



Fakulteten för ekonomi, kommunikation och IT

Beatrice Haglund

Diana Thorin

Om sorg och arbetslivet

En studie om sorgehantering i samband med att en medarbetare mister en närstående

About Grief and the Working Life

A study about how to cope with Grief when an employee suffer a loss of a close related

Arbetsvetenskap

C-uppsats

Termin/datum: V10 2010-06-21
Handledare: Tuula Bergqvist
Pia Renman
Examinator: Jan Ch. Karlsson

Sammanfattning

Syftet med undersökningen är att studera hur sorghantering fungerar inom arbetsorganisationer. Detta i samband med att en medarbetare drabbats av sorg efter en nära anhörigs död. För att besvara studiens syfte har vi använt oss av fyra frågeställningar. Dessa är: vilket ansvar tar de studerade arbetsorganisationerna när en medarbetare drabbats av sorg efter en nära anhörigs död? Vilka krav ställer sorghanteringen inom de studerade arbetsorganisationerna på ledarskapet? Vilka behov har studiens deltagare efter förlusten, sett ur ett arbetslivsperspektiv? Vilken betydelse får arbetet efter förlusten av en anhörig, för studiens deltagare? För att söka svar på dessa frågeställningar började vi med att läsa litteratur som finns inom området för att skaffa oss en bred teoretisk referensram. Vi konstaterade tidigt att det bedrivits mycket lite forskning inom området vi ville studera. För att bredda vår teoretiska referensram behandlades därför även bland annat litteratur kring sorg, bemötande, ledarskap och medarbetarskap. När vi läst in oss på området började vår empiriska datainsamling som skedde genom kvalitativa intervjuer. Vi har intervjuat såväl medarbetare som varit med om en förlust såsom arbetsledare som mött sörjande i sitt arbete. Det empiriska materialet analyserades därefter med hjälp av ett Grounded Theory inspirerat arbetssätt.

Vårt resultat visar att arbetsorganisationer har ett stort ansvar när det kommer till sorghantering. Vidare visar resultatet att en sörjande människa har vissa behov i arbetssituationen och om dessa behov inte tillfredställs kommer hennes upplevelse av arbetet påverkas negativt vilket får konsekvenser för såväl individen som arbetsorganisationen. De behov som den sörjande har är behov av flexibilitet, ett gott bemötande och vissa har behov av extern hjälp såsom företagshälsovård. Den person som ska se till att dessa behov tillfredställs är närmsta arbetsledare och därav är ett väl fungerande ledarskap viktigt för sorghanteringen.

Förord

Vi vill tacka berörda arbetsorganisationer för att vi fick göra vår undersökning inom era verksamheter. Ett särskilt tack till alla respondenter som medverkade i våra intervjuer. Vi är otroligt tacksamma för att vi fick träffa er och att ni generöst delade med er av era erfarenheter.

Vi vill även ge ett varmt tack till våra handledare Tuula Bergqvist och Pia Renman för all hjälp och värdefulla synpunkter vi fått under uppsatsens gång.

Karlstad 2010-06-21

Diana Thorin och Beatrice Haglund

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
Syfte och frågeställningar	1
Avgränsningar	2
Disposition	2
2. Teoretisk referensram	3
Vad är sorg?	3
Vad är kris?	5
Hur skiljer sig sorg från kris?	6
Kort om lagen	6
Att möta människor i sorg	7
Den sörjande i arbetslivet	10
3. Metod	13
Planering	13
Datainsamling	16
Databearbetning	18
Undersökningens kvalitet	19
Etiska överväganden	19
4. Analys och resultat	21
Arbetsorganisationens ansvar	21
Ledarskapet	23
Behov i arbetssituationen	25
5. Sammanfattande diskussion	37
Slutsats	37
Resultatdiskussion	41
6. Avslutande reflektion	43

1. Inledning

Sorg är en del av livet och alla människor kommer förr eller senare att drabbas av den (James & Friedman, 2003:20f). Med sorg menas den reaktion som uppstår i samband med en förlust av något slag (Fyhr, 1999:23). Förlusten behöver inte vara stor, såsom förlust av liv eller relationer, utan det kan även röra sig om till exempel förlust av arbetsuppgifter, en kroppsdel eller byte av arbetskamrater. Sannolikheten är alltså stor att de flesta människor någon gång kommer möta en människa i sorg. Därför är det viktigt att vi är förberedda när det väl inträffar och att vi vet hur vi ska hantera den. Fyhr (1999:17f) menar att allmänheten i dag saknar kunskande om hur man bör bemöta människor i sorg. Hon säger att man förr i tiden hade invanda stödjande rutiner och ritualer som de använde sig av när en medmänniska drabbades av sorg. I dagens samhälle har istället denna del lämnats över till de professionella. Flera författare menar dock att de flesta förluster inte kräver hjälp av professionella utan att individen egentligen klarar att ta sig igenom sorgen själva, med hjälp och stöd från sin omgivning (Fyhr, 1999:19; Hammarlund, 2002:23; Persson, 1995:5).

Eftersom vi tillbringar stor del av våra liv på arbetet så blir arbetsplatsen därför viktig för den sörjande. Får hon inte den hjälp och stöd hon behöver så kommer det påverka såväl individen som organisationen. Trots detta finns det ganska lite forskning om sorg i arbetslivet. Det finns dock desto mer forskning när det gäller större kriser och olycksfall eller när en medarbetare dör på arbetsplatsen (se t ex Hoffman & Goya, 2007; Gensing-Pophal, 2000). Denna forskning är mer inriktad på krishantering och inte på de individuella sorgereaktionerna hos individerna. James och Friedman (2003:20f) menar att vi tidigt, redan som barn, får lära oss hur vi hanterar olycksfall av olika slag men att vi har för lite kunskaper kring hur vi ska handskas med sorg. De menar att detta är något som vi måste bli bättre på. Ett annat område som det bedrivits en del forskning kring är när barn dör (se t ex Ronel & Lebel, 2006). Det finns även en hel del forskning inom vården och om hur sorgen kan te sig bland personal, intagna och anhöriga (Se t ex Blau, 2006). Vår uppfattning är att även arbetslivsforskningen borde prioritera detta viktiga område lite mer.

Inom organisationer finns ofta krisplaner som detaljerat beskriver rutinerna vid olika slags olycksfall. Dock verkar det inte finnas mycket information kring händelser som drabbar en enskild medarbetares privatliv, till exempel förlusten av en nära anhörig. Denna händelse kommer med stor sannolikhet även påverka arbetet för den drabbade och därför bör det även vara viktigt att hanteringen av dessa situationer fungerar på ett tillfredställande sätt. Detta låg till grund för att vi valde att skriva om sorg i arbetslivet och detta i samband med att en enskild medarbetare drabbats av en förlust av en anhörig. Ytterligare en orsak till vårt ämnesval var att när man pratar med människor om sorghantering är det i regel större olycksfall de kommer att tänka på, såsom olycksfall på arbetsplatsen, barn som dör, trafikolyckor, stora naturkatastrofer såsom tsunamin et cetera. Vi vill därför lyfta fram sorghantering i ljuset, och inte bara i samband med de större händelserna, och visa att det faktiskt är något som är viktigt att arbeta med.

Syfte och frågeställningar

Syftet med undersökningen är att studera hur sorghantering fungerar inom arbetsorganisationer. Detta i samband med att en medarbetare drabbats av sorg efter en nära anhörigs död.

Utifrån vårt syfte har vi formulerat fyra frågeställningar:

- Vilket ansvar tar de studerade arbetsorganisationerna när en medarbetare drabbats av sorg efter en nära anhörigs död?
- Vilka krav ställer sorghanteringen inom de studerade arbetsorganisationerna på ledarskapet?
- Vilka behov har studiens deltagare efter förlusten, sett ur ett arbetslivsperspektiv?
- Vilken betydelse får arbetet efter förlusten av en anhörig, för studiens deltagare?

Avgränsningar

Vi har valt att avgränsa vår undersökning till att titta på förlusten av en nära anhörig. Detta på grund utav att sorg kan vara en reaktion på förluster av många olika slag och för att specificera oss valde vi att titta på förlusten av en nära anhörig. Vi har även valt att avgränsa vilka personer som ska räknas som nära anhöriga. Dessa är: make, maka, registrerad partner, sambo, barn, föräldrar, syskon, svärföräldrar, barnbarn samt mor- och farföräldrar. Denna definition är hämtad från kollektivavtalet AB 07, och det är detta som följs inom de studerade verksamheterna. Hade inte denna avgränsning gjorts kunde det uppstått svårigheter med att veta huruvida det är möjligt att dra några slutsatser kring hur sorghanteringen sett ut i de fall där förlusten ej varit av någon av de personerna som anges i definitionen.

Disposition

I nästföljande kapitel kommer vi redogöra för vår teoretiska referensram. Här diskuteras bland annat relevanta begrepp, bemötande av människor i sorg och ledarskap. I det tredje kapitlet, metod, redovisar vi hur vi praktiskt gått tillväga i vår undersökning och vilka metodologiska val vi gjort. Det fjärde kapitlet är analys och resultat. I detta kapitel kommer vi redovisa resultatet av vår undersökning. Under sammanfattande diskussion, som är det femte kapitlet, kommer vi knyta samman resonemanget vi förde i vår resultat- och analysdel. Vidare kommer vi reflektera kring hela forskningsprocessen och peka på vad som skulle kunna undersökas vidare.

2. Teoretisk referensram

I detta kapitel redogör vi för vår teoretiska referensram. Vi kommer inte gå in så djupt på de psykologiska aspekterna av sorg och kris då detta faller utanför ramen för vår undersökning. Dock anser vi det nödvändigt att de som möter människor i sorg har en grundläggande förståelse för begreppen sorg och kris. Därför kommer vi inleda teoriavsnittet med en kort beskrivning av vad sorg och kris innebär samt vad som skiljer dem åt. Därefter berättar vi kort om vilka lagrum man måste ta hänsyn till när man arbetar med sorghantering. Vidare kommer vi beskriva vad man ska tänka på när det gäller bemötande av sörjande människor. Efter detta följer avsnittet: "den sörjande i arbetslivet" vilket handlar om medarbetarskap samt vilka behov den sörjande medarbetaren har, sett ur ett arbetslivsperspektiv. Avslutningsvis kommer vi berätta om ledarskapets utmaningar.

Vad är sorg?

Flera författare är eniga om att sorg är den reaktion som uppstår i samband med en förlust (Fyhr, 1999:23; Hammarlund, 2002:35; Parkes, 1974:18,21). Fyhr (1999:23f) säger att sorgen vanligen förknippas med att man mist en person men hon menar att även andra förluster, som till exempel en skilsmässa eller förlust av arbetsuppgifter, kan leda till sorg. Dock menar Fyhr att förlusten måste vara av betydelse för den drabbade. Även Hermansson (1985:14) poängterar att sorg är ett brett begrepp och menar att även till exempel förlust av en kroppsdel kan leda till sorg. Både Parkes (1974:15) och James och Friedman (2003:20f) poängterar att alla människor någon gång kommer drabbas av en betydande förlust och därför måste vi lära oss hur vi ska hantera dem. I vår undersökning kommer vi enbart att inrikta oss på förlust av en nära anhörig så fortsättningsvis när vi skriver om förlust är det förlust av en människa vi menar.

Sorgeprocessen

I samband med en förlust menar Fyhr (1999:24) att en sorgprocess startar. Denna process kan pågå mycket länge och har som uppgift att bearbeta förlusten. Det finns flera teorier om hur den generella sorgprocessen ser ut men många författare är överens om att dessa modeller bör användas med försiktighet (Fyhr, 1999:182, Hammarlund, 2002:40; James & Friedman, 2003:9; Parkes 1974:18). Anledningen till detta är att en persons sorg alltid är individuell (Arvidsson-Artman, 2002:10; Fyhr, 1999:36; James & Friedman 2003:9). Parkes (1974:18) kallar sorgen för en psykisk process och säger att man kan finna vissa gemensamma mönster i de flesta människors sorg men att sorgen ändå skiljer sig åt i betydande utsträckning mellan olika personer. Fyhr (1999:36) säger att sorgprocessen kan se mycket annorlunda ut även för personer som varit med om samma förlust. Anledningen, menar Fyhr är bland annat att man kan ha haft olika relation till den man har mist, man har varit med om olika saker i livet och man har olika inre och yttre förutsättningar för att sörja et cetera. Av ovanstående anledningar kommer vi därför enbart använda de teorier vi kommer presentera härnäst som vägvisare och för att ge er en förståelse för hur en sorgprocess kan se ut.

Fyhr (1999:184ff) beskriver sorgprocessen genom att kategorisera den i fyra olika faser. Den första fasen kallar hon för *Strävan efter att återfinna det förlorade*. I denna fas menar hon att den drabbade känner en oerhörd längtan efter den hon mist och hon beter sig som om den hon mist inte är borta. Även Parkes (1974:53-72,214), som har identifierat ett antal huvuddrag i

sorgeprocessen, anser att den sörjande har ett behov av att finna den hon har mist men han kallar denna fas för sökandet. Han menar att det inte ens är säkert att hon själv är medveten om att hon söker utan det kan yttra sig i att hon planlöst och rastlöst irrar omkring. I denna fas säger Fyhr (1999:184ff) även att den sörjande känner ett behov av att fly från allt som kan tvinga henne att se verkligheten. Detta kallar Parkes (1974:214,42-52) för alarmreaktioner. Med detta menar han att den drabbade reagerar som om hon befinner sig i fara. Enligt Parkes kan detta yttra sig i att hon känner sig rastlös, otrygg, panikslagen, har dålig aptit, ökad muskelspänning, svårt att sova, känner ångest et cetera. Fyhr (1999:184ff) menar att den sörjande med förståndet kan ha insett att förlusten har ägt rum men att känslorna ännu inte har hunnit ikapp. Med detta menar hon att längtan efter den som är borta är så stark så därför lever hon på hoppet och skyr allt som kan krossa hennes drömmar. I denna fas är hon enligt Fyhr därför mycket känslig och hon blir lätt arg och irriterad på omgivningen, framförallt om de försöker få henne att komma till insikt om förlusten innan hon är mogen för det. Även Parkes (1974:214,97-108) urskiljer vreden som ett av dragen i sorgprocessen. Som medmänniska anser Parkes att det är viktigt att inte tvinga den sörjande att inse förlusten innan hon är redo för det. Annars menar han att vreden lätt kan komma att riktas mot den som försöker få honom eller henne att inse förlusten.

Nästa fas i sorgprocessen kallar Fyhr (1999:186f) för *verkligheten tränger undan drömmen*. Denna fas anser hon är mycket smärtsam då individen nu bit för bit får insikten om att den hon förlorat är borta. Huvudtemat i denna fas är enligt Fyhr besvikelsen. Hon menar att varje gång individen inser att hennes dröm inte stämmer överens med verkligheten känner hon besvikelse. Fyhr anser att denna besvikelse är nödvändig för sorgen för det är genom denna som hon kan klippa de känslomässiga band hon har till den hon mist och successivt kan hon återvända till verkligheten igen.

Den tredje fasen kallar Fyhr (1999:187f) för *Drömmen krossas - tillvaron löses upp*. Nu menar Fyhr att individen måste överge de gamla drömmar som hon hade om framtiden tillsammans med den hon mist. Om hon inte gör detta så kommer hon inte kunna bygga upp nya, realistiska drömmar. Dock är tiden från det att hon överger de gamla drömmarna fram tills hon skapar nya, mycket otrygg och kaotisk. Fyhr säger att alla individer dock inte orkar med detta och resultatet blir antingen att de fortsätter att leva i det förflutna i en påhittad drömvärld, eller att de förtränger förlusten till det omedvetna och fortsätter livet med den obearbetade förlusten inom sig. I denna fas kan, enligt Fyhr, den sörjande känna sig rastlös, apatisk, deprimerad och ha ångest.

Den fjärde och sista fasen kallar Fyhr (1999:189f) för *En ny dröm om framtiden - tillvaron byggs upp igen*. Hon menar att om individen gått igenom de föregående faserna på ett bra sätt så är det nu dags för henne att skapa nya drömmar om en framtid utan den hon mist. Detta innebär inte enligt Fyhr att hon kommer glömma bort den hon mist utan personen kommer alltid leva kvar i minnet men kommer inte radera hennes tillvaro.

Parkes (1974:214,129f) nämner även patologiska varianter av sorg. Detta är när sorgen är komplicerad och den drabbade kan behöva professionell hjälp för att bearbeta sin sorg. Parkes menar att det inte är lätt att avgöra när en sorg är av denna karaktär för det finns inga speciella symtom som enbart förekommer när sorgen är patologisk och inte normal. Något som dock kan känneteckna denna typ av sorg är, enligt Parkes, att den varar mycket längre och är mycket intensivare än den normala sorgen. Parkes poängterar dock att det inte alltid är lätt att veta exakt hur länge en normal sorgprocess pågår eftersom alla sorgprocesser är mycket individuella. Har det gått många år sedan dödsfallet ägde rum och den sörjande fortfarande

känner en oerhörd sorg och längtan efter den de har mist, menar han att sorgen kan ha tagit ett patologiskt förlopp. Även Fyhr (1999:51f, 157ff) anser att sorgen kan ta ett komplicerat eller vad hon benämner för sjukt förlopp som bör behandlas av professionella yrkesutövare. Fyhr poängterar dock att inga andra än professionella yrkesmänniskor bör gå in och störa när det gäller en sorgprocess. Vidare menar hon att inte heller någon annan än en professionell yrkesutövare bör diagnostisera sorgen. Om man misstänker att en medmänniskas sorg har tagit ett sjukt förlopp och skulle behöva behandling anser Fyhr att du bör fråga en sakkunnig om råd. Hon anser även att du kan vända dig till en sakkunnig även om du bara är osäker på hur du ska bete dig gentemot den sörjande. Viktigt att tänka på är enligt Parkes (1974:212) att även om en sörjande får professionell hjälp så får inte omgivningen upphöra med sitt stöd. Detta på grund utav att en professionell yrkesutövare har mycket begränsade möjligheter att hjälpa den sörjande precis i det ögonblick hon behöver det.

Vad är kris?

Något som kännetecknar en kris är att den drabbade inte vet hur hon ska klara av situationen på grund av att hon inte har några inlärdade metoder för hur den aktuella situationen ska hantearas (Parkes 1974:51). En vanlig definition på kristillstånd kommer från Cullberg (1992): "Ett psykiskt kristillstånd kan man sägas befinna sig i då man råkat in i en sådan livssituation att ens tidigare erfarenheter och inlärdade reaktionssätt inte är tillräckliga för att man ska förstå och psykiskt bemästra den aktuella situationen." (Cullberg, 1992:15).

Cullberg (1992:142f) skriver att en kris vanligen delas in i olika faser. Hur indelningen ser ut skiljer sig lite mellan olika författare men Cullberg har valt att dela in krisen i fyra olika faser som han kallar för chockfasen, reaktionsfasen, bearbetningsfasen samt nyorienteringsfasen. Dessa menar han kan gå in i varandra och man kan även pendla fram och tillbaka mellan faserna under en period. Vidare menar Cullberg att en eller flera av faserna ibland kan saknas helt. Generellt brukar dock individen först komma i *chockfasen* (Cullberg, 1992:143). I denna fas har, enligt Cullberg, individen ännu inte insett vad som hänt. Han menar att människor som befinner sig i denna fas kan uppträda förvillat, skrika rakt ut, vara apatiska et cetera. Det inträffade upplevs inte som verkligt för den drabbade, skriver Cullberg. Vidare menar han att denna fas endast pågår upp till några dygn. Nästa fas kallas för *reaktionsfasen* (Cullberg, 1992:143f). Cullberg menar att det är nu som den drabbade börjar inse vad som hänt. Till sammans med chockfasen hör de enligt författaren till krisens akuta fas. Vidare menar han det inte är ovanligt att individen tar till olika försvarsmekanismer för att "överleva situationen" och för att successivt kunna ta till sig det som hänt. Vilka de olika försvarsmekanismerna är samt hur de yttrar sig går vi inte in på då det ligger utanför ramen för vår undersökning. Den tredje fasen är *bearbetningsfasen* (Cullberg, 1992:152f). Denna fas kan enligt Cullberg pågå ungefär från ett halvt till ett år efter händelsen som utlöste krisen. Cullberg anser att individen nu börjar kunna se framåt igen och de olika försvaren som individen har använt sig av minskar. Vidare menar Cullberg att om den drabbade inte verkar komma till denna fas inom en skälig tid så kan den drabbade behöva experthjälp. Den sista fasen kallas för *nyorienteringsfasen* (Cullberg, 1992:154f). Denna fas upphör aldrig, enligt Cullberg. Vidare menar han att man nu har tagit sig igenom krisen och bearbetat det inträffade. Dock poängterar Cullberg att detta inte innebär att man glömt det inträffade utan att man har hittat ett sätt att fortsätta utan den man har mist.

Hur skiljer sig sorg från kris?

Något som skiljer sorgen från krisen är enligt Fyhr (1999:27ff) bland annat att en sorgprocess oftast pågår mycket längre än en kris. En annan skillnad menar hon är att den traumatiska krisen drabbar människan mer oväntat än en sorgprocess gör. Vidare menar hon att psyket inte släpper fram mer än personen för tillfället orkar med. Hon menar att psyket väntar tills individen har tillräckligt med energi för att kunna bearbeta händelsen bit för bit. Fyhr säger även att händelsen inte upplevs lika chockartad vid en normal sorgprocess som vid den traumatiska krisen. Hon hävdar dock att både en sorgprocess och en kris kan utlösas av en och samma händelse. Till exempel kan en nära anhörigs död leda till antingen ett traumatiskt kristillstånd, på grund av att det kan vara ett hot mot till exempel en individs möjlighet att känna tillfredsställelse i tillvaron, eller så kan händelsen leda till sorg då det kan vara en betydande förlust för den drabbade. (Cullberg, 1992:15; Fyhr, 1999:23f)

Fyhr (1999:31f) menar även att en sorgprocess och en kris kan utlösas på samma gång. Det som syns tydligast är enligt författaren krisens förlopp men sorgen pågår hela tiden parallellt med krisen. Hon anser att sorgprocessen dock blir tydligare när den akuta krisen klingar av. Fyhr menar även att en och samma förlust även kan föra med sig flera kriser som kanske dyker upp efterhand under sorgprocessens lopp. Ett exempel kan vara en kvinna som mister sin man. Vid denna förlust startar både en kris och en sorgprocess. Efterhand lägger sig krisen men sorgprocessen fortgår. Efter en tid märker änkan att hon inte klarar att behålla huset på grund av inkomstbortfallet som dödsfallet medförde. Förlusten av huset skulle Parkes (1974:19,46) kalla för en sekundär förlust. Fyhr (1999:32f) menar att alla dessa sekundära förluster kan medföra att en ny kris startar. En person kan dock genomgå en sorgprocess utan att en enda kris uppstår men Fyhr anser att det är vanligast att sorgprocessen även innehåller kriser.

Kort om lagen

Vi kommer här kort berätta lite kring olika lagrum man måste ta hänsyn till när man arbetar med sorghantering inom en arbetsorganisation. Vi kan i denna uppsats dock inte täcka upp allt som kan vara väsentligt för vår studie men ger en kort beskrivning av arbetsmiljölagen och vilken rätt till ledighet man har som anhörig till en svårt sjuk eller bortgångna släkting.

Arbetsmiljölagen

Arbetsmiljölagen (SFS 1977:1160) är en ramlag vilket innebär att den innehåller grundläggande bestämmelser men dessa är dock relativt allmänt skrivna. Det finns alltså stort utrymme för arbetsmarknadens parter att själva bedöma hur den ska tolkas och tillämpas (SFS 1977:1160, s.21). Grundtankarna i lagen är följande: "Lagens ändamål är att förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet samt uppnå en god arbetsmiljö" (SFS 1977:1160, s. 11). Arbetsgivaren ska så långt det är möjligt anpassa arbetsförhållandena utifrån individens psykiska och fysiska förutsättningar (SFS 1977:1160, s.18). Dessutom ska arbetsgivaren se till att det finns tillgång till företagshälsovård som ska vara anpassad utifrån vad arbetsförhållandena fordrar (SFS 1977:1160, s.27). Med detta menas att arbetsorganisationen ska ha tillgång till en expertresurs som dessutom ska vara oberoende. Yrkeskategorier som kan ingå i företagshälsovården är till exempel läkare, sjuksköterskor, beteendevetare et cetera.

Rätt till ledighet

Enligt lagen om rätt till ledighet av trängande familjeskäl (SFS 1998:209) har en arbetstagare rätt att vara ledig på grund av trängande familjeskäl som beror på sjukdom eller olycksfall. Det krävs dock att arbetstagarens närvaro är fullkomligt nödvändig (SFS 1998:209). Denna rätt till ledighet får genom kollektivavtal avgränsas till att gälla ett specifikt antal dagar per år, till ett visst antal dagar per händelse eller bäggedera (SFS: 1998:209).

De studerade arbetsorganisationerna följer avtalet AB 07. Enligt 32 § AB 07 om enskilda angelägenheter gäller följande för ledighet:

Under ledighet för enskilda angelägenheter kan arbetstagare, om synnerliga skäl finns, medges behålla lönen under sammanlagt högst 10 arbetsdagar per kalenderår.

Som synnerliga skäl ska anses nära anhörigs svårare sjukdom eller bortgång, begravning och gravsättning av urna samt bouppteckning efter sådan anhörig. Med nära anhörig avses exempelvis make, maka, registrerad partner, sambo, barn, föräldrar, syskon, svärföräldrar, barnbarn samt mor- och farföräldrar. (Lilla avtalsboken, 2007:47)

Utöver detta har man rätt att ta ut ledighet för inarbetad tid, såsom kompledighet eller semester, om man känner att man behöver extra ledigt.

Att möta människor i sorg

I detta avsnitt kommer vi redogöra för några författares syn på några aspekter som är viktigt att tänka på när man som vän, arbetskamrat eller arbetsledare möter människor i sorg. Vi kommer bland annat berätta om att alla människors sorg är individuell och att de därför måste få sörja som de vill. Vidare kommer vi ta upp att det är viktigt att våga möta den sörjande och vad man ska tänka på när det gäller samtalet. Avslutningsvis ger vi förslag på hjälp som man kan erbjuda den sörjande.

Acceptera sorgens uttryck

Något som är viktigt att tänka på när man möter människor i sorg är att man är medveten om att alla människors sorg är individuell och att man därför bör låta dem sörja på sitt eget vis. Ingen kan bestämma hur en sörjande människa bör känna eller bete sig (Arvidsson-Artman, 2002:11f; Björklund, 2003:14; Fyhr, 1999; Maxim & Mackavey, 2005:112). Fyhr (1999:85) säger att vissa människor vill dela sorgen med andra medan andra vill sörja själva och detta är något den som möter den drabbade måste respektera. Hon menar att även om man inte förstår varför den sörjande beter sig på ett visst sätt så måste man acceptera beteendet. Hazen skriver att: ”Each person’s grief is as unique as his or her DNA.” (Hazen, 2008:79.)

Sorgen kan komma till uttryck på vitt skilda sätt hos individen, och alla dessa uttryck av sorg måste omgivningen stå ut med (Maxim & Mackavey, 2005:112; Parkes, 1974:190f). Den sörjande kan enligt Fyhr (1999:161) bete sig mycket barnsligt eller vara mycket arg och irriterad på personer i sin omgivning. Som arbetskamrat, arbetsledare eller vän är det bra att försöka tänka på att ilskan egentligen inte är riktad mot dig som person. Hazen (2008:82) menar att individens personliga bakgrund, det sociala nätverket och livssituationen omkring individen bidrar till hur sorgen kommer att yttra sig hos individen.

Ytterligare en sak att tänka på är att man inte kan påskynda sorgprocessen. Den måste få ta sin tid (Fyhr, 1999:162; Parkes, 1974:191). Det är inte heller enkelt att veta när en sorgprocess är avslutad för såret kommer alltid finnas kvar. Likaså alla minnen efter den man mist

och det kommer alltid att uppstå situationer där man påminns om sorgen (Arvidsson-Artman, 2002:62).

Två saker som kan utgöra ett stort hinder för sorgprocessen är om omgivningen förväntar sig att individen inte ska sörja öppet eller i situationer där omgivningen visar en förväntan om att de ska uttrycka sin sorg (Fyhr, 1999:46ff). Fyhr menar att sörjande som betar sig precis som vanligt ofta uppmuntras av omgivningen. Enligt henne handlar detta om att omgivningen upplever det enklare att möta den drabbade om denne inte visar sin sorg öppet. Även Sverkström (2004:51f) anser att omgivningen kan hindra sorgarbetet genom att visa att det inte är acceptabelt att sörja öppet. Han skriver att många människor tycker att påminnelsen om döden är jobbig och att de därför försöker få drabbade att inte visa sin sorg. Vidare menar Sverkström att om omgivningen visar att det inte är acceptabelt att sörja eller när den sörjande påskyndas i sin sorg kan detta tolkas av den sörjande som att omgivningen anser att sorgen inte är viktig. Fyhr (1999:46ff) säger även att den omvända situationen, där omgivningen förväntar sig att man ska sörja öppet oavsett om man vill eller inte, blir fel. Hon poängterar återigen att sorgen är individuell och att alla måste få uttrycka den på sitt eget vis. Om en person sörjer eller inte handlar enligt Fyhr inte om vilja utan om förmåga samt att omgivningen är tillräckligt trygg för den drabbade. Hon menar att om en individ inte visar sin sorg så handlar alltså inte det om att denne inte sörjer förlusten.

Våga möta den sörjande

Arbetsgivare, vänner och medarbetare kan känna sig obekväma med att möta den sörjande (Maxim & Mackavey, 2005:112). Maxim och Mackavey menar att de ofta inte vet vad de ska göra, att de är oroliga för att den drabbade ska börja gråta eller om de inte vet om de kan nämna förlusten. Enligt Arvidsson-Artman (2002:24f) är det dock viktigt att inte undvika en sörjande människa, utan istället våga vara nära och visa att man finns där.

Fyhr (1999:85) menar att det är vanligt att en person som drabbats av en förlust ibland har behov av att dra sig undan från det sociala sammanhanget. Enligt Fyhr är det dock viktigt för sorgarbetet att personens sociala nätverk finns kvar när hon känner sig redo att återvända. Hon menar att risken annars finns att den sörjande blir isolerad och känner sig helt ensam med sin sorg. Persson (1995:14) anser att isoleringen kan bero på att den sörjande känner sig som en belastning för omgivningen. Orsaken till att den sörjande känner sig som en belastning tror han kan bero på att omgivningen ofta betar sig klumpigt i mötet med människor i sorg.

Det är även viktigt att medmänniskorna finns kvar även när det gått en tid (Arvidsson-Artman, 2002:69f). Arvidsson-Artman säger att vänner, bekanta, arbetsledare och arbetskamrater besöker den sörjande en eller ett par gånger efter förlusten men sedan känner att de har gjort sin del och att det är upp till den sörjande att ta kontakt i fortsättningen. Vidare menar författaren att det även är vanligt att medmänniskorna säger till den drabbade att det bara är att höra av sig om hon vill prata. Enligt Arvidsson-Artman gör dock oftast inte den drabbade detta utan känner det som ett sätt för medmänniskan att släppa ansvaret för att ta kontakt. Även Parkes (1974:200) anser att det är vanligt att den sörjande ganska snart efter dödsfallet blir lämnad ensam med sin sorg. Han menar att detta dessutom ofta infaller samtidigt som sorgen upplevs som värst av den sörjande. Vanligtvis, menar Parkes (1974:190) inträffar detta under andra veckan efter förlusten.

Något som är viktigt att tänka på i mötet med människor i sorg är att man är sig själv. Fyhr (1999:138) säger att det är viktigt att vara ärlig när man möter människor i sorg. Personer i

sorg är enligt Fyhr (1999:140,158f) ännu mer känsliga för "oärliga" personer som låtsas som om de vet mer än de gör. Både D'Elia (2004:138) och Fyhr (1999:138) anser att det är bättre att tala om när kunskaperna brister, eller om man har haft en dålig dag. Juul och Jensen (2003:213) anser att vi måste söka inåt i oss själva för att bli autentiska (trovärdiga), det är ingenting som man kan låtsas att man är.

Att samtala med den sörjande

Sverkström (2004:47ff) menar att kommunikationen är en social process där vi samspelar med varandra genom bland annat ord, kroppsspråk, gester, ögonkontakt et cetera. Han säger att en person sänder ett budskap och att de andra visar hur de uppfattar budskapet. Vidare anser han att kommunikationen påverkar människor och genom denna kan man få sin identitet bekräftad. Sverkström menar även att kommunikationen kan vara både bra och dålig för en sörjande människa. Den sörjande människan kanske kommunicerar ut sin aggression och möts av oförstående från sin omgivning. Sverkström hävdar att dessa relationer, där kommunikationen inte fungerar, kommer bli lidande och då främst på den sörjandes bekostnad. I relationer där omgivningen har förståelse och låter den sörjande kommunicera ut sina känslor anser Sverkström att relationen istället förändras till det bättre. Vidare menar Sverkström att den som inte säger något ändå kommunicerar med hjälp av sitt kroppsspråk, i sitt sätt att lyssna och med sin attityd.

Något annat som är viktigt när man möter människor i sorg är att lyssna (Arvidsson-Artman, 2002:37f; D'Elia, 2004; Fyhr, 1999:160; Sverkström, 2004:62). Både D'Elia (2004:51) och Sverkström (2004:61) påpekar att det aktiva lyssnandet är en konst som kräver att man är helt och hållet fokuserad på den som talar. Fyhr (1999:160) anser även att man ska låta den sörjande styra samtalet. Arvidsson-Artman (2002:37f) säger att vissa människor tenderar att börja prata om sig själv, vilket kan leda till att den drabbade får uppfattningen att hans eller hennes sorg är betydelselös. Även om man inte håller med den drabbade om allt hon säger så menar Arvidsson-Artman (2002:37) att det är bättre att inte säga emot, åtminstone i början. Om den drabbade inte kommer vidare utan fastnar i att tycka synd om sig själv kanske man stjälpmer mer än hjälper om man bara håller med. Ställ istället bra frågor för att hjälpa den drabbade att öppna ögonen och se andra infallsvinklar. Både Sverkström (2004:62) och D'Elia (2004:51ff) anser även att det är viktigt att visa att man lyssnar. Detta kan göras genom att ställa frågor, använda sitt kroppsspråk, använda olika ljudsignaler som "uhm", "ja" eller "bra", variera ansiktsmimiken et cetera (Arvidsson-Artman, 2002:37f).

Att erbjuda praktisk hjälp till den sörjande

Som arbetskamrat, vän eller arbetsledare ska man erbjuda gemenskap utan att vara påträngande (Fyhr, 1999:153–158,74-82). Fyhr menar att man ska finnas till hands men ändå inte tvinga den sörjande att ta emot hjälp som hon inte vill ha. Vidare menar hon att om den sörjande överhuvudtaget ska klara gå in i sorgprocessen krävs det att hon har en trygg omgivning runt sig. Omgivningen kan enligt författaren ge denna trygghet bland annat genom att kontrollera så att det praktiska fungerar runt personen i sorg. Fyhr poängterar även att det är viktigt att den sörjande får träffa samma personer, både när det gäller professionella och vänner, för tryggheten knyts till dessa personer.

Vad kan man som medmänniska göra för att underlätta för den sörjande? Parkes (1974:182) menar att den sörjande i den första delen av sorgen, när och om chocken infinner sig, kan behöva hjälp med det mesta. Han säger att det kan handla om att hjälpa den sörjande att fatta

beslut, laga mat, hjälpa till att handla et cetera. Under perioden som den sörjande befinner sig i detta förvirrade tillstånd anser Parkes (1974:183) att man som hjälpande medmänniska bör försöka skydda den drabbade lite från omvärlden. Han menar att det inte är lämpligt att den sörjande överröses med sympati från vänner, arbetskamrater et cetera det allra första. Dock poängterar Parkes att det är viktigt att den hjälpande medmänniskan ganska snart stöttar den sörjande till att möta andra människor. Vidare anser Parkes (1974:206) att det efter hand även är viktigt att den sörjande får hjälp att återgå till det vardagliga livet igen och att bygga upp en ny identitet.

Enligt både Björklund (2003:26) och Fyhr (1999:160) är det även viktigt att inte sprida vidare information som den sörjande lämnar. Det krävs att den drabbade har förtroende för den som möter henne för ett brutet förtroende är inte lätt att reparera. Björklund (2003:29) menar även att vi alla har ett ansvar som medmänniska och till detta ansvar hör att vi ska behandla varandra på ett respektfullt sätt.

Den sörjande i arbetslivet

Hazen (2008:82) menar att arbetet, för många sörjande, kan vara en viktig del av återhämtningen och hjälpa den sörjande i sorgprocessen. Förutsättningarna är dock att individen får rätt stöd och bemötande från sin chef och sina arbetskamrater. Samtidigt poängterar Hazen att många organisationer lägger ner alldeles för lite tid på det individuella stödet för anställda som drabbats av förlust av en nära anhörig. Maxim och Mackavey (2005:112f) säger att vissa arbetsgivare fortfarande förväntar sig att sörjande arbetstagare ska ha återhämtat sig från förlusten inom några få veckor eller månader. De har gjort en studie kring sorg på arbetsplatsen och denna har visat att medarbetarna hade höga förväntningar på att deras arbetsgivare skulle vara flexibla både när det gäller arbetskrav och ledighet efter en förlust av en närstående. Hazen (2008:80ff) menar att de flesta medarbetarna som drabbats av förlust inte får nog med tid att vara ifrån sitt arbete efter förlusten. Hon menar att de egentligen oftast kommer tillbaka alldeles för tidigt. Vidare menar hon att de förmodligen klarar av att utföra sina plikter, gå på möten, prata med arbetskamrater et cetera men att deras uppmärksamhet tenderar att vara någon annanstans. Ofta ska de enligt Hazen även gå tillbaka till sitt arbete när de befinner sig mitt i den jobbiga sorgprocessen.

Enligt Maxim och Mackavey (2005:113) önskar medarbetarna att arbetsgivaren, genom ord eller handling, visade för den sörjande arbetstagaren att det var okej att sätta familjen först och att den sörjande inte behövde oroa sig över arbetet. I undersökningen (Maxim & Mackavey, 2005:113) hade två av tolv respondenter svarat att de ville dela upplevelsen med andra medarbetare. Två av tolv ville även ha information från arbetsgivaren om vilken hjälp hon kunde utnyttja i samhället eller företaget. Detta inkluderade kuratorer, terapeuter, skriftligt material, träning et cetera (Maxim & Mackavey, 2005:113). Ett annat önskemål som de drabbade medarbetarna hade, var att förlusten tillkännagavs (Maxim & Mackavey, 2005:114). De menar att när en medarbetare återvänder till arbetsplatsen efter förlusten kommer hon känna sig förändrad. Författarna säger att medarbetarna hade en förväntan över att arbetskamrater skulle ha förståelse för och accepterade detta. De menar även att medarbetarna ville ha ett erkännande av att de har lidit och fortfarande lider. Detta kan arbetskamrater och arbetsledare enligt författarna göras genom en så enkel sak som att våga möta den drabbade eller genom att skicka en kondoleans. De anser att detta tillkännagivande ofta är nödvändigt för att kunna läka och för att kunna återuppbygga relationen till arbetskamrater. Hazen (2008:82ff) skriver att det är viktigt att kollegorna är välinformerade om vad som hänt så att de kan hjälpa till och stötta på bästa sätt. Hon anser att om omgivningen under arbetstid ta sig tid att lyssna på den

sörjande när denne berättar om förlusten kan detta underlätta för den sörjande i sin sorgprocess.

Medarbetarskap

Vi anser att ett gott medarbetarskap är eftersträvansvärt om man vill ha en arbetsorganisation som bidrar till medarbetarnas välbefinnande och psykiska hälsa.

Enligt Hällstén och Tengblad (2006:10ff) handlar medarbetarskap om relationen mellan medarbetaren och arbetsgivaren men även relationen mellan olika medarbetare. De menar att det alltid existerar ett medarbetarskap men att detta kan vara antingen bra eller dåligt. Det goda medarbetarskapet kallar författarna för ett normativt eller myndigt medarbetarskap. Viktiga grundstenar i detta medarbetarskap menar de är att medarbetare och ledning känner förtroende för varandra och att de har förmågan att föra öppna och ärliga dialoger. Hällstén och Tengblad (2006:16) menar även att det är viktigt att medarbetaren trivs på arbetsplatsen och känner samhörighet med arbetsgruppen. Vidare anser de att det är viktigt att arbetsgruppen kan samarbeta och hjälpa varandra när det behövs (Hällstén & Tengblad, 2006:16). Ytterligare förutsättningar för att ett myndigt medarbetarskap ska infinna sig är att medarbetaren känner sig stolt över att vara en del av organisationen och upplever sitt arbete som meningsfullt (Hällstén & Tengblad, 2006:16). Ännu en sak som författarna tar upp är att arbetsgivaren ska kontrollera i vilken utsträckning en medarbetare kan och vill ta på sig ansvar och dessutom se till så att det finns nog med befogenheter för att de ska kunna göra det (Hällstén & Tengblad, 2006:16).

Men varför ska man då sträva efter ett myndigt medarbetarskap på arbetsplatsen? Hällstén och Tengblad (2006:9-17,38ff) menar att alla parter har mycket att vinna på när det gäller att utveckla ett myndigt medarbetarskap inom organisationen. De anser att både arbetsgivaren och arbetstagaren strävar efter att få ut så mycket som möjligt av sin relation. Enligt författarna vill ledningen ha effektiva och produktiva medarbetare som bidrar till att utveckla organisationen och göra den så lönsam som möjligt och medarbetarna vill ha ett meningsfullt arbete där de får vara med och påverka sin arbetssituation. Vidare anser författarna att medarbetarna även vill känna att de kan utvecklas, de tolererar inte dåliga arbetsvillkor och vill kunna känna sig stolta över organisationen.

Ledarskapets utmaningar

Det är en utmaning att möta människor som drabbats av sorg oavsett om du är nära vän eller arbetsledare till den drabbade. Fyhr (1999:170f) menar att det är extra svårt när man saknar utbildning kring psykiska processer. Vidare menar hon att många människor som möter sörjande i sitt arbete enbart har sin egen personlighet och sin intuition som verktyg. Intuitionen kan många gånger fungera utmärkt men hon säger att problem kan uppstå om man har vad hon benämner för ett eget känslomässigt bagage. Fyhr menar att i mötet med den sörjande kan de egna känslorna då ta över utan att man först granskar dem. Då anser hon att man inte längre beter sig professionellt. Fyhr poängterar därför att det är mycket viktigt att man som chef är medveten om vilket känslomässigt bagage man har med sig.

Enligt Hazen (2008:85) har ledaren egentligen inte så stor betydelse för den drabbades sorgprocess men däremot så är organisationen som helhet viktig. Hon säger att i en organisation kan den drabbades sorg antingen bli undanträngd, gömd, förnekad eller så kan den tas väl om hand. Vidare menar Hazen att flexibla policys som ger möjlighet att ta ledigt, gå ner i tid samt att den drabbade får det stöd som den behöver i sitt sorgearbete kan hjälpa mycket.

Men var går gränsen över hur tillåtande en arbetsgivare kan vara mot en sörjande medarbetare? Maxim och Mackavey (2005:114) menar att arbetsgivaren har en verksamhet att driva och förpliktelser gentemot andra människor inom arbetsorganisationen, till exempel den drabbades arbetskamrater som är de som får rycka in när den sörjande personen inte kan utföra sina arbetsuppgifter. Författarna menar att även om arbetsgivarna har en önskan om att vara rättvis mot den drabbade medarbetarna, så undrar de ändå över hur långt de förväntas gå. De frågar sig om arbetstagaren ska få vara oproduktiv i två år (eller längre) efter en förlust. Enligt Maxim och Mackavey (2005:114) måste ledningen bestämma om de vill ha en organisationskultur som uppmuntrar till läkning, att tillkännage förluster när de uppstår och behålla värdefull personal, eller om de känner att de inte kan avsätta tid för detta. Att fatta beslutet att inte vara stöttande låter enkelt och snabbt, men kommer ha stora, negativa konsekvenser på golvet i organisationen (Maxim & Mackavey, 2005:114). Vidare menar Maxim och Mackavey (2005:114) att arbetsgivare som beslutar att stötta arbetstagare genom svåra tider även måste fatta beslutet att följa efter med sina policys och att behandla alla medarbetare lika. Idealt anser författarna att det vore om ledningen kunde sätta sina policys och gjorde dem kända inom företaget så att medarbetarna får intrycket av att organisationen bryr sig om sina medlemmars välbefinnande. De menar att om policyerna görs tillkända inom organisationen så kommer detta ha positiva effekter på medarbetarnas moral, produktivitet och organisationens rykte. Maxim och Mackavey anser även att en medarbetare som får extra förmåner och förståelse när de drabbats av sorg tenderar att bli mer lojala, flitiga och produktiva, som ett uttryck för deras tacksamhet. De hävdar även att brist på extra förmåner istället leder till bitterhet hos medarbetaren.

Maxim och Mackavey (2005:115f) föreslår att arbetsledarna ska få träning eller utbildning i hur man hanterar sörjande medarbetare, inkluderat hur man hanterar de arbetsrelaterade förväntningarna. Vidare menar de att arbetsgivaren bör skicka ett kort eller en liten blombukett till den sörjande eller till begravningen. De anser även att arbetsgivaren bör göra en lista över vilka resurser som medarbetaren har att tillgå, såsom lokala terapeuter, kuratorer, stödgrupper, litteraturförslag et cetera. De föreslår även att arbetsgivaren bör erbjuda den sörjande en generös ledighet på upp till en vecka, efter förlust av en familjemedlem. Utöver detta bör arbetsgivaren tillåta medarbetaren att ta ut obetald ledighet inom en rimlig tid. Maxim och Mackavey påpekar att döden är en naturlig och oundviklig händelse. Medarbetare söker sig till chefer för att få hjälp med hur de kan handskas med sin personliga förlust. När en arbetsgivare inte ger tillräckligt stöd genom riktlinjer och policys för att handskas med det oundvikliga så anser författarna att arbetsgivarens anseende sannolikt kommer påverkas.

3. Metod

I detta kapitel presenteras studiens tillvägagångssätt. Vi redovisar val av metod, hur intervju-personer och arbetsorganisationer valts ut, konstruerandet av intervjuguide och utförande av provintervju. Vidare beskriver vi kontakten med uppsatsens medverkande, datainsamlingen och databearbetningen. Avslutningsvis diskuteras uppsatsens kvalitet följt av våra etiska överväganden.

Planering

Planeringsstadiet inleddes med att vi funderade över vad vi ville undersöka. Därefter formulerades ett preliminärt syfte och frågeställningar. Nästa steg innebar att vi formulerade en tidsplan, något som dock har kommit att revideras flertalet gånger. När tidsplanen var skapad började vi läsa in oss på området för att skaffa oss en bred teoretisk referensram och för att bringa klarhet i vilka kunskaper som redan fanns på området. Vår uppfattning var att vi behövde skaffa oss en teoretisk utgångspunkt för undersökningen för att få fram ett fylligt intervjumaterial som besvarar våra frågeställningar. Aspers (2007:81) menar att det motsatta arbetssättet, alltså att arbeta helt utan teori, kan medföra att inget resultat kan åstadkommas på grund utav att undersökningen fokus ej varit klarlagt. Detta var något som vi ville undvika. Dock användes teorin enbart som en ram och var inte styrande för hela datainsamlingen. Detta i likhet med Aspers (2007:95f) som menar att centrala teman, sprunget ur teorin, ligger som grund för datainsamlingen men att ändock intervjusituationen tillåter spontanitet så att möjlighet att upptäcka förklaringar utanför teorin fanns. Studies syfte och frågeställningar har bearbetats vid flera tillfällen under processens gång. Dessa har sedan även legat till grund för vårt val av metod.

Val av metod

Vi har valt att göra en kvalitativ studie i form av intervjuer. Anledningen till att vi valt ett kvalitativt angreppssätt är att vi vill skaffa oss en djupare förståelse kring hur sorghantering fungerar inom den studerade arbetsorganisationen. Vi vill titta på kvaliteter och försöka tolka och förstå fenomenet, sett ur individernas perspektiv. Alla människors sorg är individuell och vi vill skaffa oss en nyanserad bild över individernas subjektiva upplevelser, reaktioner och ageranden. Detta är i linje med Kvale (2007:34ff) som anser att den kvalitativa intervjun syftar till att förstå intervjupersonens livsvärld så som hon upplever den samt vilken mening hon tillskriver det studerade fenomenet. Han menar vidare att den kvalitativa intervjun har som mål att skapa mångsidiga beskrivningar av fenomenet, snarare än att presentera ett resultat i form av siffror. I vår studie är vi inte intresserade av att titta på mätbara data såsom mängd eller omfattning av ett visst fenomen, utan vi vill som Kvale beskriver det, uttrycka våra kvalitativa beskrivningar med hjälp av orden. Vi är heller inte ute efter att få fram objektiva data som går att generalisera till en större population utan vår undersökning syftar enbart till att beskriva den del av verkligheten som vi studerar.

Anledningen till att vi valde just intervju och inte någon annan kvalitativ metod var delvis att vi ville ha möjligheten att ställa följdfrågor och kontrollfrågor för att få en djupare förståelse för fenomenet. Att använda observation som metod var uteslutet då det inte fanns någon möjlighet för oss att observera hur sorghanteringen fungerar inom arbetsorganisationerna. Genom intervjuer finns även möjlighet för respondenten att be om förtydligande om det är något som

hon upplever som oklart. En nackdel med intervjuer är att det är en tidskrävande process då transkriberingen tar mycket tid.

Val av arbetsorganisation

Vi beslutade oss tidigt för att vi ville genomföra vår studie inom verksamheter som hör till kommunens ansvarsområde. De verksamheter vi valt att studera är handikappomsorg, barnomsorg, skola och äldreomsorg. Anledningen till att vi valde denna typ av verksamheter var att vi vill titta på hur sorgehanteringen fungerade inom yrken där man arbetar med människor på olika sätt. Vi hade en förförståelse om att det är viktigt att man har förmågan att ge ett gott bemötande, i yrken där man arbetar med människor. Dessutom trodde vi att personer inom människoorienterade yrkeskategorier inte är främmande för att möta människor i svåra livssituationer. Därför ansåg vi det intressant att titta på hur sorgehanteringen, efter att en medarbetare drabbats av en förlust, såg ut inom dessa verksamheter.

Val av intervjupersoner

Nästa steg var bestämma hur urvalet skulle gå till. Det första vi gjorde var att ställa upp några kriterier som vi ville att våra intervjupersoner skulle uppfylla. I vår undersökning ville vi intervjua både arbetsledare som har erfarenhet av att möta medarbetare som drabbats av sorg samt medarbetare som varit med om en förlust. De enda kriterierna vi efterlyste hos arbetsledarna var att de någon gång hade haft en underställd medarbetare som drabbats av sorg. Detta skulle även ha skett under tiden som de arbetade inom den nuvarande arbetsorganisationen. Kriterierna för medarbetarna är att de ska ha varit med om en förlust av en nära anhörig. Som nära anhörig avses "exempelvis make, maka, registrerad partner, sambo, barn, föräldrar, syskon, svärföräldrar, barnbarn samt mor- och farföräldrar." (Kommunal, 2007:47). De sorge-drabbade medarbetarna ska även ha varit anställda inom arbetsorganisationen under tiden då dödsfallet skedde. Önskvärt vore även att förlusten inte ägde rum för mer än fem år sedan, från tidpunkten för undersökningen, då vi ville försöka spegla hur det ser ut inom arbetsorganisationerna idag när det gäller sorgehantering. Ytterligare en orsak var att vi ville att intervjupersonerna fortfarande skulle minnas hur de upplevde de olika aspekter vi skulle komma att fråga kring. Vi har inte satt någon begränsning för hur nära inpå intervjun dödsfallet kan ha skett. Detta på grund utav att vi inte tror att en människa som ännu inte är redo att prata om sin förlust skulle ställa upp på en intervju.

För att nå intervjupersoner som vi inte själva kunde få tag i använde vi oss även av snöbollselektion. Detta innebär att någon av de personer som ingår i studien hjälper oss att finna andra lämpliga intervjupersoner (Aspers, 2007:91). En fördel med denna urvalsmetod är enligt Aspers (2007:91) att man lättare kan komma åt personer som är svåra att identifiera, vilket var fallet med medarbetarna i vår undersökning. Totalt har vi intervjuat fyra arbetsledare och tre medarbetare. Anledningen till att vi intervjuat en mer arbetsledare än vi intervjuat medarbetare var att de tre första arbetsledarna befann sig på en lite högre ledande position inom verksamheten och vi ansåg att vår studie skulle berikas om vi även intervjuade en arbetsledare på den lägsta ledande befattningen inom organisationen.

Kontakt med verksamheter och intervjupersoner

Vi har valt att vara noggranna med att få tillstånd till att genomföra undersökningen inom de valda verksamheterna. Inom den studerade kommunen tog vi därför kontakt med personalchefen för att få godkännande. Hon vidarebefordrade även ett e-postmeddelande från oss till ar-

betsorganisationens ledningsgrupp, där vi berättade om vår undersökning (bilaga 4). Därigenom blev undersökningen även känd inom arbetsorganisationen.

Nästa steg var att ta kontakt med lämpliga intervjupersoner. Samtliga intervjupersoner kontaktades först via telefon där vi gav grundläggande information om vår undersökning och därefter sände vi ett e-postmeddelande där vi gav lite utförligare information kring undersökningen. Informationsbrevet fanns i två varianter, en riktat mot arbetsledare (bilaga 4) och ett som riktar sig mot medarbetare (bilaga 5). Tillvägagångssättet för att nå arbetsledarna var att välja ut några arbetsledare som arbetar inom olika verksamheter och vid kontakten tillfråga dem om de uppfyllde våra kriterier och ifall de i så fall skulle kunna tänka sig att medverka. Samtliga av arbetsledarna som tillfrågades utom en tackade ja till att medverka. Den som inte ville medverka kände att hon inte uppfyllde våra kriterier.

För att nå lämpliga medarbetare att intervjua har vi haft två olika strategier. Den första intervjupersonen fann vi genom kontakter. I detta fall kommer inte hennes arbetsledare känna till att hon har blivit intervjuad. Vi har dock kontaktat samtliga arbetsledare inom verksamheten där hon arbetar och berättat att det kan bli aktuellt att vi genomför en intervju med någon inom deras verksamhet, men inte vem intervjupersonen är. En fördel med att inte arbetsledarna vet vilka vi intervjuar tror vi är att det kan upplevas som lättare för intervjupersonen att svara helt ärligt på våra frågor då hon vet att hennes arbetsledare inte vet att hon blivit intervjuad. Nackdelar är att det kan vara svårt att nå intervjupersoner på detta sätt. För att nå de två andra medarbetarna använde vi oss av snöbollsselektion (Aspers, 2007:91). Anledningen till detta var att vi fann det svårt att själva hitta lämpliga medarbetare att intervjua. Därför bad vi arbetsledare om hjälp med att finna medarbetare som uppfyller våra kriterier och tillfråga vederbörande om vi fick kontakta honom eller henne. Samtliga av de tillfrågade medarbetarna gick med på att medverka i vår studie. En konsekvens med att arbetsledarna vet om deras medverkan kan vara att intervjupersonerna hämmas och eventuellt inte svarar helt sanningsenligt på våra frågor. Dock fann vi att våra intervjupersoner gav ett ärligt intryck och vi kunde inte se några spår av motsägelser i deras utsagor.

Utformning av intervjuguide

Intervjufrågorna utformades utifrån de frågeställningar som ligger till grund för vår undersökning. De centrala begreppen: ansvar, behov, ledarskap och arbetets betydelse, operationaliserades till olika frågor. Från början tänkte vi även gruppera in frågorna under dessa fyra begrepp så att varje frågeområde behandlades i tur och ordning. Dock visade sig ett sådant tillvägagångssätt inte lämpligt då frågorna inte blev dynamiskt passande, det vill säga att de inte ställts i en naturlig ordningsföljd ur intervjupersonens synvinkel (Kvale, 1997:122). Därför ordnades de om så att de fick en mer naturlig följd. I en intervjuguide som är dynamiskt passande menar Kvale (1997:122) även att frågorna ska vara lättförståeliga och lagom långa, något som vi tagit i beaktande. Kvale (1997:121) anser även att frågorna måste vara tematiskt passande. Detta menar han innebär att frågorna i intervjuguiden är kopplade till undersökningens frågeställningar. Detta ansåg vi att våra frågor var då vi utgick från undersökningens frågeställningar vid konstruerandet av våra intervjuguides. Vi valde även att använda oss av en så kallad tratteknik vilket innebär att vi ställde lite mer övergripande frågor som successivt övergår till att bli mer specifika (Patel & Davidson, 2003:74). De mer specifika frågorna har vi konstruerat som följdfrågor och om intervjupersonen i sitt svar på den övergripande frågan täckte av följdfrågorna så ställdes inte dessa. Olika intervjupersoner har även fått lite olika följdfrågor beroende på vad de belyser under intervjun. Det inträffade även att frågorna inte blev ställda i den ordningen som vi avsett på grund utav att intervjupersonen berört ämnen

som vi tänkt behandla senare, men eftersom intervjupersonen redan kommit in på området så har det varit naturligt att ställa frågor kring detta direkt. Vi valde även att inleda och avsluta intervjuerna på ett enkelt och neutralt sätt. Detta ansåg vi vara extra viktigt med avseende på undersökningens känsliga karaktär.

Eftersom vi både ska intervjua arbetsledare och medarbetare som har drabbats av en förlust var det nödvändigt att konstruera flera intervjuguider, dels en för arbetsledarna (bilaga 1) och en för medarbetarna. Efter genomförande av provintervju (se under rubriken: genomförande av provintervju) upptäckte vi även att det skulle vara nödvändigt att konstruera två olika intervjuguider till medarbetarna. En där dödsfallet skedde plötsligt (bilaga 2) och en där det var väntat (bilaga 3), till exempel som följd av en längre tids sjukdom hos den anhöriga. Orsaken till detta var att den första intervjuguiden vi utformat var mer inriktat på tidpunkten efter dödsfallet hade skett och för intervju personer där dödsfallet varit väntat kan bearbetningen ha startat redan innan dödsfallet ägde rum. Dock kommer inte detta val innebära att vi avser att försöka göra någon jämförelse mellan om dödsfallet skedde plötsligt eller om det var väntat. Detta delvis på grund utav att det inte är intressant utifrån vårt syfte men även för att vi anser att en sådan jämförelse kräver fler sorgedrabbade intervju personer.

Genomförande av provintervju

För att testa vår intervjuguide utfördes två provintervjuer, den ena med en medarbetare som mist en nära anhörig i ett väntat dödsfall och den andra med en arbetsledare med de erfarenheter som vi eftersökte. I samband med dessa intervjuer uppmuntrade vi intervju personerna att komma med feedback på frågorna som ställdes under intervjun. Utifrån den feedback vi fick reviderades intervjuguiderna. Till exempel strök vi en del frågor som upplevdes som överflödiga, ordningsföljden på vissa frågor ändrades och vissa frågor omformulerades för att bli tydligare.

Datainsamling

Vi valde att dokumentera våra intervjuer med hjälp av ljudupptagning. Orsaken till detta var att vi ville fokusera på intervju personen och det hon berättade. Om vi istället skulle dokumenterat intervjun enbart genom att anteckna fanns risken att vi missat relevant information (Lantz, 2007:106). Att enbart föra anteckningar ställer dessutom höga krav på minnet då vi efter intervjun måste förtydliga våra anteckningar och försöka minnas vad det var intervju personen berättade. Lantz (2007:106) menar även att människan medvetet eller omedvetet selekterar ut vilket material som antecknas utifrån vad hon anser viktigt. Med andra ord kan detta leda till att vi enbart snappar upp information som bekräftar vår egen förståelse. Vid en ljudupptagning däremot får vi intervju personernas exakta formuleringar, och kan därför transkribera materialet ordagrant och därefter läsa det om och om igen tills vi klarar se förbi vår egen spontana uppfattning av materialet. Nackdelar med ljudupptagning är bland annat att det tar tid att transkribera materialet. Ytterligare en nackdel är att intervju personen kan bli hämmad för att hon upplever det som obehagligt att bli inspelad. Dock är det ju givetvis valfritt för intervju personen att välja om hon vill bli inspelad eller inte. Redan i informationsbrevet berättade vi att vi önskade att dokumentera intervjun med hjälp av ljudupptagning men påpekade samtidigt att det är valfritt. Eventuellt kan det ändå ha påverkat intervju personen på så vis att hon ställde upp enbart för att vara oss till lags. Ljudupptagning kan även leda till att intervjusituationen upplevs som mer formell. Vid flera intervjuer gav intervju personerna fyllda och spontana berättelser direkt efter diktafonen stängts av. Orsaken till detta tror vi dels kan bero på att de upplevde intervjusituationen som formell så länge diktafonen var på men

när den väl stängts av så liknade situationen mer ett samtal. Det kan även ha att göra med att intervjupersonen inte mindes allt när vi ställde en fråga första gången men ju mer hon har berättat om det desto mer klarnar minnesbilderna. Om intervjupersonen gav information efter att diktafonen stängts av frågade vi henne om vi fick anteckna vad hon berättade och använda det som intervjumaterial, vilket vi fick för samtliga tillfrågade.

Vid samtliga intervjuer har vi varit två intervjuare. I de två första intervjuerna som genomfördes var den ena av oss drivande i intervjun medans den andre tog anteckningar. Vi upplevde dock att denna situation kunde upplevas som lite stel, när det sitter en person som bara antecknar. Vi tror även att det kan upplevas som lite obehagligt ur intervjupersonens synvinkel då man kanske inte riktigt förstår dennes uppgift. I den tredje intervjun bestämde vi därför att båda två skulle vara aktiva under intervjun. Den ena hade ansvaret för att ställa huvudfrågorna och se till så att alla frågeområden täcktes. Den andra hjälpte till att följa upp i intervjupersonens berättelse och ställa följdfrågor. Båda förde anteckningar om det var någon tanke som uppstod under intervjuns gång. Detta sätt att genomföra intervjun på upplevde vi som bättre. Nu hade samtliga en klar funktion och i och med att vi var två som ställde följdfrågor kunde vi komma djupare in i materialet då vi nu var två som kunde fånga upp intressanta områden att belysa djupare. En nackdel kan vara att intervjupersonen upplever det som om hon kommer i underläge då vi är två, dock anser vi att detta även gäller då den andra personen inte är aktiv i själva utfrågningen.

Platsen för var intervjuerna genomfördes har varierat. Med samtliga arbetsledarna ägde intervjun rum på deras arbetsplats, antingen på deras kontor eller i en sammanträdeslokal. Två av de tre intervjuerna med medarbetarna ägde rum i en privat bostad medans den sista ägde rum på medarbetarens arbetsplats. Vi var noga med att påpeka att platsen för intervjun bestämdes i samråd med intervjupersonen så att han eller hon skulle känna sig så trygg som möjligt i intervjusituationen. Innan själva intervjuerna startade gick vi återigen igenom ramen för undersökningen. Detta vill säga att vi påminde om syftet med undersökningen, att alla uppgifter behandlas konfidentiellt, hur och när de får ta del av resultatet et cetera. Vi berättade även vilka frågeområden som skulle belysas och poängterade att det var arbetslivet som var i fokus. Detta anser vi var till hjälp för att få intervjupersonen att inte sväva ut och berätta för mycket om sådant som är irrelevant för vårt syfte. Vi frågade även om intervjupersonen hade några frågor eller om det var något som upplevdes som oklart.

Varje intervju tog i genomsnitt 55 minuter att genomföra och de utfördes med cirka en veckas mellanrum. Anledningen till detta var att vi ville ha tid på oss att bearbeta den slutförda intervjun innan vi genomförde nästa. Därav hade vi möjlighet att upptäcka om det var något som var oklart och som vi behövde mer information kring eller om det dykt upp någon ny intressant aspekt så kunde vi fråga om detta i följande intervjuer. Nästa datainsamling påverkades alltså av den föregående intervjun. Patel och Davidson (2003:32) menar att man inom forskningsansatsen Grounded Theory förespråkar ett sådant förfaringssätt. Dock anser de att varje intervju dessutom bör skrivas ut innan man går vidare i datainsamlandet, vilket vi tyvärr inte hade tillräckligt med tid till. Dock lyssnade vi på ljudinspelningen för att reflektera kring och tolka det som intervjupersonerna berättar och sedan dra lärdom av detta till nästa intervju. Inför varje intervju har sedan även intervjuguiden reviderats. Detta anser vi har medfört att vi fått fram bättre och djupare data. Genom att kontinuerligt arbeta med vår intervjuguide och fundera kring innehållet har även behovet av att utgå från guiden minskat för varje intervju. I de sista intervjuerna kunde vi nästan helt utgå från intervjupersonernas berättelser och ägna fullt fokus mot intervjupersonen, och inte vilken vår nästa fråga skulle bli. Det har även bidragit till att vi haft lättare att tolka intervjun under tiden den pågår och därigenom kunnat

testa våra tolkningar direkt genom att be intervjupersonen att bekräfta om vi uppfattat honom eller henne korrekt.

Efter intervjuerna transkriberades materialet. Vi skrev ut intervjuerna ordagrant för att inte gå miste om relevant information. När vi presenterar resultatet har vi dock valt att redigera citaten så att läsningen inte ska störas av upprepningar och talspråkliga uttryck. Ett annat problem med att publicera oredigerade citat är enligt Kvale (1997:158) att intervjupersonen kan bli chockad när denne läser citaten då talspråket kan framstå som osammanhängande och även tyda på mindre intellektuell förmåga. Detta var ytterligare en orsak till att vi valde att redigera citaten. Dessutom var vissa citat tvungna att förvanskas för att bibehålla intervjupersonens konfidentialitet. Eftersom vi båda skulle skriva ut intervjuerna är det enligt Kvale (1997:156) viktigt att vi gör likadant. Därför gick vi noggrant igenom förfaringssätt och satt även tillsammans med en del av utskriften.

Databearbetning

Analysen av data har skett genom hela datainsamlingen. Detta i likhet med Kvale (1997:185) som säger att tolkningen pågår under hela processen. Under hela analysprocessen har vi även fört memos, vilket är anteckningar som skrivs med syftet att reflektera över analysprocessen (Aspers, 2007:80). När vi kodat materialet har vi använt oss utav ett Grounded Theory inspirerat arbetssätt (Corbin & Strauss, 2008).

När intervjuerna genomförts och transkriberats läste vi först igenom varje intervjuutskrift för att bilda oss en helhetsuppfattning. Därefter gjorde vi en öppen kodning, vilket innebär att man bryter isär materialet och tar ut begrepp och kategorier som kännetecknar datat (Corbin och Strauss, 2008:195). Vi gick detaljerat igenom vårt material, mening för mening. Dock gick vi inte in detaljerat på varje liten del av datat då Corbin och Strauss (2008:71) menar att detta inte är praktiskt. Istället fokuserade vi på de stycken som vi ansåg vara relevanta och gick djupare in i dessa. Ibland tittade vi närmare på enstaka ord men framförallt var det meningar eller stycken som vi fokuserade på. För att komma djupare in i materialet ställde vi olika frågor till datat. De koder vi tog fram ändrades flertalet gånger. Vi fann till exempel att våra ursprungliga koder kunde behöva slås ihop eller brytas isär till underkategorier. Vid denna tidpunkt började vi få en förståelse för hur olika kategorier och underkategorier hänger ihop samt vad som skiljer dem åt.

I nästa steg sorterade vi materialet från varje intervjuutskrift under de olika kategorierna eller underkategorierna som vi identifierat. Därefter strök vi sådant som var överflödigt och oväsentligt. När detta gjorts lade vi ihop citaten från varje intervju till ett dokument per kod. Syftet med detta var att jämföra kategorierna från en intervju med samma kategorier från de andra intervjuerna. Vi la även till våra egna reflektioner. Därefter jämförde vi till exempel olika koder med varandra eller arbetsledarnas syn med medarbetarnas syn. Syftet med detta är att upptäcka likheter och skillnader och även se hur de olika kategorierna förhåller sig till varandra. Vi gjorde även teoretiska jämförelser. Corbin och Strauss (2008:76) menar att sådant som hämtas utifrån inte ska läggas till datan utan bara bidra till att göra oss öppna för saker som vi kan ha missat tidigare. Vi har dock valt att integrera teorier i materialet för att kunna göra en djupare analys. Därefter satte vi återigen de olika intervjupersonernas utsagor i relation till intervjuutskriftens helhet för att inte gå miste om helheten. Slutligen skrev vi ihop allt till en text där vi varierade tolkningar och analys med intervjupersonernas utsagor.

Undersökningens kvalitet

Inom kvantitativa studier används ofta begreppen validitet och reliabilitet för att avgöra kvaliteten. Validitet i en kvantitativ studie innebär att vi vet att vi verkligen mäter det vi avser att mäta och reliabiliteten innebär att vi gör det på ett tillförlitligt sätt (Patel & Davidson, 2003:98). I en kvalitativ studie kan det dock vara problematiskt att använda dessa begrepp då vi inte är ute efter att göra mätningar. Validitet och reliabilitet är dock viktiga begrepp men inom kvalitativa studier används istället ofta begrepp som tillförlitlighet och giltighet. Giltigheten, eller validiteten, i en intervju kan till exempel handla om hur trovärdigt vår tolkning är och hur väl resultatet speglar källan (Lantz, 2007:14). Det kan även handla om ifall resultatet leder till att förståelsen ökar för det studerade problemet (Lantz, 2007:14). Trovärdigheten kan till exempel handla om att vi i resultatet har en bra balans mellan intervjupersonernas citat och våra egna beskrivningar av tolkningen, så att läsaren själv kan avgöra hur trovärdig vår tolkning är (Patel & Davidson, 2003:106). I vår undersökning anser vi att vi har med en bra balans mellan intervjuцитat och egna tolkningar, och att undersökningens trovärdighet därmed stärks. Vidare har vi på ett så detaljerat sätt som möjligt försökt skildra hela forskningsprocessen. Detta på grund utav att forskningens kvalitet bedöms utifrån hela forskningsprocessen (Patel & Davidson, 2003:102). Vi har under kapitlet *avslutande reflektion* även diskuterat några av undersökningens brister vilket vi anser stärker uppsatsens trovärdighet. Utöver detta har vi även genomfört provintervjuer innan själva datainsamlandet startade. Vid dessa intervjuer fick vi feedback på intervjuguiden och revidering kunde ske. Detta anser vi stärker undersökningens kvalitet. Intervjuguiderna har sedan även reviderats efter varje intervjutillfälle utifrån nya områden att undersöka vidare. På så vis har vi utvecklat intervjuguiden och också våra chanser till att hitta nys spännande vinklar och intressanta svar hos respondenten. Dessutom anser vi att vår undersökning bidrar med ny och intressant kunskap som bidrar till att förståelsen för det studerade området ökar.

Etiska överväganden

Kvale (1997:107) pratar om tre olika etiska riktlinjer att ta hänsyn till. Den första kallar han för informerat samtycke. Detta innebär att undersökningens medverkande fått information kring till exempel studiens syfte och uppläggning samt vilka risker och fördelar det finns med att medverka. Informerat samtycke innebär även att studiens deltagare vet att det är frivilligt att ställa upp i undersökningen. För att vår studie skulle uppnå denna etiska riktlinje valde vi att lämna såväl muntlig som skriftlig (bilaga 4 & 5) information till studiens deltagare. Information som lämnats rör studiens syfte och uppläggning, vilka vi som utför den är, vad studien ska användas till och vilken roll de medverkande har i undersökningen. Vi har även berättat hur länge materialet kommer sparas, hur uppsatsen ska publiceras och hur den medverkande får ta del av resultatet. Slutligen har vi informerat om att deltagande i studien är frivilligt och att de när som helst kan dra sig ur undersökningen. Informationen har delgivits de medverkande i flera steg. Vid första telefonkontakten gav vi en kort muntlig information, huvudsakligen om vilka vi är och vad undersökningen ska användas till. I det efterföljande brevet som skickades via e-post (bilaga 4 & 5) lämnades ytterligare information. Dessutom gav vi vidare information vid själva intervjutillfället. Vi har även varit noga med att få informerat samtycke från såväl intervjupersoner som berörda chefer inom arbetsorganisationerna.

Den andra riktlinjen som Kvale (1997:109) nämner är konfidentialitet. Detta innebär att inga data som kan avslöja intervjupersonernas identitet kommer publiceras, om inte intervjupersonen givit tillåtelse till den lämnade informationen. Eftersom vi har gjort vår undersökning på en så begränsad grupp människor medför detta ännu högre krav på att vi omsorgsfullt funderar igenom vilka uppgifter vi kan använda i vår undersökning. Vi har därför som Kvale

(1997:109) rekommenderat fingererat namn hos intervjupersonerna. Även vissa citat, har som tidigare nämnts, redigerats om vi bedömer att det ursprungliga citatet kan härledas till den aktuella intervjupersonen. På grund av konfidentialiteten har vi även valt att inte ge någon närmre beskrivning av undersökningens medverkande, vare sig intervju personer eller arbetsorganisationer.

Den tredje och sista riktlinjen som Kvale (1997:110) nämner är konsekvenser. Denna riktlinje innebär att vi måste fundera kring vilka konsekvenser studien kan få för intervjupersonerna. Detta gäller både vilka eventuella skador som kan uppstå och vilka fördelar studien kan bidra till. En positiv konsekvens för de drabbade medarbetarna ansåg vi i likhet med Kvale (1997:110), var att de medverkande kunde se positivt på att bli intervjuade då detta kan vara en del i deras bearbetningsprocess. Något som flera av personerna vi intervjuat själva uttryckte. En fördel som studien kan ha för de medverkande arbetsledarna tror vi är att den kan bidra med värdefull kunskap till arbetsorganisationen. Möjlig skada som studien kan ha för de medverkande medarbetarna kan vara att sorgen aktualiseras i och med att de berättar om dödsfallet. Det kan även vara så att vissa frågor eventuellt kan leda till jobbiga insikter för intervjupersonen som denna inte tänkt på tidigare. Därför har vi valt att inte gå in så mycket på den drabbades personliga sorgereaktioner et cetera under intervjun utan fokuserat på upplevelsen av arbetssituationen. Vi har även försökt vara känsliga och uppfattat signaler som tyder på att vi inte bör gå djupare inom något ämne. Vi har dessutom försökt uppfattat det motsatta, alltså när vi bör låta intervjupersonen fortsätta sin berättelse utan att vi avbryter, trots att de egentligen kommit utanför ramen för ämnet. Vi kände att det var viktigt för intervjupersonen att få berätta sin historia och även historien om den som dött. Hade vi avbrutit i dessa lägen hade vi en känsla av att intervjupersonen kunde känna besvikelse över att inte få förmedla hela bilden av situationen och inte heller på sitt eget vis. En negativ konsekvens för arbetsledarna kan vara om undersökningen visar på att det finns brister i sorgehanteringen. Detta kan dock även vändas till en fördel i och med att det då upptäcks vilket skapar en möjlighet för arbetsorganisationen att ändra sina riktlinjer. Vi anser att de positiva aspekterna av studien överväger för såväl medarbetarna som arbetsledarna.

4. Analys och resultat

I detta kapitel kommer vi redogöra för vårt resultat. Syftet med undersökningen är att studera hur sorghantering fungerar inom arbetsorganisationer. Detta i samband med att en medarbetare drabbats av sorg efter en nära anhörigs död. Utifrån detta syfte formulerades följande fyra frågeställningar:

- *Vilket ansvar tar de studerade arbetsorganisationerna när en medarbetare drabbats av sorg efter en nära anhörigs död?*
- *Vilka krav ställer sorghanteringen inom de studerade arbetsorganisationerna på ledarskapet?*
- *Vilka behov har studiens medverkande efter förlusten, sett ur ett arbetslivsperspektiv?*
- *Vilken betydelse får arbetet efter förlusten av en anhörig, för studiens medverkande?*

Arbetsorganisationens ansvar

Arbetsorganisationer får ett allt större ansvar när det kommer till sorg- och krishantering. Vår studie visar att sorghanteringen har fått helt andra dimensioner idag än den hade för några årtionden sedan. Tidigare var döden ett mer naturligt inslag i människors liv och man levde närmare varandra. När döden infann sig tog omgivningen hand om den sörjande.

Det här med sorghanteringen och hanteringen runt olyckor och så vidare har fått helt andra dimensioner idag än vad det hade för en 20, 30, 40 eller 50 år sen. Går man tillbaka i tiden så var man på något sätt närmare döden i samhället överhuvudtaget och det kanske var en mer naturlig del men idag så kanske det inte är lika naturligt. Man har inte mött döden så ofta och därför så blir det annorlunda och man förväntar sig att samhället och arbetskamrater och arbetsgivare ska hjälpa till på ett sätt som man inte har gjort tidigare. (Dan, arbetsledare)

Fyhr (1999:17f) menar att omgivningens stöd idag till stor del har lämnats över till de professionella hjälparna. Man vet inte längre hur man ska möta en sörjande människa. Teorin visar att det de sörjande många gånger egentligen enbart behöver är hjälp och stöd från sin omgivning (Fyhr, 1999:19; Hammarlund, 2002:23; Persson, 1995:5). Resultatet visar även att den sörjande förväntar sig mer hjälp av samhället i stort idag, än tidigare. Vi tillbringar dessutom stora delar av våra liv på arbetsplatsen så det blir naturligt att arbetsorganisationen fyller en viktig funktion för den drabbade.

Vår studie visar att arbetsledarna anser att arbetsorganisationen har ett stort ansvar när det kommer till sorghanteringen i samband med att en medarbetare mist en nära anhörig. Enligt resultatet har arbetsledarna främst en skyldighet att ta kontakt och även att våga möta den sörjande. Vidare har arbetsledarna ett ansvar att upptäcka om det inte fungerar på arbetet och då försöka hjälpa medarbetaren. Denna hjälp kan till exempel bestå i att underlätta arbetsuppgifterna för den drabbade eller att forsla vidare till en annan instans om arbetsledaren tror att den sörjande skulle behöva extern hjälp. Dessutom ska det finnas en tydlig riktlinje om vart personalen ska vända sig när de har sorg. Vi har dock funnit att dessa tydliga riktlinjer saknades. Medarbetarna visste inte vilka rättigheter och skyldigheter de har. Det fanns även bristande förståelse för vilket ansvar arbetsorganisationen har samt vilken hjälp som finns att tillgå i samhället "Det är mycket det här när det gäller att forska i allt. Alla papper, det är ju som en djungel. Vad har man för resurser i skolan? Vad kan jag ta för ledigt?" (Gunilla, medar-

tare). Medarbetarna ansåg även att arbetsorganisationen skulle se till att det finns någon som tar hand om den drabbade. Det gäller att arbetsgivaren kontrollerar så att den drabbade har ett nätverk runt sig men även när hon sedan återvänder till arbetsplatsen. Det är bra om det finns någon som tar sig an den sörjande de första dagarna. Ytterligare något som saknades och som medarbetarna efterfrågade var böcker om sorg. Maxim och Mackavey (2005:113) menar att arbetsorganisationen bör ställa samman en lista över vilken hjälp hon har rätt att utnyttja i samhället, vilket inkluderar bland annat kuratorer, terapeuter, skriftligt material et cetera. Vårt resultat visar att detta även vore lämpligt inom den studerade verksamheten.

Policy

Enligt våra teoretiska utgångspunkter är det viktigt att det finns policys för sorgehantering inom arbetsorganisationen. Maxim och Mackavey (2005:114) menar att det ideala är att ledningen kan sina policys och att dessa även görs tillkänna inom organisationen. Vidare menar de att om policyerna görs tillkänna inom organisationen så kommer detta ha positiva effekter på medarbetarnas moral, produktivitet och organisationens rykte. När vi frågade arbetsledarna om det finns nedskrivna policys eller riktlinjer kring sorghantering i samband med att en medarbetare mist en anhörig så rådde en viss tveksamhet. Arbetsledarna trodde att det skulle finnas men de visste inte vart. Resultatet pekar dock på att det inom de studerade arbetsorganisationerna inte finns någon nedskrivna policy för den situation som vi studerade. Detta konstaterades bland annat genom e-postkontakt med en utav arbetsledarna som berättade att hon hade undersökt saken men att de inte hade någon policy för den aktuella situationen. "Jag kan nämna att jag efter vårt möte skrev ned en rutin för hur vi hanterar medarbetarens sorgereaktioner. Det fanns heller ingen renodlad policy i företaget för just den situationen." (Benita, e-postkontakt). En annan orsak till slutsatsen att policys saknades var genom att vi läste igenom olika riktlinjer som vi hänvisades till. Bland annat hänvisades vi till ett lokalt kollektivavtal som bland annat bygger på arbetsmiljölagen. Denna var dock mycket allmän och innehöll information om bland annat att arbetsorganisationen, arbetsförhållandena och arbetstiden så långt det är möjligt ska anpassas till medarbetarens förutsättningar. Det stod även att medarbetarna har rätt till företagshälsovård. Sedan är det upp till arbetsgivaren att tolka avtalet och tillämpa det i den aktuella situationen. Det stod alltså inte uttryckligen i detta avtal någonting om när en medarbetare mister en anhörig och det gav inte heller konkreta förslag på hur man ska hantera olika situationer. Arbetsledaren har med andra ord ett ganska stort eget handlingsutrymme. Något som även arbetsledarna uttryckte: "Men de låter oss också på varje enskilt ställe göra som vi tycker" (Benita, arbetsledare).

Ytterligare saker vi konstaterade var att de redan hade flertalet policys inom de studerade verksamheterna men att de inte var nedskrivna. Till exempel hade de policys kring företagshälsovård, hur de gör med blommor, att man ska ta kontakt så snart som möjligt et cetera. Dessa policys skulle lika gärna kunna vara nedskrivna. Enligt Maxim och Mackavey (2005:114) måste även alla medarbetare behandlas lika. Om man ger extra förmåner till en medarbetare som mister en anhörig så måste även andra som drabbas av en förlust också få det. Utan nedskrivna policys borde detta antagligen vara svårt att uppnå. Våra tankar är även att om det finns nedskrivna policys eller riktlinjer för sorgehanteringen signalerar detta till medarbetaren att det är en viktig fråga. Det signalerar även att arbetsorganisationen anser att medarbetarna är viktiga. Studien visar även att det är viktigt att ha nedskrivna riktlinjer för att kunna lära av de situationer man varit med om så att man kan anamma det som varit bra och förkasta det som var mindre lyckat. "Jag tror att på något vis så måste det ändå vara nedskrivet. Nu har vi gjort det här och vi har tänkt på det här och glömt det här. Och när man väl har

gjort på ett visst sätt en gång och det passar bra eller det passar inte bra så då får man ju lära av det och revidera riktlinjerna." (Cecilia, arbetsledare).

Majoriteten av arbetsledarna ansåg inte att de skulle vara hjälpta av riktlinjer för den aktuella situationen. De menar att det inte är lätt att finna rutiner som gäller för alla sörjande då sorgen är individuell och likaså hur man vill bli bemött. Det viktiga i sorgehanteringen anser de istället är kunskap och erfarenheter hos arbetsledaren. "Det ligger ju ett väldigt stort ansvar på arbetsledaren när det händer en sak för en anställd" (Annika, arbetsledare). Att arbetsledarna ej anser att policys är viktiga kan eventuellt förklaras av att samtliga av de intervjuade arbetsledarna har arbetat i en arbetsledande position en längre tid. De är inte främmande för sorgehantering och flera av intervjupersonerna har egna personliga erfarenheter av sorg. En oerfaren arbetsledare skulle eventuellt uppleva behovet av policys som större då sorgehantering ställer stora krav på ledarskapet. Någon gång kommer antagligen alla arbetsledare ställas inför en situation då de måste möta en sörjande medarbetare och i en sådan situation kan eventuellt riktlinjer upplevas som ett stöd. Som en arbetsledare uttrycker det: "Det som är ett stöd i detta är ändå för den som är alldeles ny som arbetsledare. Att det finns någonting att luta sig tillbaka på." (Annika, arbetsledare). Antagligen kan även bristen på riktlinjer leda till förödande konsekvenser för individen om det finns brister i ledarskapet. Om det då samtidigt saknas riktlinjer att gå efter och om medarbetaren inte vet vilka resurser hon har rätt att ta del av hamnar den sörjande i en utsatt position.

De slutsatser vi drar är att det borde finnas någon form av skriftliga riktlinjer eller policys inom arbetsorganisationerna. Resultaten pekar på att de har flera policys inom arbetsorganisationen, till exempel när det gäller företagshälsovård, att man ska kontakta och så vidare, och dessa skulle lika gärna kunna vara nedskrivna. Vidare borde de göras tillkänna inom arbetsorganisationen så att medarbetarna vet vad de har rätt till samt vad de får ordna själva. När man befinner sig i sorg kan det kännas övermätigt att forska kring sina rättigheter så att man istället helt struntar i det, man har så fullt upp med sig själv. Tydliga riktlinjer om vilken hjälp de kan få och varifrån skulle antagligen lätta på bördan för många sörjande.

Ledarskapet

Vår studie visar att det finns stora utmaningar för ledarskapet när en medarbetare mister en nära anhörig. En utmaning är att ledaren måste besitta vissa egenskaper. De egenskaper som framhävs i studien är förmågan att vara ärlig, lyhörd, lyssnande, förstående, empatisk och att man kan hålla sig lugn. Detta är egenskaper som kanske inte alla har. Studien visar även att man inte kan lära sig att bli en bra ledare. Till viss del kan dock erfarenhet och träning bidra till att de personliga egenskaperna utvecklas men studien visar att detta ändå inte är tillräckligt för att bli en bra ledare. "Chefskap går egentligen inte och lära sig. Allt går ju att lära sig till en viss gräns men man blir avslöjad till sist. Jag tror ändå att man måste ha naturlig fallenhet för att lyssna, naturlig fallenhet för att prata och sättet som man betar sig på och hur man framför sitt budskap." (Dan, arbetsledare). Ledarens personliga egenskaper är alltså av yttersta vikt för huruvida man kommer att vara en bra ledare eller ej. Om man försöker låtsas som att man har alla dessa egenskaper så kommer det inte att vara äkta och detta kommer omgivningen att märka. Det är alltså viktigt att vara äkta eller autentisk i mötet med den drabbade. Har man inte empatiförmågan men låtsas vara empatisk kommer det att lysa igenom. Detta går i linje med vår teoretiska referensram. Fyhr (1999:138) menar att det är viktigt att vara ärlig när man möter människor i sorg. Personer i sorg är enligt Fyhr ännu mer känsliga för "oärliga" personer som låtsas som om de vet mer än de gör. Både D'Elia (2004:138) och Fyhr (1999:138) anser att det är bättre att tala om när kunskaperna brister, eller om man har haft en dålig dag.

Juul och Jensen (2003:213) anser att vi måste söka inåt i oss själva för att bli autentiska (trovärdiga), det är ingenting som man kan låtsas att man är.

Vidare visar vårt resultat att arbetsledaren måste ha förmågan att integrera känslan i ledarskapet. Som arbetsledare vid sorgehantering kan man inte hålla fast vid att man ska vara professionell och hålla distans, utan man måste även ha med sig känslan. Detta kan innebära att man åker hem till den sörjande för att hjälpa till med något praktiskt göromål eller att man tar kontakt på en ledig dag. Man måste vara lite human och även ställa upp under sin lediga tid. Detta signalerar även för den sörjande att man bryr sig. Dock utesluter inte detta att man bibehåller sin professionalism. "En del kanske tycker att man ska vara proffsig och att man ska ha distans och ja det ska man ha men man måste också ha känsla" (Benita, arbetsledare).

Resultatet visar även att egna erfarenheter av sorg kan berika ledarskapet. Dock behöver inte erfarenheterna grunda sig på att man själv varit med om en förlust utan även erfarenheter av att möta drabbade kan vara värdefulla och lärorika. Man lär sig alltså genom att möta sörjande. Vårt resultat visar dock att egna erfarenheter av sorg inte enbart behöver vara av godo. De egna erfarenheterna kan ställa till problem i situationer där du inte själv reflekterar över vilka egna upplevelser du har med dig och hur de påverkar mötet med den sörjande. "Ja det första är ju din egen reaktion och vad du har med dig själv. Alltså vad du själv har upplevt och om det återkommer. Det är väl det man är mest rädd för, hur man själv ska tolka situationen om människorna blir ledsna" (Annika, arbetsledare). Detta citat går i linje med Fyhr (1999:170f) som påpekar problematiken med att det egna känslomässiga bagaget kan ta överhand om man inte reflekterar kring vad man själv har med sig. Vidare menar hon att om man låter de egna känslorna ta överhanden i mötet med den sörjande så betar man sig inte professionellt. Vår studie visar även att man i vissa lägen helt bör undvika att hantera en viss situation. Detta kan vara vid tillfällen då ledaren inte känner sig helt stabil själv. Då bör man vara ärlig och tala om detta för medarbetaren och samtidigt göra upp om en tid lite senare.

Som vi hittills visat ställer sorgehanteringen stora krav på ledarskapet. Detta i likhet med våra teoretiska utgångspunkter. Av denna anledning behöver man som arbetsledare även ha goda kunskaper kring sorg- och krishantering. Maxim och Mackavey (2005:115f) anser att arbetsledarna ska få utbildning kring sorgehantering, inkluderat hur de arbetsrelaterade förväntningarna ska hanteras. Även Fyhr (1999:170f) anser att utbildning kan vara till hjälp i sorgehanteringen. Vidare menar hon att ledarens intuition många gånger kan fungera utmärkt men framförallt i situationer där man har eget bagage tror hon att intuitionen kan ställa till problem. Vårt resultat visar dock att det inte sker så mycket kompetensutveckling kring kris- och sorgehantering inom de studerade verksamheterna. Intervjupersonerna menar att de har mycket med sig från sin yrkesutbildning. "Det har jag inte fått i företaget men det har jag ju i min grundutbildning. Sen jobbar vi mycket med det i vårt yrke så att säga, i själva vårddyrket" (Benita, arbetsledare). I övrigt sker kompetensutvecklingen främst genom informellt lärande. Att de lär sig genom erfarenheter i sitt dagliga arbete, när de tar fram och reviderar krisplaner eller när olika händelser utvärderas. Utvärderingen sker då främst genom att man reflekterar över vad som var bra och vad som var mindre bra i den aktuella situationen. Större olycksfall utvärderas ofta inom kommunen men de mindre händelserna, där det bara gäller en medarbetare så sker utvärderingen lite informellt. Alltså man funderar kanske själv på vad som var bra och dåligt, kanske pratar med en medarbetare som man har en nära relation till och som själv mist en anhörig. Dock sker inte utvärderingen strukturerat inom organisationerna. Vårt resultat visar att arbetsledarnas kunskaper eventuellt inte behöver hämtas genom formell kompetensutveckling. De arbetsledarna vi intervjuade hade gedigna kunskaper inom ämnet, och lång yrkeserfarenhet av att möta sörjande. Mycket av deras kunskaper har inhämtats genom erfarenheter. Eventuellt hade resultatet visat på ett större behov av kompetensutveckling om man

var ny som arbetsledare. De slutsatser vi drar kring detta är att möjligheten till kompetensutveckling borde finnas för de som har ett behov utav det.

Resultaten pekar även på att det kan vara viktigt att arbetsledaren har någon som den kan vända sig till för råd och stöd. De intervjuade arbetsledarna säger att de till exempel kan vända sig till företagshälsovården eller deras chefer om de behöver någon att bolla idéer med. Arbetsledaren Cecilia uttryckte betydelsen av råd och stöd på följande sätt: "Det är ju bra att ha ett bollplank. Gör vi rätt? Tänker vi rätt?" (Cecilia, arbetsledare). Det är även viktigt att man som arbetsledare delar med sig av sina kunskaper och erfarenheter man har kring sorgehantering till sina underställda arbetsledare. Detta är speciellt viktigt om det är en ny arbetsledare.

Vår studie visar även att det är viktigt att känna till sina medarbetares familjesituation. Om man gör detta kommer det vara enklare att bedöma vilka resurser som behöver sättas in, när man ska ta kontakt et cetera. Att känna till sin personals familjesituation kan även bidra till att man lär känna varandra bättre och i och med detta kan relationerna mellan arbetsledare och medarbetare gynnas. "Det är ju viktigt att skaffa sig en bild över vilka medarbetare man har och inte bara ur denna aspekt utan överhuvudtaget. Man kan ju lära känna varandra mycket bättre om man kan relatera till hur man bor och vilka intressen man har och så vidare." (David, arbetsledare). Arbetsledarens förmåga att kunna skapa goda relationer till sina medarbetare, ansågs vara viktig inom de studerade arbetsorganisationerna. Detta stämmer även överens med vår teoretiska referensram. Hällstén och Tengblad (2006:16) anser att det är viktigt att ledning och medarbetare känner förtroende för varandra för att ett gott medarbetarskap ska finnas.

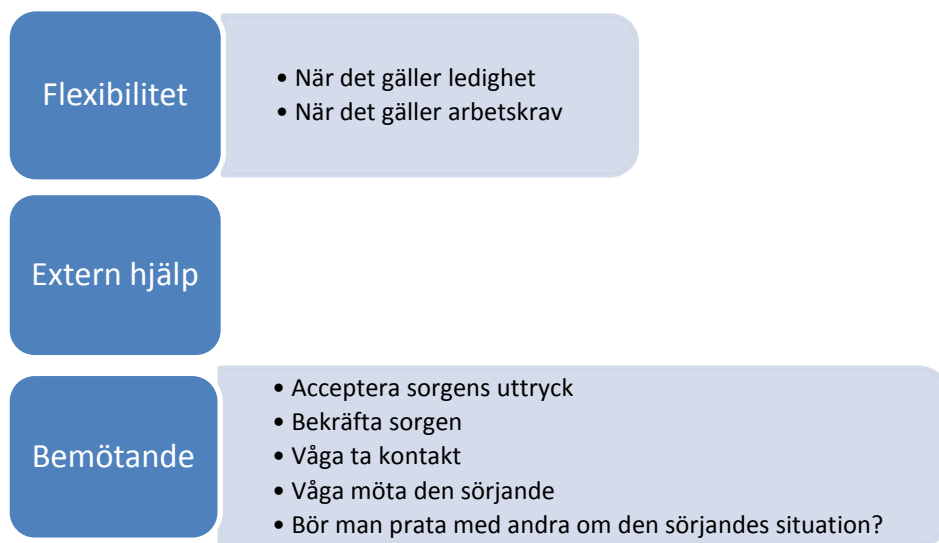
Behov i arbetssituationen

I detta avsnitt kommer vi redogöra för vilka behov en sörjande människa har i arbetssituationen. Vi har delat upp detta avsnitt i flera underkategorier, utifrån vad resultatet pekat på som viktigt. Först kommer vi dock presentera ett citat som vi anser skildrar flera behov på ett bra sätt och som berör flera av de underkategorier som vi identifierat. På frågan om vilka behov en sörjande människa har i arbetssituationen svarar arbetsledaren Benita följande:

Jag tror att man måste känna sig trygg med att man kan gå ifrån om man behöver. Att man kan lita på att dom andra inte pratar bakom ryggen till exempel eller att man vågar vara ledsen om man är det. Att man faktiskt får känna de känslor man har. Att man förstår. Naturligtvis att man lyssnar. Att man kanske får en kram men också den som vill få vara i fred måste få vara det. Att man känner av det där på något vis, att alla verkligen inte vill bli daltade med. (Benita, arbetsledare)

Medarbetaren har ett behov av att känna sig trygg i arbetssituationen. I denna trygghet ligger bland annat att man vet att man kan gå ifrån om man behöver det. Alltså att arbetsgivaren kan vara flexibel. I tryggheten ligger även att medarbetaren vet att det inte är någon som pratar bakom ryggen på henne. Medarbetaren har även ett behov av att få tillåtelse att känna de känslor som man har och att omgivningen ser de individuella behoven. Alltså att omgivningen runt den drabbade accepterar sorgens uttryck. Dessutom är det viktigt att man lyssnar och att man får en kram, det vill säga att sorgen bekräftas. Vidare har vi även identifierat att de medarbetare som har behov utav extern hjälp ska ha möjligheten att utnyttja detta.

De underkategorier vi identifierat är följande:



Flexibilitet

Enligt arbetsmiljölagen (SFS 1977:1160, s. 18) ska arbetet anpassas till en människas fysiska och psykiska förutsättningar. Detta innebär även arbetets uppläggning, organisation och innehåll. Kommunen följer ett lokalt kollektivavtal som innebär att arbetsorganisationen, arbetsförhållanden och arbetstider så långt som möjligt ska anpassas till medarbetarens förutsättningar samt att bidra till bästa möjliga hälsa och välbefinnande. Detta ställer alltså ganska höga krav på arbetsgivarna att vara så flexibla som möjligt. Dock kan man som arbetsgivare komma förbi avtalet genom att säga att inget utrymme för flexibilitet finns. Vi har här delat upp flexibiliteten i: när det gäller ledighet och när det gäller arbetskrav. Enligt vår teoretiska referensram har medarbetarna höga förväntningar på sina arbetsgivare när det gäller flexibilitet. Detta både när det gäller ledighet och arbetskrav efter en förlust av en närstående (Maxim & Mackavey, 2005:112f).

Medarbetarens behov av flexibilitet när det gäller ledighet.

Behovet av att vara ledig efter en förlust är mycket individuellt. Vissa återvänder till arbetet ett par dagar efter förlusten medan andra behöver flera månader. Den drabbade medarbetaren behöver i regel några dagar för att hinna smälta det som hänt innan hon återvänder till arbetet visar studien. Faktorer som påverkar hur länge medarbetaren behöver vara hemma kan vara till exempel om dödsfallet skedde plötsligt eller om det var väntat, hur nära man stod den avlidne et cetera. Vårt resultat visar även att det kan finnas behov av ledighet innan själva dödsfallet ägt rum, alltså om medarbetaren har en svårt sjuk anhörig. I dessa situationer kan ibland behovet av flexibilitet när det gäller ledighet vara större än vid ett plötsligt dödsfall. Resultatet visar dock att behovet då är som störst under den anhörigas sjukdomstid och inte efter dödsfallet.

Vår studie visar att ingen annan än medarbetaren kan avgöra hur stort behovet av ledighet är. Medarbetarna anser även att arbetsledaren ska vara flexibel och anpassa arbetet så att hon kan återvända när hon känner sig redo. Arbetsledarna menar däremot att det hela tiden är en situationsanpassning och att man måste känna av situationen. Som arbetsledare bör man föra en dialog med medarbetare som tar på sig exempelvis för mycket jobb eller vill tillbaka snabbt

efter förlusten. Detta kan tolkas av medarbetaren som att arbetsledaren bedömer hennes sorg och indirekt menar att det inte var nyttigt för henne att börja arbeta. "Min arbetsledare ringde och frågade om jag verkligen skulle börja jobba då och ja sa att jag har tänkt och börja. Känner jag att jag vill jobba heltid så gör jag det och däckar jag så gör jag det. Men jag kände att jag var tvungen och få testa." (Gunilla, medarbetare). Arbetsledarna menar dock att när man befinner sig i sorg så vet man kanske inte alltid själv vad man behöver som arbetsledaren David uttrycker det: "Man måste förstå det att vederbörande kanske inte alltid är logisk och välordnad i apparaten utan det finns andra saker som stör det här tänket så att säga. Förmågan att vara logisk". Utifrån resultatet av vår studie har vi kommit fram till att medarbetaren själv måste få avgöra när hon känner sig redo att återvända men att dialogen kan vara ett bra verktyg för att få medarbetaren att reflektera kring sina val.

Vilken typ av ledighet kan arbetsorganisationerna erbjuda medarbetarna? De studerade verksamheterna följer kollektivavtalet AB 07 som säger att man har rätt att totalt vara ledig tio dagar med lön i samband med nära anhörigs sjukdom eller dödsfall. De är dock mycket restriktiva med att bevilja dessa "anhörigdagar" inom kommunen. Vanligtvis beviljas tre dagar och det är oftast dödsdagen, begravningsdagen och bouppteckningsdagen. Även urnsättning kan beviljas. Vårt resultat visar att arbetsorganisationerna bör vara generösa och bevilja samtliga av dessa dagar om behov finns. "Med de här tio dagarna som man enligt avtal kan få vara hemma med lön är vi jätte restriktiva, tre dagar är det som gäller. Det är något som jag tycker att vi kunde bli bättre på." (Annika, arbetsledare). Anledningen till att de är så restriktiva med dessa dagar är att det kan ske fler händelser under året och att man därför kan behöva utnyttja dem senare. "Det kan ju hända mer saker så att man kan behöva fler dagar så därför har man har man haft den riktlinjen." (Cecilia, arbetsledare). Dock anser inte vi att detta är en godtagbar orsak då inte heller medarbetare som drabbas av en förlust i slutet av året har rätt att ta ut dessa dagar.

Förutom anhörigdagar kan man efter ett läkarutlåtande ansöka om sjukersättning från försäkringskassan ytterligare en tid. Dock har försäkringskassan blivit alltmer restriktiva med sjukskrivningar än de varit tidigare. Detta ställer ökade krav på både medarbetare och arbetsgivare att lösa situationen själva. Vad kan arbetsgivaren göra då för en medarbetare som inte blir sjukskriven men känner att hon behöver vara ledig? Först och främst har man rätt att sjukskriva sig själv i en vecka. Därefter kan man utnyttja semester eller ta ut inarbetad tid. Utöver detta skiljer det sig lite mellan hur flexibla arbetsledarna är när det gäller ledighet. Några arbetsledare menar att sista alternativet är att bevilja tjänstledighet utan lön eller låta medarbetaren gå ner i arbetstid en period. Andra anser att man måste vara lite mer human och kanske betala medarbetaren full lön trots att den inte arbetar, alternativt att medarbetaren försöker vistas på arbetsplatsen åtminstone några timmar per dag.

Det är en situationsanpassning. Det är inte någonting som styrs av något regelverk eller något avtal eller något sådant. Det som finns avtal på är ju egentligen ledighet runt omkring dödsfallet. Men sedan så kan det ju vara saker som gör att man under någon period måste medge att någon jobbar deltid eller jobbar med någon annan sak. (David, arbetsledare)

Arbetsledarna är relativt flexibla när det gäller ledighet men detta har dock inte kunnat styrkas utav medarbetarnas utsagor. Resultatet visar att för flera av medarbetarna så fanns en brist på flexibilitet när det gäller ledighet. Dock var försäkringskassan inte lika restriktiv när det gäller sjukskrivningar under de perioder då de intervjuade medarbetarna hade mist sin anhörig. Eventuellt hade de mött större flexibilitet från arbetsorganisationens sida om dödsfallet ägde rum idag. Därför anser inte vi att vi kan uttala oss om hur flexibla arbetsledarna egentligen är

när det kommer till ledighet. Dock visar resultatet att det är viktigt att arbetsledarna kan vara flexibla och erbjuder lämpliga lösningar för varje individ.

Medarbetarens behov av flexibilitet när det gäller arbetskrav

Enligt våra teoretiska utgångspunkter återvänder många sörjande till arbetet för tidigt. Hazen (2008:80ff) menar att de flesta medarbetarna som drabbats av förlust inte får nog med tid att vara ifrån sitt arbete efter förlusten. Vidare menar hon att de förmodligen klarar av att utföra sina plikter, gå på möten, prata med arbetskamrater et cetera men att deras uppmärksamhet tenderar att vara någon annanstans. Många arbetstagare går tillbaka till arbetet när de är mitt uppe i den jobbiga sorgeprocessen menar Hazen. Resultatet av vår studie stämmer dock inte helt överens med våra teoretiska utgångspunkter. Vår studie visar att många medarbetare vill komma igång och arbeta igen så snart som möjligt efter en förlust. Det upplevs som skönt att få rutin på vardagen igen.

Det som många säger det är ju det här att det är skönt att komma till jobbet. Det är skönt att bryta barriären och det är skönt att komma till det normala. Sen är det ju inte normalt. Det är det ju inte men många klarar sig ju för att man går på rutin på jobbet på något sätt liksom. (Annika, arbetsledare)

Resultatet visar alltså att det inte enbart är negativt att återvända till arbetet tidigt. Vårt resultat visar även att man många gånger klarar att utföra det där vardagliga arbetet, i många fall till och med bättre än vad man själv tror. Dock blir det inte så mycket mer än så. Till exempel så kan det vara svårt att dra igång nya projekt. Man gör det minsta som krävs men inte så mycket mer. "Jag klarade det som riktlinjerna säger att man måste göra men det här att dra igång något projekt det var jag inte kapabel till. Jag klarade det jag var ålagd, det känner jag att jag gjorde." (Fia, medarbetare). Därför är det viktigt att arbetsledaren inte ställer för höga krav på medarbetaren utan är lite flexibel i början. Vår studie visar även att vissa arbetsmoment kan upplevas som påfrestande, till exempel att kunna ge ett gott bemötande till vårdtagare som man arbetar med.

Svårast med arbetet efter förlusten var ju bemötandet. Både till kollegor och vårdtagare. Det är ju viktigt att man ger ett bra bemötande i mitt yrke men det är ju inte lätt när man inte mår helt bra. Själva utförandet av arbetsuppgifterna, som att åka i väg och handla, eller städa en lägenhet, det klarar man ju. (Elin, medarbetare)

Huruvida bemötandet i arbetet upplevs som påfrestande eller inte är dock individuellt. Andra medarbetare uttryckte bemötandet som positivt då de upplevde att mötet med andra människor i arbetet kunde få dem att tänka på annat under arbetsdagen och att mötet med andra människor ger så mycket tillbaka.

Möjligheten till flexibilitet beror, enligt medarbetarna, till stor del på arbetsuppgifternas beskaffenhet. Vår studie visar att det är svårare att vara flexibel på vissa arbetsplatser än det är på andra. Till exempel kan detta vara på arbeten där det är få anställda och det därför inte finns möjlighet för arbetskamrater att täcka upp för den sörjande. Det krävs alltså att medarbetaren kan utföra sina arbetsuppgifter. "De var ju beroende av att alla gjorde vad de skulle egentligen, så de kunde inte underlätta för mig" (Elin, medarbetare). Däremot visar studien att arbetskamrater drar ett tyngre lass när en medarbetare har drabbats av sorg när utrymme finns för detta. Arbetskamraterna visar hänsyn och underlättar när de kan vilket den drabbade upplever som skönt. Dock gäller denna typ av flexibilitet anpassning från arbetskamraters sida. Men hur flexibla bör egentligen arbetsledarna vara när det gäller arbetskrav? Vår studie visar att ansvarsfulla arbetsuppgifter, som det är viktigt att det inte blir fel med, bör överlåtas

åt någon annan under tiden som den sörjande kan ha svårt att fokusera på arbetet. Arbetsledaren bör inte heller ställa för höga krav på den sörjande och ta bort arbetsmoment som upplevs som påfrestande. Eventuellt kan medarbetaren få syssla med något helt annat om hon inte klarar att utföra sina arbetsuppgifter. Då kan man även sätta in en vikarie på den drabbades tjänst. Resultatet visar även att det många gånger är det där första som är värst, att bryta barriären och börja arbeta igen. När man väl återvänt till arbetet är det i regel inga större problem. ”Att ta det där första steget är alltid värst” (Cecilia, arbetsledare). Därför kommer arbetsgivaren med stor sannolikhet tjäna på att vara lite flexibel i början då det underlättar för medarbetaren att återvända till arbetsplatsen.

Det vi kommit fram till är att det är viktigt att arbetsgivaren är flexibel, både när det gäller ledighet och arbetskrav. Flexibiliteten kan vara en avgörande faktor för om individen kan känna sig trygg i sin arbetssituation och därmed om hon orkar återvända till arbetet eller inte. Vårt resultat tyder även på att om arbetsgivaren är lite frikostig en period så kommer detta gynna arbetsorganisationen genom att medarbetaren presterar bättre och eventuellt behöver hon inte utnyttja de där extra förmånerna. Bara vetskapen om att möjligheten finns gör henne trygg. ”Om arbetsgivaren är lite flexibel, då tror jag att man blir så mycket tryggare och att man presterar bättre och att man säger att du kan få ledig en halvdag eller någonting sånt där. Jag tror kanske inte att man utnyttjar det bara man vet att möjligheten finns” (Fia, medarbetare). I så fall kan en god personalpolitik betala sig rent ekonomiskt för arbetsorganisationen.

Hällstén och Tengblad (2006:9-17, 38f) menar att om man strävar efter ett myndigt medarbetarskap så är det viktigt att föra en god personalpolitik. Vidare menar de att medarbetarna vill känna sig stolta över organisationen och att de inte accepterar dåliga arbetsvillkor. Detta bekräftar vår studie. Resultatet visar på att man i längden tjänar på att ha en god personalpolitik. Har man det leder det till att medarbetaren återvänder till arbetet fortare, att arbetsorganisationens rykte påverkas positivt och att medarbetaren presterar bättre. Detta är en uppfattning som delas av såväl arbetsledare och arbetstagare. Detta styrks av Maxim och Mackaveys (2005:114) studie som visade att medarbetare som får extra förmåner och förståelse när de drabbats av sorg tenderar att bli mer lojala, flitiga och produktiva. Enligt författarna är detta ett uttryck för medarbetarnas tacksamhet. De hävdar dessutom att brist på extra förmåner istället leder till bitterhet hos medarbetaren.

Extern hjälp

Enligt arbetsmiljölagen (SFS 1977:1160, s.27) är arbetsgivaren skyldig att se till att den företagshälsovård som arbetsförhållandet kräver finns att tillgå på arbetsplatsen. Inom kommunens företagshälsovård finns hjälp att tillgå från företagssköterska, företagsläkare och samtals-terapeuter. Men möjlighet finns även att köpa in annan hjälp om det skulle behövas. Enligt det lokala kollektivavtalet ska alla medarbetare ha tillgång till individuellt stöd genom företagshälsovården. Det har visat sig här att detta inte alltid sker inom kommunen. De hänvisar i första hand till sjukvården vilket innebär att medarbetaren får bekosta hjälpen själv. ”Jag ska inte ordna psykolog om det inte är i jobbets grej som det behövs. Då är det till sjukvården man ska söka, det är där man ska få hjälp av kurator om man mår dåligt i sitt eget sorgearbete” (Annikka, arbetsledare). Här anser alltså arbetsledaren att sorgearbetet inte har något med arbetet att göra. Dock visar vårt resultat att om en medarbetare mår dåligt i sitt sorgearbete så kommer det även påverka arbetet.

Anledningen till att arbetsgivare hänvisar till sjukvården i första hand är på grund av kostnadsskäl. Det är dyrt att låta en medarbetare få samtalshjälp genom företagshälsovården. Där-

för väljer även flera av arbetsledarna enbart att erbjuda hjälp genom företagshälsovården till de som de tror har ett behov utav det. Dock visar vår studie att de flesta tackar nej till hjälp idag. Alltså behöver det nödvändigtvis inte innebära en större kostnad att erbjuda denna hjälp till alla eftersom de flesta ändå tackar nej. Medarbetarna uppskattar istället de vardagliga samtalen, de nära samtalen som sker ”i korridoren”, mer än den professionella hjälpen. De menar att de kan ta sig igenom sorgen på egen hand med hjälp och stöd av medmänniskan. Detta går i linje med våra teoretiska utgångspunkter. Flera författare är överens om att de flesta förluster inte behöver professionell hjälp utan att individen egentligen klarar att ta sig igenom sorgen själva, med hjälp och stöd från sin omgivning (Fyhr, 1999:19; Hammarlund, 2002:23; Persson, 1995:5). Även spontan hjälp från professionella som medarbetarna hade kontakt med genom sitt arbete kunde upplevas som betydelsefullt. Då får man den professionella hjälpen utan att själv behöva ta kontakt med till exempel en kurator.

Jag pratade lite med vår skolpsykolog, han erbjöd sig själv. Men det var ju mer sporadiskt så efter att vi hade haft nåt möte eller så. Jag såg ju det som värdefullt, jag uppskattar det här vardagliga lite lättare kontakterna mer än att jag ska åka iväg till en kurator eller psykolog. Nu har vi det lite förspant eftersom vi jobbar mycket med kuratorer och psykologer och så eftersom det är i vårt team och det är folk som jag känner mig trygg med. Det är ju lite speciellt. (Fia, medarbetare)

Våra slutsatser är att arbetsgivaren bör erbjuda alla företagshälsovård. Eftersom en individs sorgprocess och reaktioner är så individuella kan inte arbetsgivaren bedöma vilka som behöver professionell hjälp eller inte (Fyhr, 1999:51f). Därför menar vi att inte heller arbetsgivaren har rätt att bedöma vems sorg som behöver behandling och vilka som får klara sig själv. Vårt resultat visar även att om en person som mist en anhörig fått extra förmåner så måste även andra sörjande få detta. Erbjuds då inte en medarbetare som vill ha externhjälp detta så kan hennes inställning till arbetet påverkas negativt.

Bemötande

Vi fann, i likhet med de teorier vi utgått ifrån, att hur människor vill bli bemötta varierar. Bemötandet inkluderar att den sörjande har behov utav att alla uttryck av sorg som kan infinna sig accepteras, att sorgen bekräftas, att arbetsledaren vågar ta kontakt samt vågar möta den sörjande och frågan om huruvida man bör informera andra om den sörjandes situation. Innan vi presenterar resultatet under de olika underkategorierna vill vi visa ett exempel på vad ett bra bemötande kan vara. Så här svarar Fia:

Det är att folk inte undviker en. Att man hör av sig. Att man hälsar på. Att man säger lite om det, alltså att man ställer frågor och att de har tid och lyssna på det man svarar. Frågar du hur det är så måste du ju också ha tid och lyssna på det jag säger. Att man inte bara säger något i farten: "hur är det? Och nu ska jag till Rhodos". Att man tar sig tid och lyssnar och våga höra färdigt på det jag säger om man frågar. Det tycker jag är ett bra bemötande. (Fia, medarbetare)

I detta citat tar intervjupersonen upp flera aspekter av bemötande. Hon nämner att ett bra bemötande är att våga ta kontakt och att våga möta den sörjande. Vidare innebär ett bra bemötande att man lyssnar och ställer frågor, alltså att sorgen bekräftas.

Acceptera sorgens uttryck

I vårt teorikapitel redogjorde vi för att alla människors sorg är individuell och att man måste låta alla människor sörja som de vill. Denna uppfattning delades av samtliga av våra intervju personer. Resultatet av vår studie visar att man måste lyssna in och känna in vad personen behöver. Man kan inte behandla alla sörjande på samma sätt. "Det måste man känna av från fall till fall" menar arbetsledaren David när han pratar om bemötandet av den sörjande. Detta

individuella förhållningssätt borde rimligtvis även ställa stora krav på ledarskapet och att man har förmågan att skapa en god relation till sina medarbetare. Detta styrker även det som vi tidigare diskuterat, att det är viktigt att man har viss kunskap om hur medarbetarna fungerar och hur deras familjesituation ser ut. Annars kan man ju inte veta vad just den drabbade medarbetaren behöver. Denna variant av arbetssätt kan styrkas utifrån Hazens (2008:82) antagande om att individens personliga bakgrund, det sociala nätverket och livssituationen omkring individen bidrar till hur sorgen kommer att yttra sig hos individen. Dock måste man vara försiktig så att man som medmänniska inte bedömer sorgen och utifrån detta tror att man vet vad den sörjande behöver. Något som även arbetsledaren David påpekar: "Det är viktigt att man inte serverar förväntningar som kanske är teoretiska. Du borde reagera på det sättet och varför reagerar du inte så eller någonting. Det gäller att vara lyhörd" (David, arbetsledare).

Det är som tidigare nämnt inte lätt att veta hur man ska behandla en sörjande människa. Alla människor har olika sätt för att hantera sin sorg liksom alla människor har olika sätt för att hantera andra människor i sorg. En del vill ha mer stöd och en del vill inte ha någon hjälp alls. Det kan då vara svårt för de som är utanför att veta hur de ska förhålla sig till den som är drabbad.

Det som kan vara svårt är människor som inte riktigt klarar av sin egen sorg, och vi förväntar oss att den ska vara ledsen, eller att den ska va på ett visst vis. Men den kanske inte har förmågan just där och då. Sådana saker kan vara svårt att möta. Då ska jag förklara för personalen att var och en har sitt sätt och att vi inte har med det att göra, hur andra människor hanterar sin sorg, utan det måste man ju respektera. En människa som inte vill sörja måste jag ju få låta ha sin tid. Man kan ju inte skynda på någonting (Benita, arbetsledare)

Som vi kan se i citatet ovan är det viktigt att man låter alla människor sörja på sitt vis. Vidare måste sorgen även få ta sin tid. Detta går helt i linje med Fyhr (1999:162) och Parkes (1974:191) som menar att man inte kan skynda på en sorgprocess. Arvidsson-Artman (2002:62) menar att såret efter förlusten alltid kommer finnas kvar och det kommer alltid finnas situationer där man påminns om förlusten. Vårt resultat visar att det är viktigt att ledningen upptäcker när sorgen gör sig påmind och även accepterar detta.

Som medmänniska måste man stå ut med alla uttryck av sorg som kan infinna sig (Maxim & Mackavey, 2005:112; Parkes, 1974:190f). Detta kan vi även bekräfta i vår undersökning. Som sörjande kan man vara mycket ombytlig i humöret under en tid. En av medarbetarna i vår undersökning berättade att hon ena dagen kunde vara väldigt irriterad på att ingen sa något eller kommenterade något om hennes sorg eller den hon mist. Nästa dag kunde hon nästan bli irriterad på att de sa något och ville inte alls prata om förlusten. Detta måste man som medmänniska inse och försöka avläsa hos den drabbade medarbetaren dag för dag. Det är viktigt att omgivningen förstår att det är så här och att det kommer gå över. Alltså borde, som vi tidigare diskuterat, kunskaper kring sorg vara en stor fördel när man möter sörjande.

Bekräfta sorgen

Vårt resultat visar att det är viktigt att sorgen bekräftas. Detta innebär att man på något sätt uppmärksammar sorgen och visar för den sörjande att det är okej att sörja. Man måste dock ha med sig kunskapen om att alla människors sorg är individuell och att man måste försöka se vad just den här människan behöver. Vår studie visar, i likhet med våra teoretiska utgångspunkter, att det viktiga inte är att säga rätt saker. "Jag tror inte snacket är det viktigaste. Jag tror att det viktigaste är att den drabbade känner att man är ledsen för dennes skull" (Cecilia, arbetsledare). Bekräfta sorgen kan man istället göra bara genom att säga hej, ge en klapp på axeln, en kram eller liknande för att visa sin medkänsla. Oftast räcker detta. Dock är det vik-

tigt att känna in för alla kanske inte vill ha till exempel en kram. Ett citat som tydligt skildrar problematiken med att inte vara lyhörd för den sörjandes signaler kommer från David:

Exempelvis kroppskontakt, att ge den drabbade en stor kram till exempel, kan vid ett tillfälle vara en tröst och vid ett annat tillfälle, samma person och en helt annan situation, så kan det till och med upplevas som sexuell trakasseri. Så återigen det här med lyhördheten och alltså ge akt på reaktioner man får. (David, arbetsledare).

Vår studie visar att om sorgen bekräftas genom att arbetsledaren uttalar att hon inte ställer så höga krav på medarbetaren kan detta underlätta mycket för individen i arbetsituationen. Genom att individen vet att de inte behöver göra mer än de orkar samt att det är okej att sätta familjen först kan medarbetarens inställning till arbetet påverkas positivt. Det signalerar att hon har rätt att känna sina känslor. Detta kan bekräftas med våra teoretiska utgångspunkter. Maxim och Mackavey (2005:113) menar att medarbetarna önskar att arbetsgivaren, genom ord eller handling, visade för den sörjande arbetstagaren att det var okej att sätta familjen först och att den sörjande inte behövde oroa sig över arbetet. Resultatet visar även att om sorgen bekräftas på detta sätt så kan medarbetarens produktivitet öka och även förmågan att överhuvudtaget orka arbeta.

Intervjupersonen: Det sa min chef också: att du får göra det du orkar, det är inte mer med det. Är det någonting som blir efter så får det bli det. Gör det du orkar.

Intervjuaren: Hur upplevde du när din chef sa så?

Intervjupersonen: Ja jättebra, jätteskönt. Det gjorde att jag klarade mer tror jag än om hon hade sagt tvärtom. (Fia, medarbetare)

Ytterligare ett sätt att bekräfta sorgen på kan vara att lämna en blomma. Maxim och Mackavey (2005:116) rekommenderar detta, något som vår studie dock inte styrker. Vårt resultat visar istället att det är individuellt huruvida man som drabbad uppskattar att få en blomma eller inte. Det kan vara svårt att ta till sig till exempel en blomma som bekräftelse på sorgen.

Det här med blommor när någon går bort, jag är inte den som gärna skickar det själv. Det skulle jag lika gärna kunna se som att ta pengarna och gör något annat för dem. Det var så när X gick bort, jag fick blommor från människor som jag aldrig hade pratat med förut. Det var säkert jättebra tänkt från dom men jag tog det inte till mig. De har aldrig sagt det eller nämnt det varken före eller efter personligen fast att jag har träffat dem lite här och var. (Gunilla, medarbetare)

Vår studie visar att det kan vara mer uppskattat att få en mer personlig gåva, till exempel en bok. Om man har policyn att lämna en blomma så är det dock viktigt att ingen glöms bort utan att det är likadant för alla. Gåvor framstår dock inte som det viktigaste och resultatet visar att det inte är tillräckligt för att bekräfta sorgen. Det är viktigare att medmänniskan bekräftar sorgen genom att på något sätt nämna det inträffade och att de vågar möta henne.

Våga ta kontakt

Vår studie visar i likhet med våra teoretiska utgångspunkter att det är viktigt att ta kontakt. Enligt riktlinjerna inom de studerade arbetsorganisationerna bör kontakten tas så snart som möjligt. Även om det skett på arbetsledarens lediga dag. ”Helst en kontakt så tidigt som möjligt efter att det har hänt och säga: jag har hört vad som har hänt och jag är väldigt ledsen för det inträffade och finns det någonting jag kan göra? Vill du ha någon och prata med? Kanske väldigt kort att man hör av sig bara.” (David, arbetsledare). Dock visar vårt resultat att arbetsledaren ibland bör avvakta med att ta kontakt. Till exempel så väntar man antagligen med att ta kontakt om dödsfallet sker på natten. Den drabbade har dessutom ofta fullt upp och många nära och kära runt sig precis efter dödsfallet och arbetsledaren är då inte det första primära

som man behöver. Men om man då avvaktar några dagar så vet man ju inte om den drabbade har det eller om den är ensam. Då är det ju viktigt som vi tidigare påpekat att man känner till sina medarbetares familjesituation. Känner arbetsledaren sin personal så vet han eller hon också vilka som har ett stort kontaktnät runt sig. Om det är en person som man vet är helt ensam så ska kontakten tas tidigare. Kontakten bör även tas tidigare om man är osäker kring huruvida den drabbade har någon som tar hand om henne.

Den första kontakten ska bara tas helt kort för att försäkra sig om att allt fungerar kring den sörjande och höra om hon behöver vara ledig et cetera. Man talar även om för den drabbade att det bara är att ta kontakt med arbetsledaren om det är någonting som hon behöver ha hjälp med. Dock bör man vara observant på att medarbetaren oftast inte självmant hör av sig även fast arbetsledaren uttalat att det är okej (Arvidsson-Artman, 2002:69f). Därför är det viktigt att arbetsledaren kontinuerligt tar kontakt med den sörjande för att följa upp hur det går. Resultatet visar att en tät kontakt uppskattades samt att medarbetarna föredrog om arbetsledaren tog den första kontakten.

Våga möta den sörjande

Det är viktigt att våga möta den sörjande. Det innebär att inte dra sig undan eller att undvika den drabbade. Enligt vår teoretiska referensram kan omgivningen känna sig obekvämt med att möta den sörjande och att de därför drar sig undan (Maxim & Mackavey, 2005:112). Vår studie visar i likhet med de teoretiska utgångspunkterna för denna undersökning att det är ytterst viktigt att detta inte sker. "Jag tror att det första och viktigaste är att man vågar möta den som är i sorg och inte drar sig undan för det är något av det mest sårande som kan hända att man inte blir bekräftad att man har råkat ut för någonting". (Benita, arbetsledare). I arbetsorganisationernas riktlinjer står det att närmsta chefen ska besöka den sörjande ganska snart. Som det mesta när det gäller sorgehantering är även detta individuellt och när mötet ska ske bör anpassas till varje enskild medarbetare som drabbats. Under den första kontakten tar arbetsledaren reda på när medarbetaren har tänkt komma tillbaka till arbetet. Då kan man även där göra upp om att ses alternativt att den drabbade kommer till arbetsplatsen och bara hälsar på. Vissa börjar kanske arbeta någon dag efter dödsfallet och då träffas man kanske inte utan det första mötet blir på arbetsplatsen. Medarbetarna uttrycker att det första mötet kan vara lite gruvsamt och därför kan det vara bra att ta det första mötet relativt snart, även om den sörjande ännu inte tänkt återvända till arbetet. "Jag träffade dem egentligen inte förrän i augusti när jag började jobba igen. Det var ju lite gruvsamt det första när jag kom tillbaka igen, det kan jag tycka". (Fia, medarbetare). Arbetsledarna anser att den drabbade kan behöva ett mellanläge och inte kastas in i hetluften med en gång. Eventuellt kan man sitta och fika och prata en liten extra stund. Med tanke på, som tidigare nämnts, att det i regel är svårast att ta det första steget kan det vara en bra idé att ordna ett tidigt möte så att den drabbade får träffa arbetskamrater och arbetsledare och därigenom eventuellt kunna återvända till arbetet tidigare.

Att föra en kontinuerlig dialog

Vår studie visar även att det är viktigt att den sörjande inte glöms bort utan att det sker en kontinuerlig dialog med drabbade. Dels är detta viktigt ur medarbetarens perspektiv men det är även viktigt för att arbetsledningen ska kunna följa upp hur arbetssituationen fungerar för den sörjande. Dialogen är ett viktigt verktyg i detta. Uppföljningen är inte strukturerad inom de studerade arbetsorganisationerna, utan det är som med det mesta i deras sorgehantering, mycket individuellt. Det har dock framkommit att det är viktigt att föra en kontinuerlig dialog med den sörjande. Dialogen kan till exempel handla om hur den sörjande mår och känner, om det är okej att arbetsplatsen skickar en blomma eller kondoleans, om hon vill att de ska kom-

ma på begravningen, när den drabbade vill börja arbeta et cetera. Det är även viktigt att tänka på att den sörjande kanske inte är redo att börja prata om det inträffade med en gång efter förlusten utan det kan komma senare. "Det är inte säkert att man är mogen att börja prata om det överhuvudtaget. Det kanske kommer om du ringer tillbaka om en vecka eller två." (Cecilia arbetsledare). Av denna anledning är det viktigt att man fortsätter att försöka föra en dialog med den sörjande.

Hur länge arbetsorganisationerna följer upp sorgen är dock individuellt. Vi kan se i undersökningen att sorgen följs upp de första veckorna men sedan finns en tendens till att uppföljningen rinner ut i sanden. Samtidigt så påpekar arbetsledarna att den vardagliga kommunikationen finns kvar en längre tid. Den kommunikation som sker spontant men som anses som minst lika viktig. "Än idag så språkar vi och de frågar. Hur går det? Hur är det? Ja det är si och så. Alltså än idag efter ett och ett halvt år så frågar de hur det är." (Gunilla, medarbetare). Vi kan dock utläsa en önskan om att uppföljningen skulle vara mer strukturerad. "Den kanske kommer in och sätter sig och pratar i en kvart, och då kan jag passa på att fråga också hur är det nu eller hur går det med det där och har det löst sig, så den kommunikationen finns ju... men det är klart att det kanske borde va mer strukturerat" (Benita, arbetsledare).

Resultatet visar även att medarbetarna anser att det är betydelsefullt att bli ihågkommen på speciella högtidsdagar. Genom att arbetsledaren hör av sig innan juledigheten eller uppmärksammar dödsdagen så bekräftas sorgen. Det visar även att arbetsledaren förstår att vederbörande fortfarande har det jobbigt vilket kan betyda mycket för den sörjande. Även Maxim och Mackavey (2005:114) menar att den sörjande vill ha ett erkännande av att de har lidit och fortfarande lider. Studien visar även att arbetsledaren alltid bör försöka föra en kontinuerlig dialog med den sörjande. Detta trots att alla människors sorg är individuell och att alla vill bli bemötta på olika sätt.

Bör man prata med andra om den sörjandes situation?

När det kommer till frågan om man bör prata med andra om den drabbades situation har vi fått lite olika svar. Enligt de teorier vi läst bör man inte prata bakom ryggen på den drabbade. Detta skulle kunna innebära att man frågar om lov innan man informerar andra om den sörjandes situation. Vårt resultat visar att detta oftast inte sker inom de studerade verksamheterna. Arbetsledarna menar att det är viktigt att de övriga i personalgruppen vet om vad som har hänt och att det därför är viktigt att informationen snabbt når ut. Detta kan styrkas av teorin. Hazen (2008:82ff) menar att det är viktigt att kollegorna är välinformerade om vad som hänt.

I studien har vi även fått fram att arbetsledarna brukar höra med den drabbades arbetskamrater om hur det går för den drabbade. Anledningen till detta är att arbetsledaren ej kan kontrollera hur det går för den sörjande på annat sätt för att arbetsledaren befinner sig för långt ut.

Alltså det är ju klart att man pratar bakom ryggen. Det är ju klart att man gör. Hur är det nu? Alltså jag är ju såpass långt ut. Jag kan ju ringa till personen och höra: hur är det nu? Hur tänker du? "Du vet att jag är här och att du kan ringa mig. Men de som ser det bäst, det är ju de som möter dem varje dag och det är ju klart att de säger till mig att: nu mår den här personen inte bra. (Annika, arbetsledare)

Vi ställer oss dock frågan om hur det kan tolkas av den drabbade om denne får reda på att arbetsledaren har pratat med andra om dennes situation. Vi kan tänka oss att detta antingen kan tolkas av medarbetarna att arbetsledaren bryr sig om deras välbefinnande medan andra kan se det som att de snokar. Medarbetaren kanske inte märker själv att det inte fungerar och

många arbetskamrater drar sig kanske för att ringa chefen och skvallra om hur det ligger till. Vårt resultat tyder dock på att medarbetaren inte har någonting emot att arbetsledaren informerar andra. Det kan snarare upplevas som skönt, i och med att medarbetaren inte själv behöver informera alla berörda. "Jag var ganska nogga med att de skulle veta om det. Jag ville att de skulle veta. Jag tyckte det skulle varit svårt om de inte hade vetat." (Fia, medarbetare). Dock borde det ju inte vara en så stor ansträngning från ledningens sida att fråga om de får informera arbetsgruppen när de ändå pratar med dem. De säger ju i alla fall att det är viktigt att de tar kontakt med den drabbade så då borde de väl kunna passa på att fråga när de ändå tar den kontakten. Det är ju bättre det än att riskera att det blir fel. Det är även viktigt att arbetsledaren inte för vidare information som medarbetaren berättat i förtroende, vilket även teorin styrker. Björklund (2003:26) och Fyhr (1999:160) menar att ett brutet förtroende inte är lätt att reparera.

Arbetets betydelse

Resultatet visar att arbetet har en stor betydelse för en medarbetare som befinner sig i sorg. Vi tillbringar stor del av våra liv på arbetsplatsen och att ha ett arbete som man trivs med är viktigt. När man hamnar i sorg är det ännu viktigare att man har ett arbete som man trivs med för att överhuvudtaget orka återvända till arbetet. Vi kan utläsa att det är viktigt att man trivs med arbetskamrater och känner sig trygg på arbetsplatsen. Detta kan kopplas till Fyhr (1999:46) som säger att en människa som inte har en trygg omgivning kanske inte ens kan ge sig in i sorgprocessen. Arbetet hjälper till att skapa rutin i tillvaron efter en förlust, vilket upplevs som skönt av de sörjande medarbetarna. Även arbetsuppgifterna och de sociala relationerna är viktiga för den sörjande. "Det sociala, att tillhöra en grupp. Att veta att man är medräknad. Det var jätteviktigt" konstaterade medarbetaren Fia.

Arbetet har dock inte så stor betydelse för individen i det akuta skedet, alltså när dödsfallet precis skett, eller när man precis fått sjukdomsbeskedet. Vid denna tidpunkt befinner sig många i chockfasen och arbetet känns avlägset. Istället är det, som vi tidigare konstaterat, nära och kära som är viktigast. Med tiden blir dock arbetsledare, arbetskamrater och arbetsuppgifter allt viktigare för individen.

Du kan inte ge känslorna på samma vis med en arbetsgrupp som du kan med de närmaste. För har man en bra familjrelation och familjen runt sig så är det väldigt skönt i en sådan situation att man har det. Men också det här med arbetet, det bygger ju bara på det positiva om man säger så. (Gunnilla, medarbetare)

Ur den sociala aspekten är det arbetskamrater som har störst betydelse för den drabbade eftersom det är de som möter den sörjande i vardagen. Resultatet visar att arbetsgruppen delvis kan kompensera för ett bristande ledarskapet men de kan aldrig helt ersätta arbetsledarens betydelse. Anledningen är att arbetsgruppen inte ensam kan tillfredställa alla de behov som en sörjande medarbetare har i arbetssituationen. De behov som arbetsgruppen kan tillgodose är framförallt behovet av ett gott bemötande. I vissa fall kan de även tillfredställa den sörjandes behov av flexibilitet när det kommer till arbetskrav. Det krävs dock att arbetsuppgifternas beskaffenhet ger utrymme till flexibilitet. I övrigt är det arbetsledaren som beslutar om till exempel ledighet, underlättande av arbetsuppgifter, vilken hjälp och stöd som ska erbjudas et cetera.

Studien visar även att det tar på den sörjandes krafter om arbetsledaren inte förmår att tillfredställa behoven som hon har i arbetssituationen. "Man kan ju störa sig mycket på en chef som inte tar tag i sådant här. Det gör man inte på samma sätt med sina arbetskamrater, då behöver

man inte lägga så mycket energi på det" (Fia, medarbetare). Vidare visar studien att om inte behoven blir tillfredställda så kommer inte medarbetaren uppleva sitt arbete som särskilt betydelsefullt och inte heller vara benägna att så snart som möjligt återvända till arbetet efter förlusten.

5. Sammanfattande diskussion

I detta kapitel kommer vi knyta samman resonemangen vi förde i vår resultat och analysdel. Kapitlet är uppdelat i två avsnitt vilka är slutsats samt resultatdiskussion. I slutsatsen besvaras undersökningens frågeställningar och i resultatdiskussionen reflekterar vi över undersökningens resultat.

Slutsats

I detta avsnitt kommer vi besvara undersökningens frågeställningar som lyder:

- Vilket ansvar tar de studerade arbetsorganisationerna när en medarbetare drabbats av sorg efter en nära anhörigs död?
- Vilka krav ställer sorgehanteringen inom de studerade arbetsorganisationerna på ledarskapet?
- Vilka behov har studiens deltagare efter förlusten, sett ur ett arbetslivsperspektiv?
- Vilken betydelse får arbetet efter förlusten av en anhörig, för studiens deltagare?

Vilket ansvar tar de studerande arbetsorganisationerna när en medarbetare drabbas av sorg efter en nära anhörigs död?

De studerade arbetsorganisationerna tar ett stort ansvar när en medarbetare mist en nära anhörig. Bland annat har arbetsorganisationen en skyldighet att se till att personalen vet vart de ska vända sig när de drabbats av sorg. Detta är dock någonting som brister inom de studerade arbetsorganisationerna. När man befinner sig i sorg har man oftast inte ork att ta reda på vad man har för rättigheter, vad man kan få genom arbetsplatsen eller vad man får ordna själv. Tydliga riktlinjer om vilken hjälp de kan få och varifrån skulle antagligen lätta på bördan för många sörjande. Vi anser även att en lista bör sammanställas över vilken hjälp den sörjande har rätt att utnyttja på arbetsplatsen och samhället i stort. Vidare fann vi att medarbetare inte visste vad de kunde förvänta sig av sin arbetsledare, samt vilket ansvar arbetsledaren egentligen har vid sorgehanteringen.

Ytterligare brister vi fann inom de studerade verksamheterna är att det saknas nedskrivna policys eller riktlinjer för den aktuella situationen. Dock fann vi att arbetsorganisationerna redan har vissa policys och dessa anser vi med fördel kunde skrivas ned. Vidare anser vi att alla policys borde göras tillkänna inom arbetsorganisationerna så att medarbetarna vet vad de har rätt till samt vad de får ordna själva. Det är även viktigt att behandla alla medarbetare som drabbats av sorg lika. Får en medarbetare extra förmåner så bör även andra som drabbas av förlust få detta. Utan nedskrivna policys borde detta vara svårt att uppnå. Resultatet visar även att sakknaden av nedskrivna policys kan vara problematiskt då man är ny som arbetsledare. Eftersom arbetsledaren har ett så stort eget handlingsutrymme kan det vara svårt för en oerfaren arbetsledare att veta hur han ska hantera situationen. Någon gång kommer antagligen alla arbetsledare ställas inför en situation då de måste möta en sörjande medarbetare och i en sådan situation kan eventuellt riktlinjer upplevas som ett stöd.

Vilka krav ställer sorgehanteringen inom de studerade arbetsorganisationerna på ledarskapet?

Vårt resultat visar att sorgehantering ställer stora krav på ledarskapet. Bland annat måste ledaren besitta vissa egenskaper som kanske inte alla ledare har. Dessa egenskaper är ingenting som man kan få genom teoretisk kunskap utan det enda man kan göra är att träna på det och därmed eventuellt kunna utveckla sina personliga egenskaper. Ledaren måste även ha förmågan att integrera känslan i ledarskapet. Man kan som ledare i dessa situationer inte hålla fast vid att man ska hålla distans till den sörjande. Anledningen är att det är viktigt att skapa goda relationer till sina medarbetare och en ledare som inte kan integrera känslan kommer troligen misslyckas med detta. En ledare som tar sig tid att kontakta den sörjande på ledig tid eller som åker hem till den sörjande för att hjälpa till med något praktiskt göromål kommer antagligen vinna på detta i längden. Ytterligare en viktig aspekt är att känna till sin personals familjesituation. Orsaken är bland annat för att man ska veta om den drabbade har ett nätverk runt sig. Detta har betydelse för hur snart kontakten ska tas och vilka resurser som kan vara lämpliga att sätta in. Kunskap om personalens familjesituation kan även leda till att man lär känna varandra bättre vilket har positiv inverkan på relationen.

Vidare kan erfarenheter kring sorg och sorgehantering vara värdefullt för ledaren. Erfarenheter kan man få såväl genom att möta sörjande som att ha egna personliga upplevelser av sorg, alltså att man själv varit med om en betydande förlust. Egna upplevelser av sorg kan dock ställa till problem om ledaren inte är medveten om sitt eget känslomässiga bagage och hur det kan komma att yttra sig i mötet med en sörjande. Vårt resultat visade även att det är viktigt att arbetsledaren har goda kunskaper kring kris och sorg. Vi fann dock en brist på kompetensutveckling inom de studerade verksamheterna. De slutsatser vi drar är att det är viktigt att möjligheten till kompetensutveckling finns för de som har ett behov utav det.

Vi har även funnit att ett fungerande ledarskap är viktigt för medarbetaren. Bland annat på grund utav att det främst är de som sätter ribban och avgör hur medarbetarens behov ska tillfredställas. Om ledarskapet brister kommer detta medföra negativa konsekvenser för medarbetaren.

Vilka behov har studiens deltagare efter förlusten, sett ur ett arbetslivsperspektiv?

Vi har identifierat ett antal behov som den sörjande medarbetaren har i arbetssituationen. Dessa är: behov av flexibilitet, behov av extern hjälp samt behov av att få ett bra bemötande. Nedan redogör vi för de olika behoven var för sig.

Behov av flexibilitet

Vi fann att medarbetaren har behov av flexibilitet både när det gäller ledighet och arbetskrav. Hur stort behovet av ledighet är varierar mellan olika medarbetare. Den ledighet som arbetsgivaren kan erbjuda är att den drabbade får vara hemma vissa dagar med lön i samband med dödsfallet. Enligt avtal är detta tio dagar men generellt är de mycket restriktiva med att bevilja dessa dagar. I regel beviljas enbart tre. Vårt resultat visar att arbetsledarna bör bli mer generösa med dessa dagar. Förutom anhörigdagar kan man sjukskriva sig själv i en vecka. Utöver detta kan man utnyttja semester eller ta ut inarbetad tid. Därefter skiljer det sig lite hur flexibla arbetsledarna är. Vårt resultat visar dock att det är viktigt att arbetsledarna är flexibla och erbjuder lämpliga lösningar för varje individ.

Behov utav flexibilitet när det gäller arbetskrav innebär att arbetsledaren måste anpassa arbetet efter medarbetarens förmåga. Studien pekar på att den sörjande klarar att utföra de vardagliga arbetsuppgifterna som hon kan utföra på rutin, men att det kan upplevas som påfrestande att dra igång nya projekt eller liknande. Vissa arbetsmoment kan även upplevas som påfrestande, till exempel att kunna ge ett gott bemötande till vårdtagare som man arbetar med. Vår studie visar att arbetsledaren bör överlåta de ansvarsfulla arbetsuppgifterna till någon annan om den sörjande har svårt att fokusera på arbetsuppgifterna. Vidare bör arbetsledaren inte ställa så höga krav på den sörjande under en period samt ta bort arbetsmoment som upplevs som påfrestande. Eventuellt bör medarbetaren få syssla med något helt annat om hon inte klarar utföra sina arbetsuppgifter eller inte orkar återvända till arbetsplatsen.

Det vi kommit fram till är att det är viktigt att arbetsgivaren är flexibel. Flexibiliteten kan vara en avgörande faktor för om individen kan känna sig trygg i sin arbetssituation och därmed om hon orkar återvända till arbetet eller inte. Vårt resultat tyder även på att om arbetsgivaren är lite frikostig en period så kommer detta gynna arbetsorganisationen genom att medarbetaren presterar bättre och eventuellt behöver hon inte utnyttja de där extra förmånerna. Bara vetskapen om att möjligheten finns gör henne trygg. Därför rekommenderar vi att arbetsledaren är så flexibel som möjligt både när det gäller ledighet och arbetskrav.

Behov av extern hjälp

Inom de studerade arbetsorganisationerna tar de hjälp av företagshälsovården om det skulle finnas behov utav extern hjälp. Huruvida man har behov utav detta är dock individuellt men resultatet visar att erbjudandet ändå bör ges. Dock har vi funnit att detta brister inom vissa av de studerade verksamheterna. I första hand hänvisar man istället till sjukvården då de menar att arbetsgivaren inte ska ordna samtalshjälp om det inte påverkar arbetet. Dock visar vårt resultat att om en medarbetare mår dåligt i sin sorg så är detta visserligen inte arbetsrelaterat men sannolikt kommer det påverka arbetet indirekt. Anledningen till att den sörjande hänvisas till sjukvården är av ekonomiska skäl. Dock tyder vårt resultat på att det eventuellt inte behöver bli en så mycket högre kostnad om samtliga som drabbas av en förlust erbjuds hjälp utav företagshälsovården. Studien visar att de flesta tackar nej till hjälp för att de anser att de klarar sig med hjälp och stöd från sin omgivning. Därför drar vi slutsatsen att arbetsgivaren bör erbjuda alla att vända sig till företagshälsovården.

Behov av ett bra bemötande

Vi fann att hur människor vill bli bemötta varierar. Bemötandet inkluderar att den sörjande har behov utav att alla uttryck av sorg som kan infinna sig accepteras, att sorgen bekräftas, att arbetsledaren vågar ta kontakt samt vågar möta den sörjande och frågan om huruvida man bör informera andra om den sörjandes situation.

Acceptera sorgens uttryck innebär bland annat att alla människors sorg är individuell och att man måste låta människor sörja på det sätt de vill. Vidare visar vår undersökning att sorgen måste få ta sin tid, att man inte kan skynda på någonting. Man måste även acceptera alla uttryck av sorg som kan infinna sig.

Att bekräfta sorgen innebär att man på något vis uppmärksammar sorgen och visar för den sörjande att det är acceptabelt att sörja. Vår studie visar att det inte är att säga rätt saker som är det viktiga. Det bästa medmänniskan kan göra är att lyssna och visa att man finns till hands. Ytterligare sätt att bekräfta sorgen på kan vara genom beröring, att ge en kram eller en klapp

på axeln. Återigen gäller det dock att vara lyhörd för alla vill kanske inte ha en kram. Ytterligare sätt att bekräfta sorgen på kan vara att arbetsledaren uttrycker att hon inte ställer så höga krav på den drabbade. Detta signalerar till medarbetaren att de förstår att hon har det jobbigt och att hon har rätt att känna sina känslor. Dessutom kan sorgen bekräftas genom att man lämnar en gåva av något slag, till exempel en blomma. Vårt resultat visade dock att det är individuellt huruvida man som drabbad uppskattar att få en blomma eller inte. Om man har policyn att lämna en blomma så är det dock viktigt att ingen glöms bort utan att det är lika för alla. Gåvor framstår dock inte som det viktigaste och resultatet visar att det inte är tillräckligt för att bekräfta sorgen.

Vår studie visar att det är viktigt att *ta kontakt*. Enligt riktlinjerna inom de studerade arbetsorganisationerna bör kontakten tas så snart som möjligt. Det är framförallt viktigt att ta en tidig kontakt om den drabbade inte har ett stort kontaktnät runt sig eller om arbetsledaren är osäker kring huruvida den sörjande har någon som tar hand om henne. Den första kontakten ska bara tas helt kort för att försäkra sig om att allt fungerar kring den sörjande och höra om hon behöver vara ledig et cetera. Resultatet visar att en tät kontakt uppskattades av medarbetarna samt att de föredrog om arbetsledaren tog den första kontakten.

Ytterligare en viktig aspekt i bemötandet är att *våga möta* den sörjande. Det innebär att inte dra sig undan eller att undvika den drabbade. När första mötet med den drabbade bör ske är även det individuellt och bör bestämmas i samråd med den sörjande.

Det är även viktigt att föra en *kontinuerlig dialog* med den sörjande. Dock är det inte säkert att den sörjande är redo att prata med en gång och därför är det viktigt att fortsätta att försöka föra en dialog med den drabbade. En orsak till att det är viktigt att ha en dialog med den drabbade är för att följa upp hur det går för henne. Dock sker inte denna uppföljning strukturerat inom de studerade arbetsorganisationerna. Istället sker uppföljningen mer spontant genom samtalen som sker i vardagen. Resultatet visar dock att uppföljningen även bör ske mer strukturerat så att inte den sörjande glöms bort.

När det kommer till frågan om man bör *prata med andra om den drabbades situation* har vi fått lite olika svar. Vårt resultat visar att arbetsledaren informerar andra och i regel utan tillåtelse från den drabbade. Vårt resultat visar även att arbetsledaren ibland förhörde sig med någon arbetskamrat till den sörjande för att kontrollera hur arbetssituationen fungerar för den drabbade. Resultatet visar att medarbetarna dock inte har någonting emot detta. Det kunde även upplevas som värdefullt om arbetsledaren informerade andra om dennes situation så att hon inte behövde göra det själv. Dock kan detta vara individuellt, även om inte någon av de medarbetare vi intervjuat uttryckte att de ansåg det fel. Våra rekommendationer är därför att fråga om man får informera arbetsgruppen vid tillfället då man tar kontakt med den sörjande. Det är ju bättre det än att riskera att det blir fel.

Vilken betydelse får arbetet efter förlusten av en anhörig, för studiens deltagare?

Resultatet visar att arbetet har en stor betydelse för en sörjande människa, dock inte i det akuta skedet. I det akuta skedet av sorgen är det istället nära och kära som är viktigast. Däremot har arbetet potentialen att bidra till att bygga på det positiva. Arbetet kan bidra till att skapa rutin i vardagen igen, något som upplevs som positivt av medarbetarna. Dessutom är de sociala relationerna viktiga på arbetsplatsen, alltså relationen till arbetskamrater och arbetsledare. De som anses viktigast ur den sociala aspekten är arbetskamraterna. Det är där stöden finns i vardagen. Flera av intervjupersonerna uttrycker även att man kanske kan ha en dålig chef om

man har en fungerande arbetsgrupp. Dock visar vårt resultat att arbetsgruppen inte helt kan täcka upp för ett bristande ledarskap. Anledningen är att arbetsgruppen inte ensam kan tillfredställa alla de behov en sörjande medarbetare har i arbetssituationen. De behov arbetsgruppen kan tillgodose är framförallt behovet av ett gott bemötande. I vissa fall kan de även tillfredställa den sörjandes behov av flexibilitet när det kommer till arbetskrav. Det krävs dock att arbetsuppgifternas beskaffenhet ger utrymme till flexibilitet. I övrigt är det arbetsledaren som sätter ribban och beslutar om till exempel ledighet, underlättande av arbetsuppgifter, vilken hjälp och stöd som ska erbjudas et cetera. Studien visar även att det tar på den sörjandes krafter om arbetsledaren inte förmår att tillfredställa behoven som hon har i arbetssituationen. Vidare visar studien att om inte behoven blir tillfredställda så kommer inte medarbetaren uppleva sitt arbete som särskilt betydelsefullt och inte heller vara benägna att så snart som möjligt återvända till arbetet efter förlusten. Resultatet visar även att det optimala vore om den sörjande har hjälp både utav arbetskamrater men samtidigt en bra arbetsledare.

Sammanfattande slutsats

Det vi funnit i vår undersökning är att det är viktigt att medarbetaren får sina behov i arbetssituationen tillfredställda. Dessa behov är behov av flexibilitet, extern hjälp och av att få ett bra bemötande. En förutsättning för detta är att det finns ett fungerande ledarskap som har förmågan att lyssna in individens behov och erbjuda det som hon behöver. Arbetskamrater kan till viss del täcka upp för ett bristande ledarskap men aldrig kompensera det helt. Huruvida behoven uppfylls eller ej kommer påverka hur den sörjande upplever sitt arbete och det kommer även påverka arbetsorganisationen. Om medarbetaren får dessa behov tillfredställda kommer det medföra positiva effekter för arbetsorganisationen men blir de inte tillfredställda så kommer detta innebära det motsatta, alltså negativa effekter för organisationen.

Resultatdiskussion

En arbetsledare har idag ett större ansvar för sina medarbetare än den haft tidigare och hälsa och välbefinnande på arbetsplatsen är viktigt för att medarbetaren ska trivas. Vi hade därför uppfattningen om att arbetsledaren har ett stort ansvar för sina medarbetare när de drabbats av sorg vilket bekräftades i vår undersökning. Dock märkte vi tidigt att arbetsledarna hade en tendens att återkomma till berättelser kring större olycksfall, barn i sorg et cetera under intervjutillfället. Sorgen när en medarbetare mist en anhörig var inte särskilt uppmärksammat inom de studerade verksamheterna. Detta fann vi inte särskilt förvånande då det knappt finns någon forskning kring detta problemområde.

Något som dock förvånar oss är att ett så stort eget ansvar vilar på arbetsledaren. Arbetsledaren får själv avgöra om någon extern hjälp ska erbjudas, om hon ska vara flexibel, när och om hon ska ta kontakt et cetera. Detta medför stora konsekvenser för en medarbetare som har en arbetsledare med bristande förmåga att hantera sorgen på ett korrekt sätt. Det medför även att det kan vara stora variationer inom arbetsorganisationen kring vilka förmåner man får när man befinner sig i sorg. Av en drabbad kan det upplevas som mycket orättvist om man själv inte erbjuds något medans en annan som varit med om en förlust erbjuds mängder med förmåner. Detta stämmer inte överens med våra teoretiska utgångspunkter som menar att det är viktigt att behandla alla medarbetare lika.

Även motvilligheten till policys upplevde vi som lite förvånande. Frågan om policys vara eller icke vara diskuterades flitigt under intervjuerna. Som vi redogjort för är sorghanteringen mycket individuell och detta var den främsta anledningen till att arbetsledarna inte ansåg att

man kunde ha policys för den aktuella situationen. Vi håller dock inte med arbetsledarna om detta. Även fast sorgen är individuell anser vi ändå att man kan ha policys för hur man gör med blommor, vem som ska ta kontakt, när kontakten ska tas, vem som har det yttersta ansvaret, vilka resurser som ska erbjudas et cetera. Genom att de blir nedskrivna minskas risken för att en enskild medarbetare får bristfällig behovstillfredsställelse i och med att arbetsledarens skyldigheter finns skriftligt. Om policyerna dessutom är gjort tillkännas inom organisationen kan medarbetaren själv kräva sina rättigheter i en situation där arbetsledaren inte tar sitt ansvar. Som vi redogjorde för i resultatet så fanns bristande kunskaper hos medarbetarna om vilket ansvar arbetsorganisationen egentligen har vid sorghantering vilket vi tror leder till att hon lättare accepterar dåliga arbetsvillkor. Det som vi tror att flera av arbetsledarna främst var motvilliga till var riktlinjer som tydligt informerade om hur man skulle gå tillväga steg för steg i sorghanteringen. Detta var dock inte det vi menade när vi ställde frågor utan lite mer generella policys.

Eftersom det ställs så stort eget ansvar på arbetsledaren så borde det rimligtvis även vara viktigt att rekrytera rätt personer till chefsbefattningarna, något som kanske inte alltid är det lättaste. Inom de flesta arbetsorganisationer finns det antagligen ledare som egentligen inte är lämpade för den aktuella positionen. Ett ledarskap som brister när det gäller sorghantering kommer eventuellt även brista inom andra delar i och med att många av de egenskaper som krävs för sorghantering även krävs av ledaren i andra situationer. Andra aspekter av ledarskapet som även är viktigt generellt sett för en ledare är förmågan att skapa nära relationer till medarbetarna och känna till sin personals familjesituation. Det som är specifikt för sorghantering är att ledaren måste besitta kunskaper kring sorg och kris samt att erfarenheter kring sorg och kris kan vara värdefullt. Dock kan erfarenheter av sorg och kris även leda till att ledarskapet utvecklas på andra sätt, till exempel genom att man utvecklar sin empatiska förmåga och växer som människa.

Innan vi påbörjade våra intervjuer hade vi även antagandet om att arbetsledare som befinner sig på en lite högre chefsbefattning inom organisationen kunde ta sig lite större friheter och vara lite mer tillåtande mot den sörjande. Den lägsta chefen har eventuellt lite fler att stå till svars för om hon till exempel skulle erbjuda den sörjande mer ledighet än vad riktlinjerna tillåter, eller liknande. Vi har dock enbart intervjuat en arbetsledare som befann sig på den lägsta ledande befattningen inom organisationen så vi kan inte uttala oss om huruvida detta stämmer. Vi fann dock stora variationer mellan hur flexibla arbetsledarna var och framförallt en av arbetsledarna utmärkte sig genom att vara mycket tillåtande och flexibel. Denna arbetsledare befann sig på en lite högre ledande position, och eventuellt skulle detta då bidra till att hon kunde vara så flexibel som hon var.

6. Avslutande reflektion

I detta avsnitt kommer vi reflektera över arbetsprocessen. Vi kommer även ge förslag på fortsatt forskning.

Uppsatsens process kan liknas vid en berg- och dalbana snarare än en rak tågräls. Vår största motgång var att vi från början hade kontakt med en arbetsorganisation som vi trodde att vi skulle få göra vår undersökning hos, men detta rann mer eller mindre ut i sanden. Vi fick dålig respons från arbetsorganisationen och blev därför tvungna att byta arbetsorganisation. Detta ledde bland annat till att vi blev lite sena med att komma igång med intervjuer. Vi valde dessutom att inte göra klart alla intervjuer på en gång. För bästa resultat ville vi påbörja bearbetningen av den föregående intervjun innan vi gick vidare och genomförde nästa intervju. Detta för att vi skulle ha tid att upptäcka nya infallsvinklar och intressanta områden att fördjupa oss inom i nästa intervju. Detta ledde till att vi satt med intervjuutskriften när vi enligt vår tidsplan långt tidigare skulle ha börjat med analysen. Slutskedet av uppsatsens arbete blev väldigt intensivt och hektiskt. Däremot tror vi att under tiden som vi har arbetat med de olika intervjuerna gjort en stor del av analysarbetet omedvetet. Denna erfarenhet tar vi med oss i bagaget.

Tidsbristen ledde även till att vi inte kunde sända uppsatsen för godkännande av intervjupersonerna, innan den publicerades. Detta hade varit önskvärt, speciellt med tanke på vår undersöknings känsliga karaktär. Det hade även stärkt undersökningens trovärdighet i och med att intervjupersonerna godkänt att våra tolkningar var korrekta. Vi har dock varit noggranna att inte lova intervjupersonerna sådant som vi inte kan hålla. Därför har vi aldrig nämnt för dem att de ska få läsa igenom uppsatsen innan publiceringen. Det vi lovade dem var dock att vi skulle sända en kopia på den färdiga uppsatsen vilket vi även tänker göra.

Ytterligare en motgång vi stötte på var svårigheten att få tag på lämpliga medarbetare att intervjua. Vi ansåg oss inte kunna ringa upp en medarbetare som vi visste hade varit med om en förlust, men som vi inte kände. Detta ansåg vi kunde upplevas som kränkande. En av respondenterna nådde vi dock på liknande sätt men i detta fall hade en kontakt berättat för respondenten om vår undersökning och frågat om hon eventuellt skulle vilja medverka. Därigenom ansåg vi att denna intervjupersons integritet inte kränktes. För att nå de sista två medarbetarna som vi intervjuade tog vi hjälp utav några av arbetsledarna. Det tog lite extra tid för oss i och med att vi var tvungna att vänta på besked från arbetsledarna men vi fann ändå detta vara det bästa alternativet, i och med att vi själva hade svårt att nå de drabbade medarbetarna.

Förslag på fortsatt forskning

Generellt behövs det mer forskning kring sorg i arbetslivet, och då inte enbart när dödsfallet sker på arbetsplatsen. Vidare vore det intressant att studera sorg som inte grundar sig på förlusten av liv och hur det hanteras inom organisationer. Sorg kan ju som vi tidigare visat även vara en reaktion på andra typer av förluster, såsom en skilsmässa, eller när man måste byta arbetsuppgifter eller arbetskamrater. Eftersom vår studie har ett begränsat antal intervjupersoner behövs det även mer forskning som kan komplettera vår. Vår studie kan alltså inte uttala sig om en generell population utan grundar sig på en beskrivning av den lilla grupp som vi studerat. Dessutom behövs forskning inom andra typer av verksamheter, eftersom vår studie enbart genomförts inom verksamheter som befinner sig inom kommunens ansvarsområde.

Referenser

Blau, Gary. (2008). "Exploring antecedents of individual grieving stages during an anticipated worksite closure." *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, Vol. 81, issue 3, pp 529-550, 22p

Grensing-Pophal, Lin. (2000). "When an employee dies". *Nursing Management*, Vol. 31, issue 3, pp 30-31, 2p

Hazen, Mary Ann, (2008). "Grief and the Workplace". *Academy of Management Perspectives*, Vol.22, issue 3, pp 78-86, 9p

Hoffman, Carol och Goya, Bruce. (2007). "Responding to Deaths of Faculty, Staff and Students at UC, Berkeley--An Integrated Approach". *Journal of Workplace Behavioral Health*, Vol. 22, issue 3, pp 161-175, 15p

Maxim, L. Sandra och Mackavey, Maria G. (2005) "Best Practices regarding Grief and the workplace". *The Journal of American Academy of Business, Cambridge*. Vol.6, issue 1, pp 110-116, 7p

Ronel, Natti och Lebel, Udi. (2006). "When parents lay their children to rest: Between anger and forgiveness." *Journal of Social & Personal Relationships*, Vol. 23, issue 4, pp 507-522, 16p

Arvidsson-Artman, Lena. (2002). *Tröst i praktiken*. Varberg: Argument Förlag

Aspers, Patrik. (2007). *Etnografiska metoder*. Malmö: Liber

Björklund, Lars. (2003). *Modet att ingenting göra en bok om det svåra mötet*. Örebro: Libris

Cullberg, Johan. (1992). *Kris och utveckling*. Stockholm: Natur och Kultur

Davidson, Bo och Patel, Runa. (2003). *Forskningsmetodikens grunder. Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur.

D'Elia, Giacomo. (2004). *Det kognitiva samtalet i vården*. Stockholm: Natur och kultur

Fyhr, Gurli. (1999). *Hur man möter människor i sorg*. Stockholm: Natur och Kultur.

Hammarlund, Claes-Otto. (2002). *Bearbetande samtal*. Stockholm: Natur och Kultur

Hermansson, Sif. (1985). *Sorgen söker ord*. Kristianstad: Liber Förlag

Hällstén & Tengblad (red.) (2006). *Medarbetarskap i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.

James, John W & Friedman, Russel. (2003). *Sorgbearbetning. Ett handlingsprogram för känslomässig läkning vid dödsfall, separationer och andra förluster*. Svenska Institutet för Sorgbearbetning

- Juul, Jesper. & Jensen, Helle. (2003). *Relationskompetens i pedagogernas värld*. Stockholm: Runa förlag.
- Kvale, Steinar. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Kommunal. (2007). *lilla Avtalsboken. Avtal gällande fr om 1 juli 2007 - 31 mars 2010*. Borås: Sjuhäradsbygdens Tryckeri AB.
- Lantz, Annika. (2007). *Intervjumetodik*. Lund: Studentlitteratur.
- Parkes, Colin Murray (1974). *När den närmaste dör. Studier i vuxnas sorg*. Stockholm: Wahlström och Widstrand.
- Persson, Thore. (1995) *Att möta människor i kris- om kriteori och krisbistånd*. Lund: Studentlitteratur.
- Scherp, Hans-Åke. (2003). *Att leda lärande samtal*. Karlstad: Karlstadsuniversitet
- Sverkström, Lars (2004). *Samtal om sorg. Att leda samtalsgrupper med sörjande*. Stockholm: Verbum Förlag AB
- SFS 1977:1160. *Arbetsmiljölagen*. Stockholm: Arbetsmiljöverket. [Elektroniskt]. Tillgänglig: <http://www.av.se/dokument/publikationer/bocker/h008.pdf> [2010-06-02].
- SFS 1998:209. Lag om rätt till ledighet av trängande familjeskäl. Arbetsmarknadsdepartementet ARM. [Elektronisk]. Tillgänglig: <http://www.riksdagen.se/webbnav/index.aspx?nid=3911&bet=1998:209> [2010-06-02].

Bilaga 1. Intervjuguide arbetsledare

- 1. Kan du berätta lite om dig själv**
- 2. Skulle du kunna berätta vad ordet sorg innebär för dig?**
- 3. Vilket ansvar anser du att arbetsorganisationen har när det kommer till sorg- och krishantering i samband med att en medarbetare har mist en nära anhörig?**
- 4. Har arbetsorganisationen några riktlinjer eller policys för hur ni ska bemöta människor som har drabbats av en förlust av en nära anhörig?**
- 5. Skulle du kunna beskriva hur du vanligen gör från det att du får reda på att en medarbetare har mist en nära anhörig och framåt?**
- 6. Arbetsgruppen**
 - Förbereder du arbetsgruppen på något sätt innan den sörjande kommer tillbaka till arbetet? (Text informerar? Ber om tillåtelse?)
 - Hur skulle du göra om arbetsgruppen har svårt att möta den sörjande?
- 7. Erbjuder ni någon hjälp och stöd till en medarbetare som mist en anhörig?**
- 8. Vilka krav ställer du på en medarbetare som varit med om en förlust av en nära anhörig?**
- 9. Hur ser du på det här med frånvaro från arbetsplatsen vid sorg?**
- 10. Vilken betydelse tror du att arbetsplatsen har för den sörjande?**
- 11. Vilka krav känner du att det ställs på dig som arbetsledare vid sorgehantering?**
- 12. Finns det något som du tycker är extra viktigt att tänka på när det gäller bemötande av en medarbetare som varit med om en förlust?**
- 13. Vad ska man tänka på när man kommunicerar med en människa i sorg?**
- 14. Arbetsorganisationen**
 - Tycker du att organisationen lägger ner tillräckligt med resurser (tid, pengar etc.) på det individuella stödet för anställda som drabbats av förlust av en anhörig?
 - Hur tror du att ett bra bemötande kan påverka arbetsorganisationen?
 - Hur tror du att ett dåligt bemötande påverkar arbetsorganisationen?
 - Finns det någonting som du anser att din arbetsorganisation kunde bli bättre på när det gäller sorg- och krishantering?
- 15. Är det något som vi inte har pratat om här idag som du skulle vilja ta upp?**

Bilaga 2. Intervjuguide medarbetare- plötsligt dödsfall

1. Skulle du kunna berätta lite om dig själv?

- Ålder
- Yrke
- Arbetsuppgifter
- Familj

2. Du är ju här för att du har varit med om en förlust av en nära anhörig. Skulle du kunna berätta lite kort om vem det är du har mist?

3. Vilken betydelse hade ditt arbete för dig efter förlusten?

4. Arbetskamraterna

- Hur anser du att dina arbetskamraters bemötande var?

5. Arbetsledaren

- Hur upplevde du din arbetsledares bemötande?
- Tog han eller hon kontakt med dig efter att _____ avlidit? Kan du berätta lite om hur det gick till?
- Kan du berätta lite om första mötet med din arbetsledare efter dödsfallet?
- Kände du att du fick det stöd av din chef som du behövde?
- Var det något som din chef gjorde som du upplevde som bra?
- Var det något som din chef gjorde som du upplevde som mindre bra?
- Vilket ansvar tycker du att en chef har gentemot sina anställda när det kommer till sorgehantering?

6. Bekräfta sorgen

- Fick du några blommor eller liknande från arbetsplatsen? (Från vilka?)
- Hur ser du på det?

7. Frånvaro från jobbet

- Var du frånvarande från jobbet något efter dödsfallet?
- Hur ser du på det här med ledighet vid sorg?

8. Första arbetsdagen

- Om du tänker tillbaka, är det någonting som du kan komma på att berätta om första arbetsdagen efter att _____ avlidit?

9. Arbetsituationen

- Påverkades din arbetsförmåga efter dödsfallet?
- Kunde du utföra alla dina arbetsuppgifter?
- Har arbetsuppgifterna någon betydelse för hur du upplevde ditt arbete?
- Gjorde din chef någonting för att underlätta din arbetsituation?
- Finns möjligheten för din arbetsledare att vara flexibel när det gällde din arbetsituation

10. Om du skulle vilja ge ledningen något råd när det gäller att möta människor som drabbats av sorg, vad skulle det vara?

11. Har du något övrigt att tillägga?

Bilaga 3. Intervjuguide, medarbetare- väntat dödsfall

1. Skulle du kunna berätta lite om dig själv?

- Ålder
- Yrke
- Arbetsuppgifter
- Familj

2. Du är ju här för att du har varit med om en förlust av en nära anhörig. Skulle du kunna berätta lite kort om vem det är du har mist?

3. Frånvaro från jobbet

- Var du frånvarande från jobbet något under sjukdomstiden?
- Var du frånvarande från jobbet något efter dödsfallet?
- Hur ser du på det här med ledighet vid sorg?

4. Arbetsituationen

- Kan du berätta lite hur det var första tiden på arbetet efter att du fick reda på att _____ var sjuk?
- Påverkades din arbetsförmåga under sjukdomstiden?
- Gjorde din arbetsledare någonting för att underlätta din arbetsituation?
- Kan du berätta lite om första tiden på arbetet efter att _____ avlidit?
- Påverkades arbetsförmågan efter att _____ gått bort?
- När upplevde du att din arbetsförmåga påverkades mest?
- Gjorde din arbetsledare någonting för att underlätta?

5. Arbetskamraterna

- Hur anser du att dina arbetskamraters bemötande var?

6. Arbetsledaren

- Tog chefen kontakt med dig efter att han eller hon fått reda på att _____ var sjuk?
- Skulle du kunna berätta lite om första mötet med din arbetsledare efter sjukdomsbeskedet?
- Tog din chef kontakt med dig efter att _____ avlidit? Kan du berätta lite om det?
- Skulle du kunna berätta lite om första mötet med din arbetsledare efter dödsfallet?
- Hur upplevde du chefens bemötande?
- Kände du att du fick det stöd av din chef som du behövde?
- Var det något som din chef gjorde som du upplevde som bra?
- Kunde han eller hon gjort någonting annorlunda?

7. Arbetets betydelse

- Har ditt arbete hjälpt dig på något sätt i sorgearbetet?
- Upplevde du att ditt arbete på något sätt försvårat ditt sorgearbete?
- Vilket ansvar anser du att en organisation har när det kommer till sorg- och krishantering

8. Om du skulle vilja ge ledningen något råd när det gäller att möta människor som drabbats av sorg, vad skulle det vara?

9. Övrigt

Bilaga 5. Informationsbrev till arbetsledare

Vi är två studenter som heter Diana Thorin och Beatrice Haglund. Vi studerar sista året på personal- och arbetslivsprogrammet på Karlstads Universitet och håller nu på att skriva en C-uppsats inom ämnet Arbetsvetenskap. Denna uppsats handlar om hur sorg- och krishantering- en fungerar inom en arbetsorganisation, i samband med att en medarbetare drabbats av sorg som följd av en nära anhörigs död. Fokus för uppsatsen kommer ligga på arbetslivet och vi är därför inte intresserade av att titta så mycket på de sörjandes individuella sorgereaktioner. Nu söker vi tre eller fyra arbetsledare som har erfarenheter kring att möta medarbetare i sorg som följd av förlusten av en nära anhörig, och som skulle kunna tänka sig att ställa upp på en intervju. Med nära anhörig avses exempelvis make, maka, registrerad partner, sambo, barn, föräldrar, syskon, svärföräldrar, barnbarn samt mor- och farföräldrar (32 § AB 07). Önskvärt vore att få intervjua arbetsledare inom olika avdelningar, men detta är inget krav.

I vår undersökning kommer vi även intervjua tre eller fyra medarbetare som mist en nära anhörig. Dessa kommer vi försöka hitta själva men eventuellt kanske vi behöver din hjälp för att hitta lämpliga intervjupersoner. Om så skulle vara fallet kommer vi be dig att förmedla ett brev från oss och tillfråga personen om det är okej att vi kontaktar honom eller henne. Tiden för intervjun beräknas ta cirka en timme men det är bra om du avsätter lite extra tid ifall intervjun skulle dra ut något på tiden.

Platsen för intervjun bestäms i samråd med dig. Önskvärt vore om det finns möjlighet att boka ett rum på X där vi får möjlighet att sitta ostörda.

Vi önskar att få dokumentera intervjun med ljudupptagning för att vi ska kunna fokusera på dig och det du har att berätta och för att vi inte ska missa att anteckna relevant information. Ljudinspelningen kommer ingen annan än vi två som skriver uppsatsen ha tillgång till. Skulle du ändå inte känna dig bekväm med ljudupptagning så kommer vi använda oss av papper och penna för att dokumentera intervjun. Intervjumaterialet sparas fram tills vi har avslutat vår kurs och fått klartecken på att ingenting behöver kompletteras. Detta innebär att materialet kommer förstöras någon gång i början av sommaren.

Vi utlovar dig som ställer upp på intervjun full anonymitet. Detta innebär att vi har tystnadsplikt och att ingen kommer kunna härleda det som skrivs i vår uppsats tillbaka till dig. Inte heller X kommer pekas ut i undersökningen utan enbart benämnas som en arbetsorganisation. Den färdiga uppsatsen kommer skickas in för elektronisk webbpublicering och resultatet kommer du givetvis få ta del av. Om det finns hinder för full publicering, såsom sekretesskäl, kommer enbart metadata, det vill säga uppgifter om uppsatsen, publiceras.

Det är din självklara rätt att närsomhelst före, under eller efter intervjun avbryta arbetet. Om du känner dig manad att delta i vår undersökning så kan du kontakta antingen Diana eller Beatrice via e-post eller telefon. Om vi inte får något respons på detta brev så kommer vi själva ta kontakt med några arbetsledare för att fråga om de kan tänka sig att medverka. Har du några frågor eller funderingar är du välkommen att kontakta någon av oss!

Vänliga hälsningar
Diana Thorin, telefon: Kontaktuppgifter
Beatrice Haglund, Kontaktuppgifter

Bilaga 6. Informationsbrev till medarbetare

Vi är två studenter som heter Diana Thorin och Beatrice Haglund. Vi studerar sista året på personal- och arbetslivsprogrammet på Karlstads Universitet och håller nu på att skriva en C-uppsats inom ämnet Arbetsvetenskap. Denna uppsats handlar om hur sorg- och krishantering- en fungerar inom en arbetsorganisation, i samband med att en medarbetare drabbats av sorg som följd av en nära anhörigs död. Fokus för undersökningen ligger på arbetslivet och vi är därför inte intresserade av att titta så mycket på de sorgedrabbades individuella sorgereaktioner.

Nu söker vi medarbetare som har varit med om en förlust av en nära anhörig och som skulle kunna tänka sig att medverka i vår undersökning genom att ställa upp på en intervju. Med nära anhörig avses exempelvis make, maka, registrerad partner, sambo, barn, föräldrar, syskon, svärföräldrar, barnbarn samt mor- och farföräldrar. Kravet är att du var anställd av kommunen under tiden då du miste din anhörig. Önskvärt är även att förlusten inte skedde för mer än fem år sedan.

Tiden för intervjun beräknas ta cirka en timme men det är bra om du avsätter lite extra tid ifall intervjun skulle dra ut på tiden något.

Platsen för intervjun bestäms i samråd med dig, utifrån vad du känner dig mest bekväm med. Exempel på olika alternativ är att vi bokar ett rum på kommunhuset, att vi besöker dig i ditt hem eller att vi kommer till din arbetsplats. Viktigt är dock att intervjun äger rum på ett ställe där vi kan vara ostörda.

Vi önskar att få dokumentera intervjun med ljudupptagning för att vi ska kunna fokusera på dig och det du har att berätta och för att vi inte ska missa att anteckna relevant information. Ljudinspelningen kommer ingen annan än vi två som skriver uppsatsen ha tillgång till. Skulle du ändå inte känna dig bekväm med ljudupptagning så kommer vi använda oss av papper och penna för att dokumentera intervjun. Intervjumaterialet sparas fram tills vi har avslutat vår kurs och fått klartecken på att ingenting behöver kompletteras. Detta innebär att materialet kommer förstöras någon gång i början av sommaren.

Vi utlovar dig som ställer upp på intervjun full anonymitet. Detta innebär att vi har tystnadsplikt och att ingen kommer kunna härleda det som skrivs i vår uppsats tillbaka till dig. Inte heller kommunen kommer pekas ut i undersökningen utan enbart benämnas som en arbetsorganisation.

Resultatet av intervjun kommer du givetvis få ta del av.

Det är även din självklara rätt att närsomhelst före, under eller efter intervjun avbryta arbetet. Om du ger din arbetsledare samtycke kommer vi kontakta dig om några dagar för att se om du har beslutat dig för om du vill ställa upp på en intervju eller inte. Om du bestämt dig för att medverka kommer vi då boka in ett datum för intervjun.

Har du några frågor är du välkommen att kontakta någon av oss!

Vänliga hälsningar
Diana Thorin, Kontaktuppgifter
Beatrice Haglund, Kontaktuppgifter