar möjligheten att kunna uttala oss om könsvariabeln i relation till mobbning i vår kvantitativa del. Däremot är inte generalisering det mest väsentliga för oss i

denna studie, utan vi vill både förklara och förstå fenomenet, men på grund av att vi har valt statistik med hög validitet och generaliserbarhet bidrar det till att validiteten även är hög i vår studie.

Validitet avseende kvalitativt material

Intervjuguiden innehåller på förhand givna frågor och en utformad vinjett (Se bilaga 2). Vi valde att komplettera intervjuguiden med en vinjett för att undersöka hur olika mobbningsituationer, hantering och agerande kan se olika ut på olika arbetsplatser. Vinjetten har varit ett sätt för oss att fånga chefernas upplevelser på den specifika arbetsplatsen men också att på ett lättare sätt fånga likheter och skillnader. Genom att vi följt forskningsprocessens regler och tekniker avseende metodologiska tillvägagångssätt ökar därför studiens trovärdighet vilket avgör hur pass acceptabelt resultatet är i andras ögon (Bryman, 2011; Fejes & Thornberg, 2015). Vidare har det kvalitativa resultatet innefattat både *vad* intervjupersonerna pratat om men även *hur* intervjupersonen fört fram det som sägs som noggrant har granskats i transkriberingsarbetet, sammanställningen och i analysarbetet för att på bästa sätt fånga det respondenten anser vara meningsfullt. Att respondenterna tilldelat oss väl utformade beskrivningar av vad dem menar är utmärkande på respektive arbetsplats gör att det kvalitativa materialet, av andra som läser vår studie kan bedöma om resultatet kan föras över till andra arbetsplatser och/eller andra kontexter, vilket är ett tecken på en hög extern validitet, också kallat för överförbarhet. Däremot begränsas överförbarheten i de sekvenser där cheferna ger egna exempel utifrån deras specifika arbetsplats utifrån en enskild händelse (Bryman, 2011). Vi har under insamlingen av vårt kvalitativa material, under hela studiens gång, beaktat vår egen roll. Vi har varit väl medvetna om att vår förförståelse har kunnat påverka studiens resultat och hur vi tolkar och omtolkar det kvantitativa såväl som det kvalitativa resultatet. Däremot har vi under hela processen ansträngt oss för att uppnå en objektivitet för att undvika att vinkla resultatet åt ett specifikt håll, exempelvis till fördel för vissa respondenter eller arbetsplatser, vilket också anses öka kvaliteten avseende studiens validitet och trovärdighet (Lindgren, 2014).

Reliabilitet avseende kvantitativt material

Mobbning på arbetsplatsen har ökat de senaste decennierna och har blivit ett mer uppmärksammat ämne de senaste åren (Ponton, 2015). Den offentliga statistiken i vår undersökning härstammar från ett material som samlats in från år 2014 och omfattar beräkningar från år 2012. Att den senaste statistiken är relativt ny och baseras på sannolikhetsurval där tidigare statistiska beräkningar satts i relation till nya siffror som motsvarar nyare statistik om Sveriges arbetsmarknad gör att vår studies kvantitativa data betraktas vara relativt stabil och därmed även bestyrkande för studiens reliabilitet, trots arbetslivets ständiga förändring (Bryman, 2011). Däremot har vi beaktat tidsaspekten och dess möjliga påverkan på materialet från år 2014 och är medvetna om att materialet kan ha förändrats sedan dess. Förändringen anses däremot inte vara av avgörande karaktär när det gäller tidsaspekten, vilket gör att materialet fortfarande anses lämplig att använda för kvantitativ datainsamling. Att reliabiliteten påverkas över tid gör att vi inte med säkerhet kan representera det vi funnit i undersökningen i framtiden om studien skulle genomföras på nytt. Däremot antas materialet år 2018, tiden då vår studie genomfördes, fortfarande kunna vara representativt för den population vi undersöker (Bryman, 2011).

Reliabilitet avseende kvalitativt material

Reliabiliteten påverkas även av den gemensamma överenskommelse gällande hur vi som författare tolkat det insamlade materialet, vilket vi genom hela forskningsprocessen varit enade om. Då vi har genomfört ett omfattande transkriberingsarbete där respondenternas information tydligt framgått anses studiens reliabilitet styrkas, detta då respondenterna under

intervjutillfällena bekräftat att vi som intervjuat tolkat det dem berättat på korrekt sätt (Bryman, 2011; Lindgren, 2014). Reliabiliteten avseende den kvalitativa delen påverkar vi återigen genom att ha en öppen dialog och kommunikation avseende hur vi tolkat det respondenterna säger men också avseende de teoretiska modeller som vi valt att tillämpa för djupare förståelse av fenomenet. Det teoretiska ramverket har vi som författare ansetts vara väl lämpat för att förstå studiens problemområde då vi genom de teoretiska begreppen får hjälp att förstå grundläggande förutsättningar för att en arbetsplats ska fungera som system och även hur organisatoriska och sociala stressorer kan påverka arbetstagarens upplevda stress. Vi har, precis som i tolkningsprocessen utifrån det teoretiska ramverket, varit enade om tillämpningen av de teoretiska begreppen i både presentationsavsnittet såväl som i analysavsnittet. Som tidigare nämnts är respondenternas beskrivningar, som är relaterade till deras egen specifika arbetsplats där exempelvis en enskild händelse presenteras, svår att generalisera och utesluta från den specifika arbetsplatsens kontext och kan därför påverka reliabiliteten. Respondenternas berättelser om enskilda situationer har en påverkan på studiens kvalitet men antas inte påverka studiens resultat negativt att även ta med exempel av enskilda händelser i exempelvis transkriberings- och analysarbetet (Bryman, 2011).

4.7. Generaliserbarhet

Det kvalitativa materialet kan inte generaliseras som det kvantitativa då materialet grundas i ett icke-sannolikhetsurval, däremot är inte generalisering utifrån vårt kvalitativa material i fokus utan metoden har främst använts för att söka fördjupad förståelse för hur chefer upplever samt hanterar mobbning på arbetsplatsen (Fejes & Thornberg, 2015). Studiens kvantitativa data är grundat i offentlig och redan befintlig statistik från Statistiska Centralbyrån och Arbetsmiljöverket och är baserat på sannolikhetsurval ur Sveriges yrkesverksamma population. På grund av urvalsmetoden är statistiken generaliserbar och därför kan uttala sig om korrelationer och samvariationer mellan olika variabler som rör en hel population och därmed representativ för det kvantitativa materialet i vår studie. Vi har främst fokuserat på arbetstagare inom socialtjänst och andra människobehandlande organisationer och variabler som är av intresse och rör arbetsmiljön, det vill säga kön (främst kvinnor), organisatoriska och sociala stressorer (Kvale & Brinkmann, 2014; Bryman, 2011). Studiens huvudsakliga syfte är inte att kunna uttala sig om empiriska lagbundenheter, snarare att kunna uttala oss om huruvida effekten av fenomenet kan förstås utifrån den specifika kontexten, vilket vi blottlägger genom den kvalitativa empirin om chefernas egna upplevelser om mobbningsituationer i relation till teoretiska begrepp (Danermark, 2003).

4.8. Etiska ställningstaganden

Vi har vid studiens genomförande förhållit oss till de forskningsetiska riktlinjerna som ska beaktas, särskilt beträffande de respondenter och deras uttalande om ämnet i fråga som denna studiens kvalitativa empiri till stor del bygger på. De etiska reglerna omfattas av *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitetskravet* och *nyttjandekravet* (Bryman, 2011). När det gäller huruvida vi har förhållit oss till informationskravet kan nämnas att vi, vid varje intervjutillfälle, har lämnat ett informationsbrev (Se bilaga 1) med upplysningar om studiens syfte, vad respondenternas uttalande ska användas till och att studien helt och hållet är frivilligt, vilket även Bryman (2011) betonar vikten av. Vidare har respondenterna även fått tagit del av de forskningsetiska grunder som föreliggande studie bygger på. När det gäller samtycke har respondenterna redan innan intervjuens början fått lämna sitt samtycke, med både underskrift samt dagens datum, för att vi i sin tur ska kunna använda deras svar i syfte att föra forskning framåt. Detta stämmer överens med innebörden av samtyckeskravet då detta syftar till att respondenterna själva ska få bestämma över sin medverkan till studien och att de även har möjlighet att avsluta sitt deltagande om så önskas (Bryman, 2011). Vid intervjuer är det av ytterst stor vikt att forskaren betonar respondentens frivillighet, i synnerhet om den som

intervjuar och intervjupersonen känner varandra sedan tidigare och intervjupersonen kan känna en rädsla över att göra den som intervjuar besviken om medverkan avbryts varav det är extra viktigt att betona frivilligheten. Vidare har det empiriska materialet bevarats utifrån hög konfidentialitet. Med detta menas således att samtliga uppgifter som ges till forskaren ska behandlas förtroende för respondenterna, vilket bland annat innebär att personuppgifter ska bevaras konfidentiellt (Bryman, 2011). Vi har under hela studiens gång bibehållt en hög grad av konfidentialitet då vi, när materialet presenteras i studien, inte benämner respondenterna vid namn, för att på så sätt bibehålla deras anonymitet. Vidare har vi även bevarat information om respondenterna i våra datorer i särskilda dokument, vilka är skyddade från utomstående och gör att känslig information inte kan spridas vidare. Till sist beaktar vi nyttjandekravet genom att det endast är vi bakom studien som får ta del av materialet vilket endast används till studiens specifika syfte och tillämpas inte utanför de forskningsetiska riktlinjerna (Bryman, 2011).

KAPITEL 5

RESULTAT, ANALYS OCH SLUTSATS

I detta kapitel inleds en presentation av det kvantitativa materialet som senare analyseras genom krav-kontroll-stödmodellen. Därefter presenteras och analyseras det kvalitativa materialet genom både tidigare forskning såväl som det teoretiska ramverket. Resultatet och analysen är uppdelad i fyra teman: organisatoriska stressorer, sociala stressorer, hantering och agerande samt förebyggande arbete. En tolkning av materialet förs i slutet av varje enskilt tema där yrkesgrupper och yrkesområden behandlas tillsammans, enskilt och i förhållande till varandra. Slutligen presenteras studiens slutsats.

5.1. Resultat och analys av kvantitativ empiri

Det har konstaterats att de vanligaste orsakerna till arbetsrelaterad sjukdom beror på de organisatoriska och/eller de sociala faktorerna på arbetsplatsen där nästan var tredje anmälan har dessa som bakomliggande faktorer. När det gäller arbetsrelaterad sjukdom avses främst besvär som uppstår på grund av en kortare eller längre tids skadlig inverkan av arbetsmiljön, både en skadlig exponering av fysisk såväl som psykisk karaktär. Den organisatoriska faktorn som har visat sig orsaka arbetsrelaterad sjukdom är hög arbetsbörda medan den sociala faktorn är relationsproblem på arbetsplatsen som omfattar exempelvis samarbetssvårigheter, mobbning, utfrysning och trakasserier (Ponton, 2015). Det har visat sig att de tre näringsgrenar som upplever högst andel organisatoriska samt sociala stressorer inom arbetsmiljön som leder till arbetsrelaterad sjukdom är vård och omsorg; sociala tjänster, offentlig förvaltning och försvar och utbildning. Utifrån statistik har det visat sig skett en ökning av anmälda arbetssjukdomar de senaste fem åren, år 2010 till 2014, där antalet anmälningar år 2014 bland kvinnor har ökat med 500 anmälningar och bland män skett en ökning med 200 anmälningar. Det innebär en ökning med sju procent i jämförelse med föregående år, alltså år 2013 (Ponton, 2015). Drygt 1 000 anmälningar som har gjorts utifrån arbetsrelaterad sjukdom gällde specifikt kränkning, utfrysning, trakasserier eller mobbning. När det gäller anmälda arbetssjukdomar står 41 % av kvinnorna respektive 17 % av männen för dessa när det gäller organisatoriska och sociala faktorer (Ponton, 2015).

Vidare kan den sociala faktorn inom samtliga yrkesgrupper/yrkesområden relateras till relationen med både överordnade arbetskamrater som chefer och/eller överordnade befattningshavare såväl som arbetskollegor (Ponton, 2015). Det framgår att arbetstagare är i behov av eget inflytande gällande deras arbetsbelastning, främst när det syftar till kraven som arbetstagarna kan uppleva som för stora. I brist på eget inflytande kan arbetstillfredsställelsen annars riskera att sjunka. Det är därför av stor vikt att arbetstagare får stöd och uppmuntran från chefer och övriga arbetskollegor för att på så sätt uppleva en tillfredsställande arbetssituation. Dock framgår att var tredje sysselsatt, det vill säga 34 %, upplever att de inte får det stöd som behövs vid krävande arbeten. Det bristande stödet har sedan 2011 ökat med 2 %. Generellt sett bland samtliga yrkesgrupper/yrkesområden är det en större andel män än kvinnor som uppger bristande stöd (Persson, 2014). Generellt sett, utifrån samtliga yrkesgrupper/yrkesområden, är det 18 % av kvinnorna och 10 % av männen som år 2005 uppgett att de, under de senaste tolv månaderna, blivit utsatta för våld eller hot om våld på sin arbetsplats (Fredriksson & Selén, u.å.). När det gäller våld eller hot om våld kan det gälla både interna konflikter eller kränkningar samt externt hot och våld som båda kan ge upphov till olika typer av arbetsrelaterade besvär. Besvären kan i sin tur leda till allvarigare psykiska och/eller psykosomatiska arbetssjukdomar som exempelvis depression och sjukskrivning

(Fredriksson & Selén, u.å.). Arbetsrelaterade sjukdomar har även visat sig vara starkare förknippade med interna konflikter och kränkningar än externa hot, exempelvis är sjukskrivningar starkare förknippade om arbetstagaren far illa i arbetsgruppen på grund av mobbning och/eller konflikter än sjukskrivning på grund av externa hot från bland annat missgynnande klienter inom socialtjänsten. Dock har visat sig att interna konflikter mellan arbetstagare är mer vanligt förekommande på de arbetsplatser som även konfronteras av externa hot och våld till skillnad från arbetsplatser där externa hot inte förekommer alls (Fredriksson & Selén, u.å.). De interna konflikterna såväl som kränkningar ställer högre krav på det sociala stöd som ges av både chef såväl som arbetskollegor som i sin tur kan mildra effekten av upplevda arbetsrelaterade besvär (Fredriksson & Selén, u.å.).

Av statistiken framgår att det finns en omfattande skillnad mellan kvinnor och män när det gäller deras upplevelse av organisatoriska såväl som sociala stressorer på arbetsplatsen varför dessa kommer redovisas separat nedan.

Tabell 1: Organisatoriska och sociala stressorer och/eller besvär (i %) i relation till antalet anmälningar inom yrkesgrupp/yrkesområde för kvinnor (där samtliga yrkesgrupper/yrkesområden står för andra verksamheter inklusive de verksamheter som återfinns inom vård och omsorg: sociala tjänster)

Organisatoriska och sociala faktorer	Socialekreterare och kuratorer (yrkesgrupp)	Hälsa- och sjukvård (yrkesområde)	Samtliga yrkesgrupper/yrkesområden
Upplever att (instämmer helt eller delvis) att man har för mycket att göra	59% ^{a2}	72% ^a	52% ^a
Tvungen att varje vecka dra in på luncher, arbeta övertid eller ta med arbetet hem	46% ^a	63% ^a	36% ^a
Alltid, för det mesta svårt att framföra kritiska synpunkter på arbetsförhållandena	20% ^a	24% ^a	21% ^a
Psykiskt påfrestande arbete	75% ^{b3}	56% ^b	39% ^b
Besvär till följd av stress, psykiska påfrestningar	20.6% ^b	16.9% ^b	9.5% ^b
Besvär till följd av andra förhållanden i arbetet	25.4% ^b	24.5% ^b	17.8% ^b
Mobbning/trakasserier	1.6% ^{*b}	0.7% ^{*b}	0.5% ^b

* Signifikant förändring över tid (mellan år 2012 och 2014)

Som tidigare nämnts har anmälningar kring arbetsrelaterad sjukdom till följd av organisatoriska och sociala faktorer bland kvinnor ökat, där kvinnor står för drygt 40 % av anmälningarna vilket är en ökning med 70 % sedan 2010 (Ponton, 2015). Det gör att organisatoriska och sociala faktorer är den vanligaste orsaken till antalet anmälningar, åtta av tio av de totala anmälningarna, relaterade till arbetssjukdom för kvinnor (Ponton, 2015). När

² ^a Persson, 2014

³ ^b Ponton, 2014

det gäller socialsekreterare och kuratorer är det 25.4 % av kvinnorna som upplever sig ha besvär till följd av andra förhållande i arbetet, det vill säga organisatoriska såväl som sociala besvär, medan arbetstagare inom hälso- och sjukvården står för en mindre procentuell andel, nämligen 24.5 % (Se tabell 1).

Organisatoriska faktorer

När det gäller organisatoriska faktorer berör det, som tidigare nämnts, bland annat arbetsbelastning och/eller arbetsbörda, tidspress, upplevd grad av kontroll samt upplevd möjlighet att påverka de organisatoriska kraven. Inom yrkesgruppen socialsekreterare och kuratorer är det 59 % som upplever arbetsbelastningen som för hög medan arbetstagare inom hälso- och sjukvård har en procentuell andel på 72 % (Se tabell 1). Av samtliga yrken inräknade är det drygt hälften av samtliga arbetstagare som upplever arbetsbelastningen som alldeles för hög. När det talas om för hög arbetsbelastning är det av stor vikt att även lyfta fram innebörden av arbetstagares möjlighet att påverka de krav som ställs på organisatorisk nivå eftersom kraven kan upplevas som för höga för vissa arbetstagare men för låga för andra arbetstagare. Det har även visat sig att många arbetstagare upplever tidspressen som något som skapar problem gällande arbetsrelaterad sjukdom. När det gäller socialsekreterare och kuratorer är det 46 % som uppger att de tvingas dra in på luncher, arbeta övertid och ta med arbetet hem. Däremot är det ytterligare en högre procentuell andel som upplever detta inom hälso- och sjukvården, nämligen 63 % (Se tabell 1). Vidare upplever arbetstagare svårigheter att framföra kritiska synpunkter på arbetsförhållandena, vilket bland annat påvisar de svårigheter arbetstagare har att kunna påverka de krav som ställs på organisatorisk nivå. 20 % av socialsekreterare och kuratorer upplever denna svårighet medan en högre procentuell andel arbetstagare inom hälso- och sjukvård upplever svårigheter med att kunna påverka arbetskraven, nämligen 24 % (Se tabell 1).

Sociala faktorer

Generellt inom yrkesområdet vård och omsorg; sociala tjänster har det skett en markant ökning med 10 % år 2010 till 17 % år 2016 när det gäller psykisk påfrestning och/eller upplevd stress bland kvinnor (SCB, u.å.). Vidare framgår att kvinnor inom yrkesgruppen socialsekreterare och kuratorer upplever sig vara särskilt utsatta för psykisk påfrestning eftersom arbetet präglas av en känslomässig interaktion med andra människor som befinner sig i utsatta situationer, som klienter, patienter, brukare med flera (Persson, 2014). I denna yrkesgrupp är det 75 % som upplever arbetet som psykiskt påfrestande (Se tabell 1). Det är inte enbart denna yrkesgrupp som har denna upplevelse utan liknande upplevelser återfinns även inom yrkesområdet hälso- och sjukvård, där 56 % upplever arbetet som psykiskt påfrestande (Se tabell 1). Vidare framgår det att socialsekreterare och kuratorer har en högre procentuell andel upplevda besvär till följd av stress och psykiska påfrestningar, nämligen 20.6 % medan 16.9 % av arbetstagare inom hälso- och sjukvård upplever liknande besvär (Se tabell 1). När det gäller mobbning och/eller trakasserier på arbetsplatser går det att utläsa av framtagen statistik att det föreligger en signifikant förändring över tid (mellan år 2012 till 2014) för både kvinnliga socialsekreterare och kuratorer såväl som kvinnliga arbetstagare inom hälso- och sjukvården (Se tabell 1). Värt att nämna i detta avseende är att den signifikanta förändringen är högre för socialsekreterare och kuratorer i jämförelse med arbetstagare inom hälso- och sjukvården.

Av tabell 2 framgår det att det inte finns någon statistik avseende manliga socialsekreterare och kuratorer, vilket kan bero på ett bortfall av manliga svarande eller att socionomyrket kan antas vara ett mer kvinnodominerat yrke. På grund av detta kommer därför enbart

yrkesområdet inom hälso- och sjukvård presenteras i förhållande till övriga yrkesgrupper/yrkesområden.

Tabell 2: Organisatoriska och sociala stressorer och/eller besvär i relation till antalet anmälningar (i %) inom yrkesgrupp/yrkesområde för män (där samtliga yrkesgrupper/yrkesområden står för andra verksamheter inklusive de verksamheter som återfinns inom vård och omsorg: sociala tjänster)

Organisatoriska och sociala faktorer	Socialekreterare och kuratorer (yrkesgrupp)	Hälso- och sjukvård (yrkesområde)	Samtliga yrkesgrupper/yrkesområden
Upplever att (instämmer helt eller delvis) att man har för mycket att göra	.. ^{a4}	61% ^a	52% ^a
Tvungen att varje vecka dra in på luncher, arbeta övertid eller ta med arbetet hem	.. ^a	64% ^a	36% ^a
Alltid, för det mesta svårt att framföra kritiska synpunkter på arbetsförhållandena	.. ^a	22% ^a	21% ^a
Psykiskt påfrestande arbete	.. ^{b5}	48% ^b	39% ^b
Besvär till följd av stress, psykiska påfrestningar	.. ^b	8.1% ^b	9.5% ^b
Besvär till följd av andra förhållanden i arbetet	.. ^b	14.6% ^b	17.8% ^b
Mobbning/trakasserier	.. ^b	.. ^b	0.5% ^b

Utifrån variablerna yrkesgrupp/yrkesområde och kön (män) har det visat sig att 16.7 % upplever arbetsorsakade besvär till följd av andra orsaker än de som är relaterade till arbetsolycka (Ponton, 2014). När det gäller besvär till följd av andra förhållanden i arbetet, det vill säga organisatoriska såväl som sociala stressorer, upplever 17.8 % av samtliga yrkesgrupper/yrkesområden sådana besvär. Däremot upplever 14.6 % av männen inom hälso- och sjukvård att de har besvär till följd av organisatoriska såväl som sociala stressorer (Se tabell 2).

Organisatoriska faktorer

När det gäller organisatoriska faktorer berör det, som tidigare nämnts, bland annat arbetsbelastning och/eller arbetsbörda, tidspress, upplevd grad av kontroll samt upplevd möjlighet att påverka de organisatoriska kraven. Inom yrkesområdet hälso- och sjukvård är det 61 % som upplever arbetsbelastningen som för hög (Se tabell 2). Av samtliga yrken inräknade är det 52 % som upplever arbetsbelastningen som för hög. När det gäller arbetsbelastning är det av stor vikt att lyfta fram arbetstagares möjlighet att kunna påverka de krav som ställs på organisatorisk nivå. Det har visat sig att 64 % av männen inom hälso- och sjukvård är benägna att dra in på luncher, arbeta övertid eller ta med arbetet hem för att hinna med sina arbetsuppgifter. Denna procentandel är högre än för samtliga yrkesgrupper och/eller

⁴ a Persson, 2014

⁵ b Ponton, 2014

andra yrkesområden där istället 36 % av arbetstagare upplever tidspressen som krävande (Se tabell 2). I dessa sammanhang kan det antas vara av stor vikt att arbetstagare upplever sig ha inflytande över sina arbetsförhållanden. Det är 22 % av männen inom hälso- och sjukvård som upplever svårigheter att kunna påverka arbetskraven medan samtliga yrkesgrupper och/eller andra yrkesområden påvisar en mindre procentuell andel, nämligen 21 % (Se tabell 2).

Sociala faktorer

Som tidigare nämnts upplever kvinnliga arbetstagare inom yrken som kräver en nära kontakt med människor som befinner sig i utsatta livssituationer vara särskilt utsatta för psykisk påfrestning. Dock saknas det data angående detta när det gäller manliga socialsekreterare och kuratorer (Se tabell 2). Det framgår dock att 11.4 % av män inom vård och omsorg; sociala tjänster år 2016 upplevde psykisk påfrestning och stress inom arbetet, vilket är en ökning av besvär i jämförelse med 2010 då statistiken påvisade att 8.7 % av männen upplevde sådana besvär (SCB, u.å.). När det gäller män som arbetar inom hälso- och sjukvård är det 48 % som upplever att arbetet är psykiskt påfrestande (Se tabell 2). Männen inom hälso- och sjukvård upplever således en större procentuell nivå gällande graden av psykiskt påfrestande arbete än andra yrkesgrupper och/eller yrkesområden där 39 % upplever liknande känslor. En annan skillnad mellan männen inom hälso- och sjukvård i jämförelse med andra yrkesgrupper och/eller yrkesområden är upplevelsen av besvär som är orsakade av stress eller andra psykiska påfrestningar. Det har visat sig att 8.1 % av män inom hälso- och sjukvård samt 6.6 % av män inom andra yrkesgrupper och/eller yrkesområden upplever sådana besvär (Se tabell 2). När det gäller upplevelser av mobbning och/eller trakasserier bland män inom hälso- och sjukvård finns en avsaknad av tillgänglig statistik. Däremot påvisar statistiken att 0.5 % av männen inom andra yrkesgrupper och/eller andra yrkesområden upplever sig påverkade av mobbning och/eller trakasserier på arbetsplatsen (Se tabell 2).

Utifrån vad som framgår av tabell 1 och 2 har det visat sig att yrkesgruppen socialsekreterare och kuratorer såväl som arbetstagare inom hälso- och sjukvården påverkas negativt av flera organisatoriska stressorer, som bland annat arbetsbelastning och övertidsarbete. Vidare framgår av statistiken att arbetstagare inom hälso- och sjukvården har svårare att påverka sina arbetsförhållanden till skillnad från socialsekreterare och kuratorer där en lägre procentuell andel upplever liknande svårighet (Se tabell 1 & 2). Att arbetstagare påverkas av organisatoriska krav, som exempelvis arbetsbelastning, tidsbrist och upplevelser av arbetsuppgifters karaktär och omfattning är något som har visat sig vara ett typiskt kännetecken för inte enbart arbetstagare som arbetar inom människobehandlande organisationer utan även inom andra yrkesområden (Kasarek & Theorell, 1998). Utifrån det ovanstående empiriska materialet kan det dock tänkas föreligga vissa skillnader när det gäller hur arbetstagarna inom yrkesgruppen socialsekreterare och kuratorer och arbetstagarna inom hälso- och sjukvården påverkas av organisatoriska och sociala stressorer. Resultatet indikerar att arbetstagare inom hälso- och sjukvården upplever högre organisatoriska krav vilket medför en lägre kontroll över den dagliga arbetsmängden. Det framgår bland annat att de upplever sig behöva dra in på lunchraster och/eller arbeta övertid (Se tabell 1 och 2). Att höga krav medför en minskad produktivitet har visat sig vara ett kännetecken för arbetstagare i stort (Kasarek & Theorell, 1998). Om arbetstagare inom hälso- och sjukvårdens upplevda höga krav kan resultera i sociala stressorer som i sin tur kan generera en mobbningsituation kan vi inte uttala oss om. Däremot kan det tänkas att arbetstagare som upplever hög arbetsbelastning samtidigt som de upplever sig ha ett litet handlingsutrymme är mer benägna att drabbas av sjukdomsrelaterade besvär som exempelvis utmattning, depression och/eller ångest (Kasarek & Theorell, 1990). Detta indikerar en arbetssituation där de organisatoriska kraven genererar

negativ stress för arbetstagare. Vidare går det att utläsa av det empiriska materialet att kvinnliga socialsekreterare och kuratorer upplever sitt arbete som mer psykiskt påfrestande än de kvinnliga arbetstagarna inom hälso- och sjukvården. Yrkesgruppen socialsekreterare och kuratorer upplever sig även i högre grad drabbas av besvär till av stress än vad arbetstagare inom hälso- och sjukvården gör. Detta skulle kunna indikera att även socialsekreterare och kuratorer har ett förhållandevis lågt handlingsutrymme i relation till de krav organisationen sätter. Detta för att arbetstagare med bristande handlingsutrymme kan ha svårigheter att omvandla stress till en positiv stress för att på så sätt klara av sitt arbete (Kasarek, 1976). Resultatet skulle kunna innebära att arbetstagare som arbetar inom olika människobehandlande organisationer är i större behov av socialt stöd från chefer såväl som kollegor för att klara av det dagliga arbetet. Detta skulle ytterligare kunna stärkas då det har visat sig att arbetstagare som upplever en hög grad av stress i arbetet kan utveckla interna konflikter i större utsträckning än arbetstagare som inte upplever en hög stress (Kasarek & Theorell, 1990). Stressen skulle kunna vara en faktor som kan generera en mobbningsituation som även bidrar till en mer bristfällig arbetsmiljö för arbetstagarna.

5.2. Resultat och analys av kvalitativ empiri

Organisatoriska stressorer

Som tidigare nämnts är hög arbetsbelastning en ytterst central faktor när det gäller arbetstagares upplevda stress. Vidare kan den höga arbetsbelastningen ses som en effekt av höga organisatoriska problem som exempelvis tidspress och oklara ansvarsområden som i sin tur kan öka sannolikheten för uppkomsten av eskalerande konflikter mellan arbetstagare (Zapf, 1991; Hauge et al., 2007). När det gäller organisatoriska stressorer (yttre hot) har flertalet chefer, både inom socialtjänst och andra människobehandlande organisationer, belyst hög arbetsbörda och/eller arbetsbelastning, personalbrist, tidspress och hög personalomsättning som bidragande orsaker till arbetstagarnas upplevda stress som i sin tur även kan komma att påverka organisationen i stort. En chef inom socialtjänsten (IP: 3) betonar att hög arbetsbelastning kan leda till att arbetstagare jämför och spekulerar kring exempelvis ojämn arbetsfördelning. Chefen menar på att det egentligen inte är en ojämn fördelning utan att hen fördelat ärenden utifrån hur pass krävande varje enskilt ärende kan tänkas vara. Trots detta upplever chefen att arbetstagare kan tendera att klaga på arbetet som i sin tur kan smitta av sig på den övriga arbetsgruppen, vilket gör att chefen betonar vikten av att ha en tydlig kommunikation inom arbetsgruppen gällande ärendefördelning för att på så sätt minska risken för att arbetsmiljön ska påverkas negativt.

Till skillnad från ovanstående menar en chef inom andra människobehandlande organisationer (IP: 5) att hen upplever att arbetstagare tenderar arbeta övertid för att hinna med den dagliga arbetsbördan som krävs av dem, vilket hen även menar i förlängningen kan leda till arbetsrelaterade besvär som exempelvis sjukskrivning. Detta kan stämma överens med vad som framgår av tabell 1, att yrkesgruppen socialsekreterare och kuratorer samt arbetstagare inom hälso- och sjukvården i högre grad upplever sitt arbete som mer psykiskt påfrestande till skillnad från andra yrkesgrupper och/eller yrkesområden. Samma chef inom andra människobehandlande organisationer (IP: 5) betonar vikten av att försöka minska de krav som ställs utifrån högre befattningshavare för att på så sätt minska risken för arbetsrelaterade besvär:

“[...] Jag är någon slags [...] transformator som försöker förmedla de önskemål eller de visioner som man har på högre nivå till vår nivå. Och sedan kan jag ibland tycka att jag är en bromskloss som protesterar, inte mot personalen utan de som kommer högre uppifrån” (Människobehandlande organisation, IP: 5).

Resultatet kan tolkas som ett uttryck för chefernas upplevelser av att de krav som ställs på arbetstagare i relation till bristande tid att färdigställa arbetet kan vara en följd av bristfällig resursfördelning från organisationens sida. När det gäller bristande resurser kan det antas att organisationer kan få svårigheter att anpassa sig till de mål som bestämts på politisk nivå, samtidigt som de politiska instanserna inte tillhandahåller de resurser som krävs. Trots detta är det politikerna som genom beslut styr hur arbetstagare ska klara av sina ålägganden med samma resurser oberoende av en eventuell klientökning. Organisationen behöver därför kunna anpassa sig till sin yttre miljö, den politiska instansen, vilket annars skulle kunna leda till svårigheter att uppfylla organisationens adaptiva funktion (Boglund, 2015; Moe, 1995). Däremot kan det vara svårt att avgöra i vilken utsträckning och/eller huruvida effekten av bristande resurser faktiskt kan komma att påverka arbetstagarna i deras dagliga yrkesutövning (IP: 5).

Vidare kan ovanstående resultat även tolkas utifrån chefernas uppfattning av effekten för arbetstagares eventuella psykiska belastning i relation till de krav som ställs utifrån organisationen. Detta då arbetstagare inom socialtjänsten upplevs tendera att ifrågasätta hur ärenden är fördelade medan arbetstagare inom andra människobehandlande organisationer upplevs arbeta övertid för att hinna med det dagliga arbetet. Om arbetstagares, inom socialtjänsten, ifrågasättanden av arbetsfördelning handlar om bristande samarbete, för stora krav av organisationen i förhållande till arbetsbörda eller att organisationens målbild anses vara för psykiskt krävande kan vi inte uttala oss om. Däremot kan övertidsarbete, eller snarare arbetstagares vision om att arbeta utefter de krav som organisationen sätter, i sin tur vara en indikation på att arbetstagare söker uppfylla organisationens mål i sin helhet, alltså systemets måluppfyllande funktion (Boglund, 2015) (IP: 5).

När det gäller organisatoriska stressorer går det att konstatera att det finns flertalet faktorer som kan komma att påverka arbetstagares upplevda stress. Något som har visat sig vara en av de främsta orsakerna till detta är om det förekommer en hög arbetsbelastning på arbetsplatsen, som kan generera olika negativa arbetsförhållanden för arbetstagarna vilket kan beskrivas på följande sätt:

“Jag tänker att det också är en risk att om folk inte rör på sig för jag menar, då kan det ju också bli att vi gör som vi alltid har gjort och så kommer någon med nya tankar och idéer och kanske blir [...] klappad på huvudet att här har vi jobbat i tio år och kan det här [...]. Du ska inte tro att du kan komma med någonting nytt” (Socialtjänst, IP: 1).

“[...] om man tänker det som ett system så bygger det egentligen på att alla gör sin del i systemet och att det inte är ett system som är överordnat det ena eller det andra utan det bygger på att man har fördelat jobbet. Börjar det då hacka för mycket på några ställen så slår det på hela systemet. Det är då lätt att man gör det till en personfråga istället för en funktionsfråga” (Människobehandlande organisation, IP: 6).

Resultaten indikerar att arbetstagares upplevda stress och/eller krav enligt intervjuade chefer kan komma att resultera i att även deras kontroll över sin arbetssituation tenderar att bli bristfällig. Utifrån resultaten går det att utläsa vissa likheter mellan hur cheferna inom socialtjänst och andra människobehandlande organisationer upplever effekten av arbetsbelastningen. En chef inom socialtjänst (IP: 1) upplever att de organisatoriska kraven kan komma att påverka huruvida arbetstagare väljer att utbyta erfarenhet och kompetens med varandra medan chefen inom andra människobehandlande organisationer (IP: 6) istället betonar vikten av samarbetsförmåga arbetstagare emellan för att på så sätt uppnå de krav som organisationen sätter. Om exempelvis arbetstagarna brister i sin samarbetsförmåga kan det således leda till “[...] en personfråga istället för en funktionsfråga (IP: 6)”. Om detta beror

på exempelvis många års arbetserfarenhet kan vara svårt att uttala sig om i detta avseende (IP: 1). Däremot kan sägas att samarbetssvårigheter och/eller hög osäkerhet gällande arbetsförhållanden är något som har visat sig vara en typisk indikation för exempelvis uppkomsten av konflikter och trakasserier på arbetsplatser (Zapf, 1991; Einarsen et al., 1998) (IP: 1 & IP: 6). Att det förekommer samarbetssvårigheter i arbetsgruppen skulle kunna tyda på att arbetstagarna upplever sig ha ett förhållandevis lågt socialt stöd från bland annat andra kollegor. Om arbetstagare upplever lågt stöd från kollegor och/eller chefer skulle det i förlängningen kunna leda till en missgynnsam arbetsmiljö eller, i värsta fall, att en mobbningsituation kan komma att uppstå. Detta om arbetstagare inte hjälps åt att uppfylla de krav som organisationen sätter.

Cheferna inom socialtjänst och inom andra människobehandlande organisationer kan upplevas ha delade åsikter gällande hur arbetstagares upplevda krav kan komma att påverka deras kontroll över arbetsbördan:

“[...] Jag har tio ärenden och jag har 5 ärenden och båda tycker att jag har jättemycket att göra. Då börjar alla titta på den som har 5 ärenden och tänka; vadå att alla har lika mycket att göra? Du har ju bara fem ärenden? Då kanske man kan utsätta en person för åsikter eller så [...]” (Socialtjänst, IP: 3).

“[...] man börjar skriva lappar till varandra som glöm inte det här, gör det här. Man börjar skriva säkringslistor och folk börjar bli irriterade, man tystnar när man arbetar och man har inte längre roligt tillsammans. Man får en olust till att gå till jobbet och man har inte längre roligt (Människobehandlande organisation, IP: 4)”.

Resultaten kan indikera att upplevd tidspress kan komma att påverka arbetstagares upplevda kontroll över arbetsmängden. Om detta i själva verket beror på ojämn arbetsfördelning kan vi inte uttala oss om. Däremot kan organisatoriska krav, exempelvis tidspress och arbetsbelastning, vara en indikation för arbetstagares upplevda stress vilket även visat sig vara ett typiskt kännetecken inom flera arbetsgrupper (Kasarek & Theorell, 1998) (IP: 3 & IP: 4). Arbetstagare som upplever höga krav samtidigt som de upplever låg kontroll över arbetsmängden kännetecknar en spänd arbetssituation. Denna arbetssituation har även visat sig kunna leda till att arbetstagare inom gruppen är mer benägna att drabbas av diverse sjukdomsrelaterade besvär än arbetstagare med hög kontroll över arbetsmängden (Kasarek & Theorell, 1990).

Sociala stressorer

Flertalet chefer inom socialtjänst såväl som inom andra människobehandlande organisationer upplever arbetsgruppens “kultur” som en bidragande orsak till arbetstagares upplevda psykiska stress. Det kan tänkas att en arbetsgrupps kultur i förlängningen kan leda till en bristfällig arbetsmiljö för arbetstagare då det till stor del handlar om hur arbetstagare betar sig mot varandra och hur de talar med varandra. I dessa fall kan det handla om situationer som gör att arbetstagare på något sätt inte känner sig en del av arbetsgruppen i stort. En chef inom socialtjänsten (IP: 1) upplever att vissa situationer inom arbetsgruppen skulle kunna generera känslor av utanförskap:

“[...] att man inte frågar alla om man ska gå ut och äta lunch, man frågar några i gruppen om man ska äta lunch och sen är gruppen borta och det sitter någon kvar som känner sig bortvald. [...] Att man väljer att jobba med vissa kollegor som man vill ha som medarbetare, medhandläggare i ärenden men inte andra [...]. Eller någon ber om hjälp så kan det vara vissa som alltid får hjälp av kollegor och andra där ingen har tid att hjälpa till [...]” (Socialtjänst, IP: 1)”.

Citaten kan tolkas som att bristande sammanhållning inom arbetsgruppen är ett resultat av ett lågt socialt stöd, i detta fall arbetskolllegor emellan. Citatet indikerar att arbetskolllegorna i arbetsgruppen inte ges lika stor möjlighet för exempelvis rådfrågning i ärenden. Att arbetstagare inte ges möjligheten att få hjälp med ärenden som denne upplever som svåra skulle kunna leda till att arbetstagaren förlorar kontrollen över sin arbetsprestanda, vilket också skulle kunna bidra till att arbetstagarens upplevda stress ökar. Detta är även något som stämmer överens med krav-kontroll-stödmodellen eftersom det har visat sig att höga krav i relation till låg kontroll över arbetsprestandan kan generera stress för arbetstagaren (Kasarek & Theorell, 1990). Vidare har det konstaterats att socialt stöd fungerar som en stöddämpare när det gäller krav och/eller belastning i arbetet (Lenéer-Axelsson & Thylefors, 2005; Kasarek & Theorell, 1990). En hög grad av sammanhållning arbetskolllegor emellan associeras ofta till en lägre upplevd psykisk stress som i sin tur gör att arbetstagare kan bibehålla sin motivation och sitt engagemang för att kunna leva upp till organisationens visioner och/eller målbild (Kagan & Itzick, 2017). Beträffande den bristande möjligheten till socialt stöd för arbetstagare skulle det i sin tur kunna leda till att dessa riskerar att inte kunna omvandla sin upplevda stress till en positiv stress för att kunna utföra arbetet på bästa möjliga sätt (Kasarek, 1976). Dock kan det vara svårt för oss att uttala oss om den bristande gruppsammanhållningen beror på en kombination av både organisatoriska såväl som sociala stressorer.

När det gäller sammanhållningen i en arbetsgrupp beskriver en chef inom en människobehandlande organisation (IP: 4) att arbetstagarna kan komma att förlora gruppsammanhållningen då arbetsgruppen i stort drabbas av en hög arbetsbelastning. Vidare beskriver samma chef att den höga arbetsbelastningen kan göra att arbetstagarnas rutinmässiga arbete brister, vilket gör att arbetstagarna börjar prata "om" varandra och har synpunkter kring varandras arbetsförmåga. Till skillnad från detta menar en chef inom en annan människobehandlande organisation (IP: 6) och en chef inom socialtjänsten (IP: 1) att arbetstagares personliga egenskaper kan komma att försvåra deras integrering i arbetsgruppen. Flera chefer inom socialtjänst såväl som andra människobehandlande organisationer lyfter alltså fram olika svårigheter som kan komma att försvåra sammanhållningen i en arbetsgrupp och/eller försvåra arbetstagares möjlighet att integrera sig i arbetsgruppen, vilket presenteras nedan:

"[...] Och det som händer då i en grupp är att man tappar energin, man orkar inte riktigt att kliva i dom här skorna, man orkar inte riktigt ta sin del, man börjar prata lite med varandra, man börjar köra sitt eget race, man börjar liksom att jobba utifrån sitt eget huvud, och så är det några som har synpunkter kring det och så börjar det tisslas och tasslas" (Människobehandlande organisation, IP: 4).

"[...] Det är ju så att, grovt generaliserat att vi är olika snabba, hur snabba vi klickar på saker beroende på vad vi har med oss och hur snabba vi är i tanken och sådana saker. Då kan man prata om exempelvis extroverta och introverta personer. Dom introverta har ju en längre resa" (Människobehandlande organisation, IP: 6).

"[...] Det är ju lätt att utveckla en kultur som "vi vet hur den är" och kommer det då någon ny som inte anammar den kulturen eller som vi inte vill släppa in i den kulturen, då kan det ju lätt bli en mobbningsituation av det hela [...]" (Socialtjänst, IP: 1).

Resultaten indikerar olika svårigheter som arbetstagare kan komma att uppleva när det gäller integrering och anpassning till arbetsgruppen i stort. Graden av sammanhållning och/eller samarbete kollegor emellan har enligt AGIL-schemat en stor betydelse för hur arbetsgruppen lyckas uppfylla de mål som organisationen sätter, alltså den integrativa funktionen (Boglund, 2015). Det kan tänkas att hög arbetsbelastning i relation till bristande kontroll över arbetsprestandan gör att arbetstagare kan komma att utveckla samarbetsvårigheter. Detta kan

tänkas stämma överens med vad en chef inom en annan människobehandlande organisation (IP: 4) beskriver, att arbetstagare börjar “köra sitt eget race” då den höga arbetsbelastningen kan göra att arbetstagarna “tappar” det rutinmässiga arbetet. Vidare kan det tolkas av citaten att arbetstagares olika personligheter och/eller förmågor kan komma att påverka deras möjliga integrering till arbetsgruppen i stort (IP: 6 & IP: 1). Forskning har visat på att arbetstagare, på grund av vissa personlighetsegenskaper, inte anstränger sig i tillräckligt stor utsträckning för att kunna integrera sig med arbetsgruppen i stort (Zapf, 1999). Dock behöver detta inte vara fallet, då arbetstagare med exempelvis introverta personlighetsegenskaper kanske inte kan anstränga sig i tillräckligt stor utsträckning för att bli en del av arbetsgruppen. En chef inom socialtjänsten (IP:1) menar att nyanställda kan få svårigheter att integrera sig i en arbetsgrupp som har en stark sammanhållning. Det kan tänkas att arbetstagare som inte släpps in i arbetsgruppen får svårigheter att anpassa sig till systemet normer och/eller kultur, som enligt AGIL-schemat krävs för att upprätthålla den mönsterbevarande funktionen (Boglund, 2015). Resultatet indikerar att arbetstagare som upplever svårigheter att assimileras till organisationen kultur, normer och/eller värderingar kan komma att bidra till spänningar inom arbetsgruppen, vilket även är ett typiskt kännetecken på arbetsplatser där organisationen i sin helhet brister på grund av att vissa delar inte fungerar på korrekt sätt. I detta fall att systemet brister i den mönsterbevarande funktionen (Moe, 1995; Boglund, 2015) (IP: 1).

Som tidigare nämnts upplever flertalet chefer, inom socialtjänst såväl som andra människobehandlande organisationer, att arbetsplatsens “kultur” kan generera eskalerande konfliktsituationer eller i värsta fall, en mobbningsituation. Det skulle kunna gälla hur arbetstagare hanterar diverse organisatoriska problem, som exempelvis hög arbetsbelastning och tidspress, som i sin tur kan komma att påverka deras agerande gentemot varandra. Arbetsgruppens agerande gentemot varandra skulle kunna liknas med vad en chef inom socialtjänsten (IP: 1) beskriver, att det råder en jargong inom arbetsgruppen där arbetstagare exempelvis använder hårda uttryck gentemot varandra. Problematiskt i detta fall blir om inte samtliga arbetstagare inom arbetsgruppen accepterar det beteende som majoriteten av arbetsgruppen använder. Vidare beskriver en chef inom en annan människobehandlande organisation (IP: 4) att arbetstagare också kan agera med mer subtila handlingar gentemot varandra, vilket också kan tänkas påverka arbetsgruppens klimat:

“[...] det här med hur man pratar med varandra för det kan ju vara som du säger, att det kan vara en jargong, liksom hur vi är vana att prata med varandra. Och speciellt om det är arbetskamrater som också är vänner på fritiden, då får man ju en annan relation till varandra. Så det blir ju svårt då att liksom hitta, när går det för långt” (Socialtjänst, IP: 1).

“[...] Många gånger så är det inte så uppenbara saker som man kan ta på, är det inte. Det är mer subtilt som stämningar, ögonkast, man kan sucka när vissa pratar och sådär [...]” (Människobehandlande organisation, IP: 4).

Genom citaten kan det tolkas som att det många gånger kan bli svårt för chefer att avgöra när arbetskulturen kan komma att påverka arbetstagarnas psykiska mående. När det gäller jargonger mellan arbetskamrater som också har en vänskaplig relation utanför arbetet kan det tänkas vara svårt för en chef att veta när arbetstagares beteenden och/eller handlingar gentemot varandra går för långt eftersom de både innehar en privat roll såväl som en professionell roll gentemot varandra. Det kan vara svårt att veta om arbetsplatsvänner lättare tenderar att använda hårda uttryck gentemot varandra eller att arbetsplatsvänner kan generera exempelvis en hårdare stämning och/eller arbetskultur inom arbetsgruppen. Däremot kan det tänkas att en arbetsgrupp där arbetstagarna också har en relation utanför arbetet även har en stark gruppssammanhållning. En chef inom socialtjänsten (IP: 1) beskriver att trots att det

förekommer hårda uttryck av arbetstagare kring andra arbetstagares arbetsförmåga och/eller arbetsstruktur så är det en arbetsgrupp med stark sammanhållning och ett gott samarbete. Enligt krav-kontroll-stödmodellen kan det tänkas att arbetsplatsvänner skulle kunna bidra till att arbetstagare upplever sig ha hög kontroll över arbetsprestandan och ett högt socialt stöd av arbetskolligor. Det har visat sig att arbetstagare som upplever sig ha höga krav i relation med ett stort handlingsutrymme också lättare kan stimuleras till vidareutveckling av sina kunskaper och kompetensförmågor (Theorell, 2012). Tidigare forskning har enbart fokuserat på hur det sociala stödet arbetsplatsvänner emellan kan mildra arbetstagares upplevda stress (D'Cruz och Noronha, 2011; Rai och Agarwal, 2017b, refererad i Rai & Agarwal, 2017). Dock kan en arbetsmiljö där arbetstagare upplever sig ha stor möjlighet att kunna påverka sitt arbete även vara en arbetsmiljö där det råder större frispråkighet i form av kränkningar och diverse särbehandlingsar (Theorell, 2012). Utifrån resultatet kan det tänkas att arbetstagare, när de behöver hantera exempelvis en hög arbetsbelastning i relation till tidsbrist, kan komma att använda sig av hårda uttryck som i sin tur skulle kunna påverka arbetsgruppen i stort. Om arbetstagare har lättare att använda sig av hårda uttryck eller skapa en hårdare stämning inom arbetsgruppen om de även har en vänskaplig relation utanför arbetet kan vi dock inte uttala oss om.

Något som däremot har visat sig vara en skillnad mellan hur chefer inom socialtjänst och andra människobehandlande organisationer upplever arbetstagares reaktion på stress är behovet av att ”pysa”. En chef på socialtjänst (IP: 1) förklarar pysningen på följande sätt:

”[...] Man blir kritiserad i jobbet. För det blir vi ju i det här jobbet hela tiden. Ska vara, tänker jag, kompetenta och korrekta och sådär liksom, vilket gör att man kanske behöver få utlopp för [...] Och sen vet man inte var den nivån är när det blir för mycket istället då. [...] Och jag tror att om vi inte får pysa någonstans då klarar vi inte av det här jobbet men var blir nivån i det. Det har vi ju diskuterat.” (Socialtjänst, IP: 1).

Chefen upplever således att arbetstagare kan vara i behov av att få utlopp över sin frustration eftersom socialsekreterare har en nära kontakt med klienter som befinner sig i svåra livssituationer. Chefen upplever däremot att det kan bli problematiskt om arbetstagare i dessa sammanhang tar ut sin frustration på övriga kollegor eftersom hen upplever att det kan vara svårt att veta när arbetstagares beteenden och handlingar vid ”pysningen” kan komma att gå för långt. Samma chef betonar därför vikten av att arbetstagare är mottagliga att föra en öppen dialog angående handlingars påverkan på individen och våga berätta när handlingen går för långt.

Resultatet indikerar att ”pysningen” kan komma i uttryck när arbetstagare upplever frustration eller hjälplöshet i mötet med klienter, vilket senare kan gå ut över övriga arbetstagare i arbetsgruppen. Det kan tänkas att arbetstagare behöver få utlopp över sin frustration på något sätt eftersom arbetet kan ses som psykiskt krävande. Behovet av att ”pysa” skulle kunna bero på arbetstagares upplevda stress. Om arbetstagares upplevda stress beror på de krav som ställs från klienter, organisationen i stort eller om det är arbetstagarens individuella krav som gör att de ”förlorar kontroll” över arbetsituationen går inte att utläsa. Däremot har det visat sig att arbetstagares både organisatoriska och sociala stressorer tenderar öka arbetstagares upplevda stress (Kasarek & Theorell, 1990). Detta skulle således kunna vara en orsak till ”pysningen” i sig. Att arbetstagare blir kritiserade i sin yrkesutövning skulle således kunna ses som en inneboende stress hos arbetstagaren, som exempelvis att arbetstagaren börjar tvivla på sin yrkeskompetens, som i förlängningen kan leda till en arbetsmiljö där frustration inom gruppen är ett faktum. Arbetstagare som upplever hög arbetsbelastning i samband med låg kontroll över arbetet har även en högre tendens att drabbas av olika arbetsrelaterade sjukdomar, vilket

kan ses som ett typiskt kännetecken för arbetstagare i stort (Kasarek & Theorell, 1990). Som tidigare nämnts betonar en chef inom socialtjänsten (IP: 1) vikten av att föra en öppen dialog med arbetstagarna kring hur handlingar och/eller beteenden kan komma att påverka arbetsklimatet på ett negativt sätt. Detta skulle kunna visa på en medvetenhet å chefens sida att kommunikation, sammanhållning och stöd är viktiga aspekter för att upprätthålla en tillfredsställande arbetsmiljö. Stödet är nämligen en aspekt som kan minska arbetstagares upplevda krav och/eller belastning i arbetet (Lenéer-Axelsson & Thylefors, 2005; Kasarek & Theorell, 1990).

Hanteringen av och agerandet vid mobbning

Resultatet visar att samtliga chefer inom socialtjänsten upplever att det kan råda en viss skillnad gällande hantering av mobbningssituationer då de framfört att vissa situationer är mer konkreta än andra, exempelvis upplever cheferna vinjetten (Se bilaga 2) och situationen på eftermiddagen som mer konkret i jämförelse med situationen under förmiddagen (IP: 1 & 3). Att situationen upplevs som mer konkret enligt cheferna är för att vinjettpersonen Anna blir utsatt för återkommande kränkningar och trakasserier via e-post från sin kollega Petra som även andra kollegor har uppmärksammat påverkat både Annas trivsel såväl som arbetsförmåga. En chef inom socialtjänsten (IP: 2) beskriver även att situationen på eftermiddagen är av allvarligare karaktär där det krävs en mer djupgående undersökning om vad som orsakar problematiken.

“[...] Förmiddagen är ju egentligen bara en enskild händelse där man liksom ändå kan säga att. Det kanske inte var så lämpligt att du sa såhär [...] och på eftermiddagen [...] Då skulle jag nog göra en form utav mindre utredning [...]” (Socialtjänst, IP: 2).

“Här beskriver du någonting, där Anna beskriver att det är frekvent återkommande. Att det har en riktning [...]” (Människobehandlande organisation, IP: 6).

Resultatet indikerar att samtliga chefer, även inom andra människobehandlande organisationer, upplever att handlingen på eftermiddagen utifrån vinjetten påverkat den utsatte arbetstagaren i sådan grad att den betraktas vara en handling av uppreparande karaktär som påverkar den utsattes självbild och betraktas därför som en mobbningssituation (Dollard et al., 2017; Einarsen et al., 1998) (Se bilaga 2). Allvarlighetsgraden i en mobbningssituation menar en chef inom en människobehandlande organisation (IP: 6) påverkar hanteringen av mobbningssituationer men att allvarlighetsgraden i situationen är svårbedömd. När en chef inom socialtjänst (IP: 2) upplever osäkerhet huruvida det föreligger en mobbningssituation eller inte, tar denne hjälp av företagshälsovården både i konkreta såväl som i diffusa mobbningssituationer. Chefer inom människobehandlande organisationer (IP: 4, 5 & 6) berättar på ett liknande sätt att de föredrar extern hjälp då det ger fler ögon på situationen. Både chefer inom socialtjänst (IP: 2) och inom andra människobehandlande organisationer (IP: 6) uppger vidare att det är viktigt att vara konkret i sin bedömning vid hantering av en mobbningssituation. Detta med hänsyn till att den som blir utpekad som den person som utsätter en annan för mobbning ska få möjlighet att försvara sig själv utifrån vad som denne har blivit anklagad för. Det är även viktigt att den utsatte upplever sig bekräftad i sådana situationer när samtal förs gemensamt med den utsatte och förövaren. Däremot kan det antas vara en påfrestande situation även för chefen att gå in i en mobbningssituation vilket samtliga chefer belyser. Chef inom socialtjänst (IP: 3) betonar dock att trots turbulens i en mobbningssituation, kvarstår rollen som chef och att vara en så bra förebild som möjligt. En av cheferna, även inom socialtjänst (IP: 1) menar att det är av vikt att hen som chef ser sig själv och sina egna brister i hanteringen. Det intygar även en annan chef inom samma yrkesgrupp (IP: 3) och beskriver:

“Det som är viktigt är att man inte stressar upp sig i sådana här situationer. Det gäller att fokusera på vad som är problemet men också se vad som är lösningen. Man kan ju inte lösa något om man inte vet vad som är problemet” (Socialtjänst, IP: 3).

Resultatet indikerar att chefer inom socialtjänst såväl som inom andra människobehandlande organisationer strävar efter en rättvis bedömning av situationen då samtliga chefer väljer att samtala med alla berörda i en mobbningsituation. En chef inom socialtjänst (IP: 2) upplever däremot att det kan bli problematiskt efter samtal med berörda i en mobbningsituation om det framkommit två skilda historier om situationen och att det ibland är omöjligt att styrka någon av situationerna vilket försvårar hanteringsarbetet. Samma chef (IP: 2) uppger att otydligheterna kan skapa svårigheter gällande hens agerande, om hen som chef ska agera med alla tänkbara hjälpmedel eller avvakta. Problematiskt menar ytterligare en chef inom socialtjänst (IP:1) är när hanteringen av en mobbningsituation bortprioriteras på grund av tidspress och hög arbetsbelastning vilket kan göra att en mobbningsituation fortskrider. Hög arbetsbelastning är något som samtliga chefer upplever vara något som begränsar deras möjlighet till ingripande i en mobbningsituation, vilket även skapar problem för hanteringen av mobbningsituationer.

Liknande resonemang förs i tidigare forskning som påvisar att chefer som inte uppmärksammar och/eller agerar på föreliggande mobbningsituationer i arbetsgruppen inte ska betraktas som en effekt av dåligt beteende från chefens sida, detta då chefen kanske inte själv är medveten om att det föreligger en mobbningsituation. Om chefen skulle vara medveten om mobbningen och då väljer att inte ingripa kan det däremot tyda på ett passivt ledarskap från chefens sidan som tillåter situationen fortgå (Woodrow & Guest, 2016). Därmed inte sagt att alla chefer har en passiv ledarskapsstil och tillåter konflikten att fortskrida, det kan som tidigare nämnts röra sig om chefernas känsla av att tappa kontrollen på grund av höga krav från såväl från arbetstagare som från högre befattningshavare som bidrar till upplevd stress hos cheferna. Enligt krav-kontroll-stödmodellen framgår det nämligen att för höga krav inom organisationen i stort leder till minskad kontroll hos arbetstagarna, även gällande cheferna. Vidare riskerar även de höga arbetskraven från organisationen leda till en minskad produktivitet hos arbetstagarna, där även cheferna inkluderas. De höga kraven kan därför även antas påverka chefernas förmåga att hantera mobbningsituationen på grund av minskad tid och produktivitet till följd av för hög arbetsbörda (Kasarek & Theorell, 1990; Einarsen et al., 1998).

Flera chefer inom både socialtjänst såväl som inom andra människobehandlande organisationer upplever att arbetstagare kan komma att drabbas av stress genom exempelvis hög arbetsbelastning och vid svårigheter att integreras i arbetsgruppen. För att reducera arbetstagares stress har det visat sig att kommunikation och gruppsammanhållning är två viktiga komponenter, för att i sin tur undvika att negativa arbetsförhållanden utvecklas på arbetsplatsen (Kagan & Itzick, 2017). När det talas om negativa arbetsförhållanden syftas främst till en bristfällig och/eller en medveten kommunikation kollegor emellan såväl som mellan arbetstagare och chef. Medveten kommunikation syftas i detta fall till arbetstagare som medvetet utsätter en annan kollega för kränkande eller nedsättande handlingar. (Leymann, 1993b, refererad i Zapf, 1991). Enligt Parsons AGIL-schema är sammanhållning en central aspekt för ett fungerande system. Om sammanhållningen i arbetsgruppen brister kan det hända att mobbning och/eller trakasserier präglar arbetsklimatet. För att undvika fortskridande mobbningsituationer är det av stor vikt att situationen åtgärds omgående, annars riskerar situationen att förvärras och arbetsklimatet blir ohållbart för samtliga arbetstagare (Moe, 1995). Det sociala stöd som chefen ger i form av exempelvis samtal och hur chefen hanterar

situationen är därför avgörande för den inre sammanhållningen och för att systemet ska fungera i sin helhet. Det framgår nämligen att den inre sammanhållningen i Parsons AGIL-schema är en förutsättning för att ett system ska vara fungerande. Förutsättningen är bland annat att den tredje fasen i AGIL-schemat, integration, upprätthålls med hjälp av social kontroll. Det kan antas att chefen tillsammans med övriga arbetstagare är den/de som utövar den sociala kontrollen. Dock har chefen det yttersta ansvaret att se till att samtliga arbetstagare betar sig och agerar utifrån vad som anses vara acceptabelt på arbetsplatsen. Utan det sociala stödet och utan att åtgärder vidtas i mobbningsituationer, kan systemet betraktas som bristande enligt Parsons AGIL-schema, i detta fall i den integrativa fasen, och en mobbningsituation riskerar att fortgå och bidrar till en ohållbar arbetsmiljö (Moe, 1995) Vidare riskerar organisationen i sin helhet att brista om det brister i en av faserna enligt AGIL-schemat, därför kan en chefs ansvar för att upprätthålla den sociala kontrollen för den integrativa fasen betraktas som en ytterst central funktion för att organisationen ska fungera som system (Boglund, 2015).

En chef inom människobehandlande organisation (IP: 4) menar att man tillsammans arbetar för en trivsam arbetsmiljö, både chefer och medarbetare, och för ett förebyggande arbete mot mobbning. För att det sociala stödet som cheferna erbjuder i hanteringsarbetet, exempelvis samtal, ska vara verksamt menar en chef inom socialtjänst (IP: 3) att det är av vikt att ha en öppen kommunikation om ämnet på arbetsplatsen i stort. Om det inte finns en medveten eller öppen kommunikation visar även tidigare forskning att en mobbningsituation kan fortgå (Leymann, 1993b, refererad i Zapf, 1991). En av cheferna inom socialtjänst (IP: 3) menar att det är chefens såväl som övriga arbetstagares ansvar att se till att arbetsmiljön är trivsam för samtliga arbetstagare vilket chefen illustrerar genom följande:

“[...] är det någon som tycker något och det kommer fram på ett sätt som jag inte anser är professionellt och utifrån hur man ska bete sig här så får jag säga till, kanske ge lite tips och råd om hur man kan göra istället. För risken är att man själv inte upplever att det jag säger är fel och det fortsätter för att ingen säger till och man upplever att det är en normal situation” (Socialtjänst, IP: 3).

Det förebyggande arbetet mot mobbning

Något som en av cheferna inom socialtjänsten (IP: 1) lyfter fram som en brist inom mobbningspolitiken är att diskussioner gällande mobbning och konflikthantering inte förs på organisatorisk nivå i den mån som behövs för att det ska få effekt på arbetsplatsen. En chef inom socialtjänst (IP: 1) illustrerar problematiken med att det inte finns tillräckligt med riktlinjer för hur arbetet mot mobbning konkret ska genomföras, det framgår att hen som chef ska agera, men inte *hur*. På liknande sätt beskriver en chef inom en annan människobehandlande organisation (IP:5) att det finns riktlinjer på arbetsplatsen, däremot förutsätter dessa riktlinjer att det föreligger en konkret mobbningsituation vilket inte alltid är fallet på arbetsplatsen varför chefen upplever en avsaknad av verktyg för att hantera alla typer av mobbningsituationer, såväl konkreta som diffusa. En chef på socialtjänsten (IP:2) lyfter fram att diskussioner förs kring att utbilda fler personer inom kommunen som kan uppmärksamma och hantera mobbning på ett säkrare sätt och fungera som “externa ögon” för att förebygga mobbning på arbetsplatsen. Flera av cheferna inom socialtjänst (IP: 2 & 3) uppger även att de som chefer tar eget initiativ till att lyfta upp ämnet på arbetsplatsen eftersom att de själva är medvetna om den psykiska stress som arbetet medför och som där även påverkar arbetstagaren. Forskning visar i enlighet med chefernas upplevelse att det finns en tydlig samvariation mellan ett psykiskt påfrestande arbete och psykisk stress hos socialarbetare då de arbetar under känslomässiga förhållanden (Bakker et al., 2005, refererad i Kagan & Itzick, 2017). En chef inom en människobehandlande organisation (IP:5) beskriver

att, till skillnad från chef inom socialtjänst (IP: 1) att det inte förekommer mobbning på dennes arbetsplats och om det skulle föreligga mobbning skulle en diskussion istället föras “med våningen över”.

Resultatet har visat att både chefer inom socialtjänst såväl som inom människobehandlande upplever en viss avsaknad från högre befattningshavare när det gäller stöd för att hantera mobbningssituationer på arbetsplatsen men att cheferna inom socialtjänsten mer på eget initiativ arbetar aktivt med frågan om mobbning i jämförelse med människobehandlande organisationer. Vad det beror på kan vi inte uttala oss om, däremot har det visat sig både från chefer inom socialtjänst (IP: 1, 2 & 3) egen upplevelse och från tidigare forskning att det möjligen kan bero på socialarbetares höga psykiska stress från ett känslomässigt arbete (Bakker et al., 2005, refererad i Kagan & Itzick, 2017).

Cheferna inom socialtjänsten (IP: 1 & 2) anser att avsatt tid till gemensam reflektion för arbetstagarna skulle vara till nytta för att minska arbetstagares stress och som därmed även kan generera ett förebyggande arbete mot mobbning på arbetsplatsen. Detta för att undvika en psykisk belastning för arbetstagarna, i synnerhet inom socialtjänstens värld där arbetet uppfattas som psykiskt påfrestande (Bakker et al., 2005, refererad i Kagan & Itzick, 2017).

Reflektion är något som chefer inom människobehandlande organisationer (IP: 4 & 5) betonar som en viktig del för en fungerande och trivsamt arbetsgrupp. En hög grad av sammanhållning, vilket reflektionstiden uppmanar till i en arbetsgrupp, kan nämligen bidra till en minskning gällande upplevd psykisk stress för arbetstagare (Bakker et al., 2005, refererad i Kagan & Itzick, 2017). En av cheferna inom socialtjänsten (IP: 2) lyfter däremot fram att det kan bli problematiskt att skapa tid för reflektion för arbetstagarna på grund av den höga arbetsbelastningen trots att det i resultatet framkommit att reflektion hos arbetstagare betraktas som en avsaknad inom både socialtjänst som för människobehandlande organisationer. När det gäller efterfrågan av reflektionstid framgår det på följande sätt utifrån respektive yrkeskategori:

“ [...] Jag tror att om vi inte får pysa någonstans då klarar vi inte av det här jobbet [...]”
(Socialtjänst, IP: 1).

“[...] Sedan har vi ju pratat mycket om det här kring reflektionstid för det är ju svårt att få till det eftersom arbetsbelastningen ser ut som den gör men vad vi jobbar mycket med just nu det är ju att försöka kartlägga och åtgärda just ohälsosam arbetsbelastning [...]” (Människobehandlande organisation, IP: 4).

Krav-kontroll-stödmodellen betonar vikten av socialt stöd från både chefer och kollegor för att undvika psykisk stress i sviterna av höga krav från organisationen, klienter och höga krav som arbetstagare ställer på sig själva. Modellen utgör ytterligare en dimension, nämligen socialt stöd, som används för att förklara hur arbetstagare påverkas av yttre krav i relation till deras upplevda kontroll samt deras möjlighet till socialt stöd av kollegor och chefer (Theorell, 2006). Denna modell kan därför söka förklaringar för hur arbetstagare påverkas av organisatoriska såväl som sociala stressorer som i förlängningen skulle kunna generera en mobbningssituation. Som tidigare nämnts efterfrågas reflektionstid för arbetstagare av samtliga chefer, däremot uppger cheferna att möjligheten till denna reflektionstid begränsas på grund av tidsbrist och arbetsbörda. Denna reflektionstid är något som cheferna saknar eftersom det kan tänkas vara till hjälp för arbetstagare för att kunna hantera ett psykiskt påfrestande arbete som vidare kan sammankopplas med ett uttryck för ett behov av att stärka sammanhållningen i gruppen. Att genom reflektionstid kunna samtala om arbetsrelaterade och personliga frågor är något som en chef inom en människobehandlande organisation (IP: 5)

beskriver stärker sammanhållningen i gruppen, minskar stressen och anses vara en resurs för hela arbetsgruppen. Hen beskriver reflektionstiden på följande vis:

”[...] Vi är väldigt öppna och vi pratar gemensamt om saker där alla är med och får en chans att prata och lätta sitt hjärta [...]” (Människobehandlande organisation, IP: 5).

Reflektionstiden kan vidare betraktas som en form av socialt stöd. Det sociala stödet kan ges i form av praktisk såväl som känslomässigt stöd från både arbetskolleger och chefer och beskrivs minska risken för sjukdom, även psykisk stress. Stödet kan även ses som en stötdämpare när det gäller förhållandet mellan krav och belastning i arbetet vilket kan uppfattas vara det som cheferna indirekt efterfrågar när de önskar mer tid för reflektion (Lenéer-Axelsson & Thylefors, 2005; Kasarek & Theorell, 1990). Reflektionstiden betraktas därmed som en resurs för att öka möjligheten till en ökad sammanhållning, för arbetstagarnas känsla av kontroll över sin arbetssituation och en möjlighet till att reducera den upplevda stress arbetstagarna upplever, i synnerhet i arbeten som arbetar med människor.

5.3. Slutsats

Föreliggande studie har sökt besvara huruvida organisatoriska och sociala faktorer påverkar arbetstagares upplevda stress som kan komma att generera mobbning på arbetsplatsen. Vidare har studien även försökt besvara hur chefer inom socialtjänst och andra människobehandlande organisationer upplever mobbningsituationer samt hur de hanterar och arbetar förebyggande mot mobbning på arbetsplatsen. Den första frågeställning som studien avser att besvara är följande:

- *Vad säger den offentliga statistiken om upplevda stressorer och vad som kan möjliggöra mobbning på arbetsplatsen avseende arbetstagare inom socialtjänst och andra människobehandlande organisationer?*

Enligt offentlig statistik har det visat sig föreligga skillnader mellan upplevda stressorer inom yrkesgruppen socialsekreterare och kuratorer i jämförelse med hälso- och sjukvård. Det framgår att socialsekreterare och kuratorer upplever sitt arbete som mer psykiskt påfrestande än vad arbetstagare inom hälso- och sjukvården gör. Däremot framgår det att arbetstagare inom hälso- och sjukvården upplever arbetsbelastning och övertidsarbetet som mer påtagligt än när det gäller socialsekreterare och kuratorer (Se tabell 1 & 2). Det kan således indikera att arbetstagare inom hälso- och sjukvården påverkas främst av organisatoriska stressorer medan socialsekreterare och kuratorer, i högre grad, påverkas av både organisatoriska såväl som sociala stressorer. Statistiken visar även att det föreligger en högre signifikant förändring över tid (mellan år 2012 till 2014) när det gäller den upplevda utsattheten av mobbning och trakasserier på arbetsplatsen för socialsekreterare och kuratorer i jämfört med arbetstagare inom hälso- och sjukvården (Se tabell 1).

Den andra frågeställningen som studien avser besvara är följande:

- *Hur upplever chefer mobbning på arbetsplatsen?*

När det gäller chefers upplevelser av hur arbetstagare påverkas av stress och en möjlig exponering av mobbning på arbetsplatsen har det visat sig föreligga både likheter och skillnader mellan socialtjänst och andra människobehandlande organisationer. Något som flera av cheferna inom socialtjänst såväl som cheferna inom människobehandlande organisationer lyft fram som en bidragande orsak till arbetstagares upplevda stress är den rådande kultur som finns i arbetsgruppen. Vidare lyfter många chefer fram att konfliktfyllda situationer ofta kan ses som en följd av exempelvis hög arbetsbelastning. Däremot framgår

det en väsentlig skillnad utifrån respondenternas svar, nämligen socialarbetares behov av att ”pysa” för att få utlopp över sin frustration (IP: 1). Pysningen lyftes enbart fram inom socialtjänst, dock ska inte sägas att detta är något som förekommer i mindre utsträckning inom människobehandlande organisationer. Det är inget vi kan uttala oss om. Däremot kan det tänkas att socialarbetares psykiskt krävande arbete, då de dagligen kommer i kontakt med människor som befinner sig i svåra livssituationer, kan komma att öka deras upplevda psykiska stress och därmed även de krav som ställs på dem som yrkesutövare.

Den tredje frågeställningen som studien avser besvara är följande:

- *Vilka svårigheter upplever chefer när det gäller hanteringen av mobbningssituationer och/eller konfliktfyllda situationer?*

Utifrån resultatet framgår det att samtliga chefer inom socialtjänst och människobehandlande organisationer eftersträvar en heltäckande och rättvis bedömning för berörda i en mobbningssituation utifrån vad som framkommit i bedömningen av den framtagna vinjetten (Se bilaga 2). Detta eftersom flertalet chefer betonar vikten av att ha konkreta underlag när en mobbningssituation misstänks förekomma på arbetsplatsen. Samtliga chefer upplever däremot svårigheter med att avgöra när en incident faktiskt rör sig om en mobbningssituation eftersom att det kan utspela sig i konkreta såväl som diffusa mobbningssituationer och därmed är olika svåra att uppmärksamma. En chef inom socialtjänsten (IP:1) upplever exempelvis svårigheter att avgöra om hårda uttryck uppfattas kränkande av mottagaren eller om de hårda uttrycken är normalt för personerna som interagerar på grund av att de är nära vänner både i arbetslivet såväl som i privatlivet. Samtliga chefer har uppgett kulturen på arbetsplatsen som en bidragande orsak till att det är svårt att uppmärksamma mobbningssituationer. Utifrån det teoretiska ramverket har det visat sig vara av vikt att arbetstagare och chefer på en arbetsplats kommunicerar och har en god sammanhållning för att arbetstagare ska förstå varandra och på ett lättare sätt uppmärksamma när något inte stämmer, inte hör till vanligheterna och om det rör sig om en mobbningssituation (Lenéer-Axelsson & Thylefors, 2005; Kasarek & Theorell, 1990).

Den sista frågeställningen som studien avser besvara är följande:

- *Föreligger det skillnader gällande hanteringen av mobbning mellan socialtjänst och människobehandlande organisationer?*

Cheferna inom socialtjänst och människobehandlande organisationer har delade meningar angående de tillgängliga resurser avseende policy och riktlinjer på arbetsplatsen. Vad som framkommit i resultatet är att chefer inom socialtjänst upplever sig ha mer verktyg att hantera mobbning med i jämförelse med människobehandlande organisationer. Framträdande är även att chefer inom socialtjänsten arbetar mer aktivt mot mobbning, även på eget initiativ med utbildning av personal avseende hantering av mobbning och i samtal med arbetstagare i jämförelse med människobehandlande organisationer som i större utsträckning tar hjälp utifrån från bland annat företagshälsovården. Därmed inte sagt att cheferna inom andra människobehandlande organisationer inte arbetar aktivt mot mobbning, däremot har det aktiva arbetet visat sig mer framträdande inom socialtjänst. Vad det kan bero på kan spekuleras kring. En möjlig förklaring utifrån studiens resultat är att det har visat sig vara mer förekommande med mobbning och trakasserier för socialarbetare och kuratorer i jämförelse med arbetstagare inom hälso- och sjukvården. Dock vet vi inte *hur* förekommande mobbningen är på arbetsplatserna där cheferna jobbar då statistiken är representativ för en

population av Sveriges arbetsmarknad, där även fler yrkesgrupper än de som representeras i vår undersökning (Se tabell 1). Detta behöver inte betyda att mobbningen i mindre utsträckning kan tänkas ha en påverkan på arbetstagare inom hälso- och sjukvården. Utifrån att mobbning kan förekomma inom båda nämnda yrkesgrupper och/eller yrkesområden uppmanas chefer inom socialtjänst såväl som andra människobehandlande organisationer att arbeta mer förebyggande mot mobbning och trakasserier på arbetsplatsen, oavsett att statistiken tyder på en skillnad. En anledning till att mobbning är mer förekommande för socialsekreterare och kuratorer i jämförelse med hälso- och sjukvården kan antas vara på grund av den påvisade upplevda psykiska stressen och det känslomässiga arbetet hos socialsekreterare när de i sitt dagliga arbete möter människor i svåra livssituationer som även kan utgöra hot för socialarbetaren. Det är den upplevda stressen från yttre hot, känslomässigt arbete och hög arbetsbelastning som gör att siffran om mobbning på arbetsplatsen inom socialtjänsten är högre i jämförelse med andra människobehandlande organisationer. Andra människobehandlande organisationer som inte omfattas av yttre hot och/eller ett känslomässigt arbete upplever inte mobbningen på samma sätt som inom socialtjänsten som omfattas av detta vilket visar att dessa aspekter är centrala för risken att utveckla en mobbningssituation.

KAPITEL 6

DISKUSSION

I detta kapitel förs en diskussion kring studiens empiriska resultat som tolkats i ljuset av teoretiska begrepp. Slutligen görs en kort diskussion kring det teoretiska ramverkets brister samt en diskussion gällande vidare studier inom området.

6.1. Diskussion

Utifrån det empiriska materialet, tidigare forskning och det teoretiska ramverket som denna studie bygger på går det att tyda vissa konsekvenser som kan bidra till en bristande arbetsmiljö för arbetstagarna. Dessutom går det även att tyda olika förutsättningar som kan komma att främja ett trivsamt klimat som i sin tur även bidrar till en trivsam arbetsmiljö vilket kommer att presenteras nedan.

Konsekvens 1: Arbetsbelastningens påverkan på arbetsrutiner

Som tidigare nämnts kan en hög arbetsbelastning göra att sannolikheten ökar för eskalerade konflikter, och i värsta fall mobbning, på arbetsplatsen (Zapf, 1991, Hauge et al., 2007; Kagan & Itzick, 2017). Det kan ytterligare styrkas eftersom statistik påvisar organisatoriska och/eller sociala faktorer som de vanligaste orsakerna till arbetsrelaterad sjukdom, däribland hög arbetsbelastning (Ponton, 2015). Det kan tänkas att arbetsbelastningen i sig kan skapa konsekvenser gällande arbetstagarnas arbetsrutiner (Ziegarnik, 1927, refererad i Kasarek & Theroell, 1990). Det har visat sig att konflikter och trakasserier är vanligt förekommande på de arbetsplatser där det råder en hög osäkerhet gällande arbetsförhållanden, vilket i sin tur bidrar till att arbetstagare lättare begår misstag i sitt arbete. Den arbetstagare som begår misstag kan således bli utsatt för trakasserier av andra arbetskollegor och även hamna i konflikter (Zapf, 1991). Detta kan likställas med huruvida en hög arbetsbelastning kan komma att påverka arbetstagarens rutinmässiga arbete. En chef inom en människobehandlande organisation (IP: 4) beskriver hur hen upplever att arbetstagare vid en hög arbetsbelastning ofta förlorar rutiner och struktur på sitt arbete som medför att arbetstagare börjar "köra sitt eget race", vilket kan tyda på en brist gällande samarbetet arbetstagare emellan. Vidare har det visat sig att arbetstagares upplevda organisatoriska krav kan göra dem mer benägna att dra in på luncher, arbeta övertid eller ta med arbetet hem. Detta är något som är mer vanligt förekommande hos manliga arbetstagare inom hälso- och sjukvården (64 %) än för kvinnliga socialsekreterare och kuratorer. (Se tabell 1 & tabell 2). Utifrån insamlade data är det intressant i detta avseende att påpeka att endast en chef inom en människobehandlande organisation (IP: 5) lyfte fram att arbetstagare är mer benägna att arbeta övertid på grund av den höga arbetsbelastningen. Detta är i sin tur också något som påverkar arbetstagarnas struktur och rutinmässiga arbete. Det kan således förstås att en hög arbetsbelastning kan komma att påverka arbetstagarens säkerhet och/eller kontroll över sin arbetssituation (Buck, 1972, refererad i Kasarek & Theorell, 1990; Kasarek, 1976). Detta kan i sin tur göra att arbetstagares osäkerhet går ut över övriga arbetskollegor i form av konflikter, trakasserier eller mobbning (Kasarek & Theorell, 1990).

Konsekvens 2: Arbetsbelastningens påverkan på arbetstagares upplevda psykiska stress

Det har visat sig finnas flertalet organisatoriska problem som kan utlösa konflikter och/eller trakasserier på arbetsplatsen (Zapf, 1991, Hauge et al., 2007). Däremot är det inte enbart de

organisatoriska faktorerna i sig som kan skapa stress för arbetstagare, och i sin tur konflikter och/eller trakasserier, utan även sådant arbete som kräver känslomässigt stöd och hjälp till individer som befinner sig i utsatta livssituationer (Demerouti et al., 2001, refererad i Kagan & Itzick, 2017). Arbetet med klienter, patienter, brukare med mera kan således ses som en faktor som påverkar arbetstagares psykiska upplevda stress. Enligt statistik framgår att 75 % av kvinnliga socialsekreterare och kuratorer, 56 % av kvinnliga arbetstagare inom hälso- och sjukvården och 48 % manliga arbetstagare inom hälso- och sjukvården upplever sitt arbete som psykiskt påfrestande (Se tabell 1 & 2). Varför det råder en skillnad mellan könen gällande psykisk påfrestning framgår inte, inte heller går det att diskuteras utifrån insamlad data. Däremot kan det tänkas att kvinnliga socialsekreterare och kuratorers upplevda psykiska påfrestning kan bero på mängden ärenden i relation till det nära klientarbetet då man inom socialtjänst är ensam ansvarig för sina ärenden medan man som arbetstagare inom hälso- och sjukvården inte har det yttersta ansvaret för sina patienter. En chef på socialtjänsten (IP: 3) beskrev att arbetstagares höga arbetsbelastning gör att de behöver få ut sin frustration på något sätt vilket till exempel kan innebära att arbetstagarna klagat över mängden arbete, som i sin tur kan smitta av sig på övriga arbetskolligor. I sin tur kan arbetstagares reaktion på stress och arbetsbelastning som de upplever i sin arbetssituation utvecklas till mobbning och konflikter (Einarsen et al., 1998). Stress och hög arbetsbelastning kan vara riskabelt i situationer där arbetstagare upplever en hög psykisk påfrestning. En chef på socialtjänst (IP: 1) berättar att arbetstagarna kan, på grund av den psykiska belastningen de upplever, behöva "pysa" med varandra eftersom chefen upplever att socialsekreterare ofta blir kritiserade i sitt arbete av utomstående. Således kan sägas att det ofta är flertalet faktorer som kan bidra till eskalerande konflikter på arbetsplatser (Zapf, 1999). Chefen på socialtjänst (IP: 1) menar dock att "pysningen" kan bli problematisk om det går ut över andra arbetskolligor, vilket då kan innebära att en arbetstagare utsätter en annan kollega för en oavsiktlig handling som mottagaren blir illa berörd av. Detta stämmer överens med vad forskning har visat gällande arbetstagares upplevda stress över arbetsbelastning och att det i sin tur kan leda till att arbetstagare bryter mot allmänt accepterade normer av artighet och socialt beteende i deras arbetsmiljö (Felson, 1992, refererad i Hauge et al., 2007). Att arbetstagare bli stressade kan alltså medföra omedvetna handlingar och/eller agerande gentemot arbetskolligor. Utifrån statistik har det även visat sig finnas en signifikant förändring över tid (mellan år 2012 till 2014) för kvinnliga socialsekreterare och kuratorer och kvinnliga arbetstagare inom hälso- och sjukvård, där den procentuella andelen är högre bland socialsekreterare och kuratorer när det gäller mobbning på arbetsplatsen (Se tabell 1). Detta kan i sin tur ytterligare stärka resonemanget kring arbetstagares hantering av upplevd psykisk stress och för att motverka att stressen genererar i mobbning på arbetsplatsen. På grund av liknande situationer betonar majoriteten av cheferna inom socialtjänst såväl som andra människobehandlande organisationer vikten av att agera skyndsamt vid inledandet av en konflikt och därmed sätta gränser för accepterade beteenden på arbetsplatsen, för att i sin tur motverka en annars kanske eskalerande konflikt, vilket även är något som framgår av 13 § AFS 2015:4.

Konsekvens 3: Brist i arbetsmiljön slår på hela systemet

Det är organisationen i stort som styr hur resurser fördelas, både internt och externt på arbetsplatser (Boglind, 2015). Om inte arbetsplatser kan anpassa sig efter de krav som ställs på organisatorisk nivå kan det komma att "slå på hela systemet" (Moe, 1995). Det kan alltså tänkas vara organisationen i stort som styr i vilken omfattning cheferna har möjlighet att diskutera mobbningspolitiken inom arbetsgruppen. Utifrån detta går det även att understryka makt som en väsentlig aspekt när det gäller diskussioner om hur mobbningspolitiken bör bedrivas inom organisationen. Trots att maktbegreppet inte är något som varit i fokus i föreliggande studie kan det däremot anses vara en viktig aspekt att ta hänsyn till i detta

avseende. Som forskning har visat kan makt och/eller maktfördelning mellan arbetstagare, chefer och högre befattningshavare komma att leda till en omfattande problematik om maktfördelningen enbart koncentreras till exempelvis den övergripande ledningen (Theorell, 2012). Högre befattningshavare får alldeles för mycket att göra medan irritation och frustration uppstår för de anställda eftersom de behöver fråga cheferna om saker som rör det dagliga arbetet. Det betyder således att det behöver råda en jämn maktfördelning mellan dessa olika nivåer för att systemet ska fungera på ett lämpligt sätt (Theorell, 2006). Cheferna har lyft fram att det är högre befattningshavare som har makten att bestämma vad som är mest väsentligt att fokusera på gällande arbetsmiljön. Enligt cheferna är det problematiskt då det även är högre befattningshavare som har makten och kan välja att inte uppmärksamma mobbningspolitiken i den mån som behövs. Cheferna har makten att kunna påverka arbetsmiljön, däremot råder det brister gällande diskussioner kring mobbningspolitiken inom de högre befattningarna, vilket gör att chefer lättare blir handfallna i situationen.

Förutsättning för chefers agerande och hantering av mobbningsärenden

När det gäller förebyggande arbete av mobbning på arbetsplatser har det i tidigare forskning visat sig att chefers närvaro och engagemang för arbetstagare såväl som engagemanget i arbetsmiljön har en avgörande påverkan vilket även är något som framkommit i vårt empiriska material. Vad som framkommit är att chefer ska kunna uppmärksamma mobbningsituationer men även kunna agera stöd för arbetstagare när arbetsgruppen drabbas av spända och konfliktfyllda situationer (Nielsen, 2012). Flertalet chefer som lyfter fram att det kan vara svårt att avgöra om handlingar är av en allvarligare karaktär i form av mobbning, kränkning och/eller trakasserier eftersom handlingen i sig kan vara subtil. En chef inom en människobehandlande organisation (IP: 4) beskriver att subtila handlingar som exempelvis att arbetstagare suckar när andra pratar eller ögonkast arbetskollegor emellan kan göra att situationen blir mer svårbedömd. Till skillnad mot detta menar en chef inom socialtjänsten (IP: 1) att en subtil incident kan vara svår att bedöma eftersom beteendet och/eller handlingen kan ses som en del av den rådande kultur som förekommer på arbetet. Chefen kan därmed få svårigheter gällande bedömningen av vart gränsen går för sådana handlingar som anses vara accepterade inom arbetsgruppen och inte, vilket ytterligare försvåras om arbetstagarna även är goda vänner på fritiden. Att chefer inte uppmärksammar och/eller agerar på föreliggande konflikter i arbetsgruppen ska inte ses som en effekt av dåligt beteende å chefers sida, snarare att chefen har ett passivt ledarskap som tillåter konflikten fortgå (Woodrow & Guest, 2016).

Trots att det kan vara svårt att bedöma beteenden och/eller handlingars karaktär är det viktigt att som chef klargöra den nolltolerans som ska råda på arbetsplatser gällande kränkande särbehandling samt att chefen har det huvudsakliga ansvaret att motverka förhållanden i arbetsmiljön som kan ge upphov till kränkande särbehandling (13 § AFS 2015:4).

Eftersom kulturen kan komma att påverka arbetstagares agerande gentemot varandra lägger två chefer inom socialtjänsten (IP: 1 & 2) fram vikten av att medvetandegöra för arbetstagarna hur dess agerande kan komma att påverka andra. Vidare beskriver ytterligare en chef inom socialtjänsten (IP: 2) att det är av stor vikt att chefer agerar skyndsamt i konfliktfyllda situationer för att motverka att situationen eskalerar. Detta stämmer överens med att chefer tidigt behöver identifiera tecken på när arbetsmiljön blir ohälsosam för arbetstagarna, som exempelvis när det råder kränkande särbehandling, och när åtgärder bör vidtas (Arbetsmiljöverket, 2016). I relation till detta betonar ytterligare en chef inom socialtjänsten (IP: 3) att det är arbetstagare såväl som chefers ansvar att se till att arbetsmiljön är trivsamt för samtliga parter på arbetsplatsen. Detta kan ytterligare styrkas då Arbetsmiljöverket (2016) beskriver att arbetsmiljön är något som arbetas fram av de anställda och för att upprätthålla en trivsamt arbetsmiljö behöver denna fastställas på arbetsplatsen i form av exempelvis policys,

mål, styrdokument, regler och rutiner som har sin grund i arbetsmiljölagen. Vidare behöver även policys och rutiner grundas utifrån ett systematiskt arbetsmiljöarbete som handlar om exempelvis risk- och åtgärdsbedömning (Arbetsmiljöverket, 2016). Detta är något som samtliga chefer lyfter fram som ytterst viktigt när det gäller hantering av mobbningsituationer. Utifrån detta kan det även tänkas att organisationer där det råder en trivsamt arbetsmiljö även är en organisation som strävar efter att uppfylla de mål och visioner som organisationen i stort sätter (Boglund, 2015).

6.1.1. Avslutande reflektion kring teoretiskt ramverk

Det kan vara svårt att uttala sig gällande hur arbetstagares upplevda psykiska stress kan komma att påverka arbetsgruppen i stort. För detta krävs mer information om hur gruppdynamiken kan komma att påverka enskilda arbetstagare när det gäller sådana organisationer och/eller verksamheter som anses vara psykiskt påfrestande för arbetstagare. Något som vi har tagit hänsyn till vid användandet av AGIL-schemat är att teorin kan tillämpas på både individ-, grupp- såväl som samhällsnivå, vilket kan skapa en bredare och mer nyanserad bild av själva problemområdet. När AGIL-schemat används analyseras gruppens beteende och handlingar i förhållande till exempelvis ekonomi och politik som i de två första faserna i Parsons teori (Boglund, 2015). Det är alltså viktigt att ha i beaktande att yttre faktorer kan påverka både arbetstagares handlande men även deras agerande gentemot varandra i arbetsgruppen, vilket kan bero på exempelvis själva arbetsmiljön, verksamhetens organisering eller riktlinjer. Med hjälp av analysen kan information fås om vad i en grupp som inte fungerar och även varför problemet har uppstått, däremot ger teorin inte svar på vilket sätt problemet kan åtgärdas. Vidare har vi valt att fokusera på chefers upplevelse av mobbning på arbetsplatsen. Detta kan göra det svårt att på ett tillförlitligt sätt förstå hur arbetstagare påverkas av organisatoriska och/eller sociala stressorer eftersom informationen från de semistrukturerade intervjuerna betonar chefernas upplevelser av mobbning på arbetsplatsen. Däremot har vi kvantitativ data som styrker arbetstagarnas egna upplevelser av både organisatoriska såväl som sociala stressorer. När analys görs med stöd av krav-kontroll-stödmodellen kan det vara svårt att föra en diskussion kring arbetstagares psykiska stress. Eftersom kravnivåerna generellt har ökat under senare år, vilket gör att arbetstagare med hög auktoritet oftare inte kan nyttja sin egen kompetens på grund av exempelvis hög arbetsbelastning kan det komma att göra krav-kontroll-stödmodellen ogiltig (Theorell, 2006). AGIL-schemat och krav-kontroll-stödmodellen, som är det teoretiska ramverk som denna studie bygger på, skulle därför kunna kompletteras med en teori som behandlar individens påverkan av ett psykiskt påfrestande arbete som därmed kan komma att påverka deras känslomässiga tillstånd i sig (Hoschild, 1983). Detta för att i sin tur uppnå ett helhetsperspektiv om fenomenet i fråga.

6.1.2. Diskussion kring vidare studier

I föreliggande studie har vi inte valt att fokusera på mobbning i termer av offer- och förövare. Däremot skulle det vara intressant att söka information om hur arbetstagare som faller offer för mobbning på arbetsplatsen, på ett individuellt sätt, kan komma att påverkas i interaktionen med andra arbetskollegor. Tidigare forskning har visat hur enskilda parter i en mobbningsituation kan komma att påverkas, dock inte hur detta tar sig till uttryck i en arbetsgrupp. För att få djupare förståelse kring huruvida arbetstagare påverkas av interaktionen sinsemellan skulle det därför vara av intresse att söka vidare studier som betonar människors agerande i form av symboler. Förslagsvis skulle Goffmans teori (Persson, 2012) om social information, alltså hur utsända och överförda uttryck kan komma att påverka interaktionen mellan arbetstagare. Vidare skulle det även vara av intresse att undersöka om klienter kan påverkas av att den yrkesverksamma, som klienter får hjälp av, blir utsatt för mobbning på arbetsplatsen. Som professionell inom socialtjänst såväl som andra

människobehandlande organisationer kommer den professionelle i kontakt med klienter och har i sitt uppdrag ansvaret att hjälpa dessa personer, oavsett om den professionelle är utsatt för mobbning eller inte. Något som skulle vara intressant för vidare studier är således att undersöka huruvida arbetstagare som är utsatta för mobbning i en arbetsgrupp kan komma att påverkas i sin professionella roll. Hur och om mobbningen har en indirekt påverkan på klientbemötandet skulle vidare vara av vikt för att ytterligare kunna belysa vikten av ett förebyggande arbete mot mobbning på arbetsplatser.

REFERENSLISTA

AFS 1999:7. *Första hjälpen och krisstöd: Arbetskyddsstyrelsens föreskrifter om första hjälpen och krisstöd samt allmänna råd om tillämpningen av föreskrifterna*. Hämtad 5 april, 2018, från Arbetsmiljöverket, <https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/foreskrifter/forsta-hjalpen-och-krisstod-foreskrifter-afs1999-7.pdf>

AFS 2001:1. *Systematiskt arbetsmiljöarbete: Arbetsmiljöverkets föreskrifter om systematiskt arbetsmiljöarbete och allmänna råd om tillämpningen av föreskrifterna*. Hämtad 5 april, 2018, från Arbetsmiljöverket, <https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/foreskrifter/systematiskt-arbetsmiljoarbete-foreskrifter-afs2001-1.pdf>

AFS 2015:4. *Organisatorisk och social arbetsmiljö: Arbetsmiljöverkets föreskrifter om organisatorisk och social arbetsmiljö samt allmänna råd om tillämpningen av föreskrifterna*. Stockholm: Elanders Sverige AB.

Arbetsmiljölög (1977: 1160) [ABL]. Stockholm: Sveriges riksdag.

Arbetsmiljöverket (2016). Den organisatoriska och sociala arbetsmiljön – viktiga pusselbitar i en god arbetsmiljö: *Vägledning till Arbetsmiljöverkets föreskrifter om organisatorisk och social arbetsmiljö, AFS 2015:4*. Arbetsmiljöverket.

Arbetsmiljöverket (u.å. a). *Se upp för de dolda farorna på arbetsplatsen*. Hämtad 19 mars, 2018, från Arbetsmiljöverket, <https://www.av.se/arbetsmiljoarbete-och-inspektioner/arbets-med-arbetsmiljon/dolda-faror-i-arbetsmiljon/>

Arbetsmiljöverket (u.å. b). *Kränkande särbehandling och mobbning*. Hämtad 19 mars, 2018, från Arbetsmiljöverket, <https://www.av.se/halsa-och-sakerhet/psykisk-ohalsa-stress-hot-och-vald/mobbning/>

Boglund, A. (2015). Teoretiska traditioner: Strukturalism och funktionalism. I P. Månsson (Red.), *Moderna samhällsteorier: traditioner, riktningar, teoretiker* (s. 25-67). Lund: Studentlitteratur.

Booth, A., Sutton, A., & Papaioannou, D. (2016). *Systematic approaches to a successful literature review*. Los Angeles: Sage.

Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.

Danermark, B., Ekström, M., Jakobsen, L. & CH. Karlsson, J (2003). *Att förklara samhället*. Lund: Studentlitteratur.

Diskrimineringslag (2008:567) [DiskrL]. Stockholm: Sveriges riksdag.

Dollard, M.F., Dormann, C., Tuckey, M.R., & Escartín, J. (2017). Psychosocial safety climate (PSC) and enacted PSC for workplace bullying and psychological health problem reduction. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(6), 844-857, doi: 10.1080/1359432X.2017.1380626

Einarsen, S. (red.) (1998). *Mobbning och svåra personkonflikter: [en bok för alla som har ansvar för att anställda trivs på arbetsplatsen ...]*. Stockholm: Kommentus.

Fredriksson, K. & Selén, J. (u.å). *Hot och våld i arbetslivet: En analys av samband mellan hot och våld och olika typer av psykiska och psykosomatiska arbetsrelaterade besvär* (Fokus på näringsliv och arbetsmarknad). Stockholm: Statistiska centralbyrån. Från <https://www.scb.se/contentassets/b1ae4493ffd1404987a4d32cbf213ae5/hot-och-vald-i-arbetslivet.pdf>

Giorgi, G. (2010). Workplace bullying partially mediates the climate-health relationship. *Journal of Managerial Psychology*, 25(7), 727-740. doi: 10.1108/02683941011075274

Hauge, L. J., Skogstad, A. & Einarsen, S. (2007). Relationships between stressful work environments and bullying: Results of a large representative study. *Work & stress*, 21(3), 220-242. doi: 10.1080/02678370701705810

Hjerm, M. & Lindgren, S. (2014). Att kombinera kvantitativ och kvalitativ analys. I M. Hjerm, S. Lindgren & M. Nilsson, *Introduktion till samhällsvetenskaplig analys* (s. 185-190). Malmö: Gleerup.

Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart. Commercialization of human feelings*. Los Angeles: University of California Press.

Jepson, W, U. (2015). Att analysera livsberättelser. I A. Fejes & R. Thornberg (Red.), *Handbok i kvalitativ analys* (s. 238-254). Stockholm: Liber.

Kagan, M., & Itzick, M. (2017). Work-related factors associated with psychological distress among social workers. *European Journal of Social Work*, 1-13. doi: 10.1080/13691457.2017.1357021

Karasek, R. (1976) Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly* 4 (24) 285-308.

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

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Lennér-Axelsson, B. & Thylefors, I. (2005). *Arbetsgruppens psykologi*. Stockholm: Natur och kultur.

G.E. Mathisen, S. Einarsen & R. Mykletun (2011) *The Relationship Between Supervisor Personality, Supervisor's Perceived Stress and Workplace Bullying*. *Journal of Business Ethics* 99:637–651. Doi: 10.1007/s10551-010-0674-z

Moe, S. (1995). *Sociologisk teori*. Lund: Studentlitteratur.

Nielsen, M. B. (2013). *Bullying in work groups: The impact of leadership*. *Scandinavian Journal of Psychology* 54, 127–136. doi: 10.1111/sjop.12011

Nilsson, M. (2014). Att samla in kvalitativa data – halvstrukturerade intervjuer. I M. Hjerm, S. Lindgren & M. Nilsson, *Introduktion till samhällsvetenskaplig analys* (s. 149-165). Malmö: Gleerup.

Nilsson, M. (2014). Att samla in kvantitativa data - enkätundersökningar. I M. Hjerm, S. Lindgren & M. Nilsson, *Introduktion till samhällsvetenskaplig analys* (s. 167-184). Malmö: Gleerup.

Persson, A. (2012). *Ritualisering och sårbarhet: Ansikte mot ansikte med Goffmans perspektiv på social interaktion*. Malmö: Liber.

Persson, J. (2014). *Arbetsmiljön 2013: The Work Environment 2013* (Arbetsmiljöstatistik Rapport nr 3). Stockholm: Arbetsmiljöverket. Från <https://www.av.se/globalassets/filer/statistik/arbetsmiljostatistik-arbetsmiljon-2013-rapport-2014-03.pdf>

Ponton. Klevestedt, A (2014). Arbetsorsakade besvär 2014: Work-Related Disorders 2014 (Arbetsmiljöstatistik Rapport nr 4). Stockholm: Arbetsmiljöverket. Från <https://www.av.se/globalassets/filer/statistik/arbetsmiljostatistik-arbetsorsakade-besvar-rapport-2014.pdf>

Ponton. Klevestedt, A (2015). Arbetsskador 2014 (Arbetsmiljöstatistik Rapport nr 1). Stockholm: Arbetsmiljöverket. Från <https://www.av.se/globalassets/filer/statistik/arbetsmiljostatistik-arbetsskador-2014-rapport-2015-01.pdf>

Rai, A. & Agarwal, U. A. (2017). Workplace bullying and employee silence: A moderated mediation model of psychological contract violation and workplace friendship. *Personnel Review*, 47(1), 226-256. doi: 10.1108/PR-03-2017-0071

Statistiska Centralbyrån (u.å.). Andel av de sysselsatta enligt besvärsundersökningen. Hämtad 13 april, 2018, från Statistiska Centralbyrån, http://www.statistikdatabasen.scb.se/pxweb/sv/ssd/START__AM__AM0502/ArbOrsakBesvar/SNI07/table/tableViewLayout2/?rxid=458963fa-c793-40b5-972c-113bf4eaa3da

Theorell, T. (2006). *I spåren av 90-talet*. Stockholm: Karolinska institutet University Press.

Theorell, T. (red.) (2012). *Psykosocial miljö och stress*. Lund: Studentlitteratur.

Thornberg, R. & Forslund. Frykedal, K. (2015). Grundad teori. I A. Fejes & R. Thornberg (Red.), *Handbok i kvalitativ analys* (s. 44-68). Stockholm: Liber.

Thornberg, R. & Fejes, A. (2015). Kvalitet och generaliserbarhet i kvalitativa studier. I A. Fejes & R. Thornberg (Red.), *Handbok i kvalitativ analys* (s. 256-276). Stockholm: Liber.

Tsuno, K. & Kawakami, N. (2015). *Multifactor leadership styles and new exposure to workplace bullying*. *Industrial Health: National Institute Of Occupational Safety and Health*. *Ind Health* 53(2): 139-151. doi: 10.2486/indhealth.2014-0152

Webster, M. (2016). Challenging workplace bullying: the role of social work leadership integrity. *Ethics and Social Welfare*, 10(4), 316-332. doi: 10.1080/17496535.2016.1155633

Woodrow, C. & Guest, D.E. (2016). *Leadership and approaches to the management of workplace bullying*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 26(2), 221-233. doi: 10.1080/1359432X.2016.1243529

Zapf, D. (1999). Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International journal of manpower*, 15(1/2), 70-85. doi: 10.1108/01437729910268669

Bilagor

Bilaga 1: Informationsbrev till respondenter

Hej!

Syftet med studien är att undersöka hur organisatoriska och grupporienterade faktorer kan påverka uppkomsten av mobbning på arbetsplatsen samt hur chefer hanterar mobbningsärenden i personalgruppen. Vidare syftar undersökningen till att undersöka om det föreligger en skillnad avseende hantering av mobbningsärenden i människobehandlande organisationer som hälso- och sjukvård i jämförelse med socialtjänst. För att få fram informationen har vi valt att kontakta chefer från både hälso- och sjukvården och socialtjänsten för intervju. Totalt 8 stycken chefer har tillfrågats om deltagande i undersökningen. Tidsomfattningen för intervjun är 45 minuter. Under tiden kommer du som deltagande få läsa en vinjett om en mobbningssituation och sedan hantera ärendet efter organisationens rutiner och policy. Efter bedömningen kommer ansvariga ställa kompletterande frågor. Efter att informationen samlats in kommer materialet sammanställas och tematiseras tillsammans med de andra deltagarnas svar för att se eventuella likheter och skillnader. Som deltagande i denna undersökning har du som deltagande rätt att bestämma över din medverkan och avsluta denna när du vill. Materialet som kommer fram hanteras med hög grad av konfidentialitet/ sekretess och vid verkliga exempel och känslig information råder total aidentifiering och tystnadsplikt. Materialet kommer även bevaras skyddad från omgivningen och från att övriga personer ska få del av informationen under undersökningsprocessen.

Anledningen till att denna undersökning är viktig att genomföra är på grund av att forskning visat på att mobbning i arbetslivet inte är tillräckligt uppmärksammat som inom skolan för barn- och ungdomar trots att mobbningen har samma negativa påverkan på individen i vuxen ålder. Denna undersökning ska därför belysa vikten av ett förebyggande arbete mot mobbning i arbetslivet för arbetstagares välmående och hälsa.

Du _____ tillfrågas härmed om deltagande i denna undersökning.

Samtycke för att deltagandes svar får användas i undersökningen

Om deltagande vill ta del av det färdigställda materialet finns denna tillgänglig. Materialet kommer främst att användas i utbildningssyfte.

Ytterligare upplysningar lämnas av nedanstående ansvariga.

Emma Bergeling
076-810 65 39
emma.bergeling@hotmail.com

Ort och Datum

Underskrift

Victoria Eriksson
070-954 55 79
victoriaaeriksson@hotmail.com

Ort och datum

Underskrift

Handledare:
Björn Johansson
019-30 35 02
bjorn.johansson@oru.se

Bilaga 2: Vinjett med uppföljningsfrågor för kvalitativa intervjuer

Förmiddagssituation

Det är måndag förmiddag och du som chef fikar tillsammans med din arbetsgrupp. Det är ett trevligt klimat och tillsammans pratar ni om helgen som varit. En kollega som heter Karin frågar sin kollega Anna om vad hon har gjort under helgen. Innan Anna hinner berätta om sin helg avbryter Karin och säger följande påstående. "Varför frågar jag egentligen, du satt väl bara hemma framför tv:n hela kvällen som den soffpotatis du är". De andra kollegorna börjar skratta åt Karins skämt men Anna blir genast generad och det syns att hon blir obekvämt i situationen. Anna tar upp sin mobiltelefon och går in på sitt kontorsrum.

- Hur agerar du som chef i följande situation?
- Är denna situation något som förekommer på din arbetsplats?
- Om inte, finns liknande situationer?

Eftermiddagssituation

På eftermiddagen samma dag kommer kollegan Björn in på ditt kontorsrum. Björn som delar kontorsrum med Anna har märkt att Anna på senare tid har fått svårt att koncentrera sig på sitt arbete, hon pratar inte lika mycket som tidigare och verkar nedstämd. Björn berättar även om ett tillfälle då Anna berättat för honom att Anna blir ledsen på Karins ständiga ironiska skämt och att Karin även har skickat privata mail till Anna om att hon "ska sluta vara en sån jäv*a besserwisser"

- Hur agerar du som chef i följande situation? Ser ditt agerande annorlunda ut i jämförelse med situationen på förmiddagen?
- Har du upplevt liknande situationer på din arbetsplats? Om ja, hur vanligt förekommande är detta?
- Hur ser det rutinmässiga arbetet ut när du kommer i kontakt med ett mobbningsärende?
- Är du trygg i hanteringen av en mobbningsituation?
- Finns det riktlinjer?
- Finns det någon policy?
- Anser du att det finns tillräckligt med resurser för att hantera liknande situationer?
- Finns det något du saknar, exempelvis utbildningsmaterial?
- Finns det något som du anser skulle hjälpa dig att hantera mobbningsituationer på arbetsplatsen?
- Hur tycker du att mobbningsituationer bör hanteras?
- Anser du att du får stöd från högre befattningar gällande mobbningspolitiken?