



HÖGSKOLAN
DALARNA

”Att peka med hela handen”

En studie om omsorgspersonals upplevelser av makt och kommunikation.

Författare: Cecilia Bäck och Leni Ericson Lindmark

Handledare: Lars-Erik Alkvist

Examinator: Pernilla Liedgren

Ämne: Kandidatuppsats i socialt arbete

Kurs: Examensarbete för socionomexamen, termin 7

Poäng: 15 högskolepoäng

Datum: 2016-01-22

Högskolan Dalarna

791 88 FALUN

Sweden

Tel XXX- XXXXXX

Förord

Med detta förord vill vi Tacka några personer som stöttat oss genom uppsatsskrivandets gång.

Tack till vår handledare Lars-Erik Alkvist för det stöd och den kunskap som delgetts oss under denna process.

Utan våra informanter hade vi ej kunnat genomföra denna studie.

Tack för att ni så generöst har delat med er av era erfarenheter..

Vi vill också Tacka våra familjer som har haft förståelse och gett oss stöd i vår process genom framförallt skrivandet av denna uppsats, men också genom hela utbildningstiden.

Och till sist vill vi rikta ett varm Tack till varandra för en intressant, intensiv, lärorik och glädjefylld tid genom vårt samarbete.

Abstracts

In a report of the National Board of health and welfare they state that the chief's role in the health care profession, plays a major role in, among other things, their psychosocial work environment and that communication is carrying for the prerequisite to achieve this. In this paper a qualitative study has been made of how protective services workers feel that their work environment is affected by the power situation in relation to the head. This data has been analyzed based on theories of power, communication and sense of context (SOC). The results show that informants feel that the manager's way of communicating is important partly for sense of context (SOC) of their work, but also that it is dependent on communication for power visible or not.

Keywords: Communication, power, psychosocial work environment, SOC, leadership

Sammanfattning

I en utav Socialstyrelsens rapporter står att läsa att chefskapets betydelse inom vård och omsorgsycket, spelar en viktig roll för bland annat de anställdas psykosociala arbetsmiljö och att kommunikation är bärande för förutsättningen att lyckas med detta. I denna uppsats har en kvalitativ studie gjorts om hur omsorgspersonal upplever att deras arbetsmiljö påverkas av maktsituationen i relationen till chefen. Dessa data analyseras sedan utifrån teorier om makt, kommunikation och känsla av sammanhang (KASAM). Resultatet visar på att informanterna upplever att chefens sätt att kommunicera är viktigt dels för känslan av sammanhang(KASAM) på sitt arbete , men också att det är beroende av kommunikationen om makten synliggörs eller inte.

Nyckelord: Kommunikation, makt, psykosocial arbetsmiljö, KASAM, ledarskap

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Syfte	2
1.3 Frågeställningar	2
1.4 Disposition	3
2. Tidigare forskning	4
3. Teoretiska perspektiv	7
3.1 Habermas kommunikativa rationalitet	7
Livsvärld.....	8
Systemet	9
3.2 Antonovskys salutogena perspektiv	11
4. Metod och material.....	12
4.1 Val av datainsamlingsmetod	13
4.2 Urval och population	15
4.3 Analysmetod.....	16
4.4 Metodologiska reflektioner	16
5. Etiska reflektioner	18
6. Resultat.....	19
6.1 Makt	20
6.2 Kommunikation och ledarskap.....	22
6.3 KASAM och egenmakt	24
6.4 Stress	25
7. Analys.....	27
7.1 Makt	27
7.2 Kommunikation och ledarskap.....	28
7.3 KASAM och egenmakt	30
7.4 Stress	32
8. Slutdiskussion.....	33
Referenser.....	35
Bilaga 1	
Bilaga 2	
Bilaga 3	

1. Inledning

Under våren 2015, kunde man läsa en debattartikel i tidningen Dagens nyheter, där rubriken var ”Chefer måste ta ansvar för ökande psykiska ohälsan”. Denna debattartikel refererar i sin tur till Rapporten ”Psykisk ohälsa arbetsliv och sjukfrånvaro” (Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd [FORTE], 2015). Eva Vingård, professor i arbets- och miljömedicin vid Uppsala Universitet, står som projektledare för den aktuella rapporten. Vi kan läsa i debattartikeln och i rapporten i sin helhet att det finns forskning som trycker på att det goda ledarskapet har positiva hälsoprogno­ser för anställda. Också framkommer det att genom att ha egenmakt och kontroll över sitt deltagande på arbetsplatsen skapar det en förbättring av den psykosociala arbetstrivs­eln hos personalen (FORTE, 2015, s, 13).

Hos oss skapar detta en nyfikenhet som sporrar oss att titta vidare på detta ämne vilket vi tror berör många i vårt samhälle, men framförallt den yrkesgrupp som vi har valt att titta närmare på, vilket är personal i omsorgsycket inom LSS och äldreomsorg.

1.1 Bakgrund

I en av Socialstyrelsens rapporter (2006, s. 7-9) står det att läsa att chefskapets betydelse inom vård och omsorgsycket, spelar en viktig roll för bland annat de anställdas psykosociala arbetsmiljö, men även för det utförda arbetets kvalitet. Begreppet psykosocial har en förklaring genom samspelet mellan människans egna mentala inre och den sociala omgivningens situation och dess föränderlighet (Nationalencyklopedin, 2015). I rapporten (2006, s. 7-9) lyfts även betydelse av den närmaste chefens möjlighet till att ha goda relationer och kommunikation med sin personalgrupp. Genom mer tid för en närmare relation till arbetsgruppen så har chefen bättre förutsättningar till att lyfta och påverka deras och verksamhetens utveckling och kvalitet.

Vi finner i socialförsäkringsrapporten ”Sjukskrivningar 60 dagar eller längre” (Försäkringskassan [FK], 2015:1), statistik som sträcker sig mellan 1999 och 2014. Här kan vi läsa (FK, 2015:1, s. 21) att kvinnor som jobbar inom vård- omsorgsycken har den högsta sjukskrivningsstatistiken då rapporten tittar på sjukskrivning 60 dagar eller längre. Här kan man tydligt se att denna yrkesgrupp under många år har legat högt i relation till andra yrkesgrupper. Den närmaste yrkesgruppen är enligt 2014 års siffror ”Annat arbete som kräver kortare högskoleutbildning” vilken ligger på endast 8,3 procent.

Om vi tittar på tabellen (FK, 2015:1, s. 23) som visar sjukskrivningstalet i relation till olika typer av diagnoser, så ser vi att diagnosen ”psykiska sjukdomar” ligger högst i relation till andra

ställda diagnoser, närmare bestämt 38,5 procent i relation till den närmaste diagnosgruppen ”rörelseorgan” som ligger på 24,4 procent. Ser man sedan inom diagnosen ”psykiska sjukdomar” är den i sin tur uppdelat i åtta olika undergrupper. Den högsta procenten av sjukskrivningar inom det psykiska området är ”stressreaktioner och ångestsyndrom” som ligger högst, nämligen på 22.0 procent i förhållande till den närmaste, vilket är ”depressioner” som ligger på 14,6 procent.

Detta gäller under år 2014 enbart, men i jämförelse med tidigare år ända ner till 1999 så har siffrorna ökat både utifrån statistiken om den mest utsatta yrkeskategorin men även inom kategorin stressreaktioner och ångestsyndrom. Dessa siffror anser vi säger en del om den personalgrupp inom LSS och äldreomsorg, som vi har valt att studera, och som vi hos Socialstyrelsen (SOSFS 2014:2, SOSFS 2012:3) kan hitta allmänna råd och riktlinjer för. I dessa allmänna råd och riktlinjer sägs det att man som omsorgspersonal inom LSS och äldreomsorg ska ha kunskap och förmåga till att på ett respektfull och stödjande sätt uppmuntra och stödja brukarna i deras vardag med både sociala behov samt praktiska göromål. Till det ska brukarna behandlas med respekt och empati för deras grundförutsättningar och ges god lyhördhet för deras behov. Här förtydligas det också att de arbetsuppgifter personalen har ska genomföras med god kvalitet och empatisk förmåga.

1.2 Syfte

Syftet med denna studie blir således att undersöka hur omsorgspersonal inom LSS och äldreomsorg upplever att maktstrukturer påverkar deras psykosociala arbetsmiljö utifrån sin yrkesroll. Vi vill fokusera på kommunikationens betydelse i denna maktrelation. Detta gör vi i relation till tidigare forskning och teori inom området. Vi har valt att begränsa oss till denna målgrupp och vill titta på hur närmaste chef och ledning har en påverkan genom sin överordnade position.

1.3 Frågeställningar

- Upplever omsorgspersonalen att det finns makt mellan dem och chefen och i så fall hur påverkas den psykosociala arbetsmiljön av detta?
- Hur kan kommunikationen mellan chef och omsorgspersonal påverka upplevelsen av den eventuella makten?

1.4 Disposition

I detta avsnitt kommer vi att redogöra för vår studies disposition, det vill säga hur uppsatsen härefter är strukturerad. Vi kommer att börja med att redovisa tidigare forskning inom vårt område, innan vi går över till teoretiska perspektiv, där vi skriver om de teorier vi har valt ut att analysera vårt material utifrån.

Nästa avsnitt i uppsatsen tar upp metod och material där vi beskriver hur vi har gjort vårt urval av informanter, hur vi samlat in data samt hur analysen har gått till. I samma avsnitt har vi också metodologiska reflektioner där vi resonerar kring viktiga metodologiska begrepp. Därefter går vi över till etiska reflektioner och diskuterar hur vi hanterat sekretess och eventuella etiska dilemman.

I avsnittet som heter resultat redogör vi för vårt insamlade empiriska material och går sedan vidare med analysen av detta material ställt mot de valda teorierna. Slutligen diskuterar vi utifrån egna reflektioner kring uppsatsen i sin helhet under avsnittet slutsats.

2. Tidigare forskning

I detta kapitel kommer vi att redogöra för hur kunskapsläget ser ut i den forskning som vi funnit utifrån vårt syfte. Vi har utifrån vårt sökande efter forskning haft svårt att hitta forskning med makt som centralt begrepp specifikt utifrån vår målgrupp. Däremot har vi sett att forskning om ledarskap har en inriktning mot spänningen mellan ledande befattningar och personal. Därför har vi valt att ha denna inriktning i vår tolkningsram.

I rapporten *Hälsa i arbetslivet* (2011, s. 21) från Statens folkhälsoinstitut kan vi läsa att det finns studier som ser att anställda inom bland annat LSS-verksamheter och äldreomsorg inom kommuner, rapporterar högre frekvens av ohälsa och negativa arbetsförhållanden i jämförelse med landstingsanställda. I samma rapport (2011, s. 8) lyfts även att den anställdes upplevelse av ledarskapsbeteenden och organisatoriska normer och regler påverkar den psykosociala arbetsmiljön. Samtidigt kan vi läsa i Arbetsmiljölagen (1977:1160 1:1), att arbetsgivaren har skyldighet att säkerställa arbetstagarens intressen i relation till risken för olycksfall och ohälsa. Detta i ett förebyggande syfte på deras arbetsplatser. Där sägs också (1977:1160 2:1), att det ska ges utrymme för arbetstagarens egna delaktighet i organisatoriska förändringar, för att på det viset ha egen makt och möjlighet till påverkan av sin arbetssituation. Också sägs det att arbetsförfarandet ska anpassas så att den anställda ej blir psykiskt eller fysiskt lidande. Detta vill vi relatera till vad Theorell (2012, s. 21) lyfter om att egen makt och utövande av kontroll över sitt eget liv är en grundläggande förutsättning för oss människor. Med detta menas att ha känslan av att ha egenkontroll över både självklara och oväntade situationer som vi ställs inför i vår vardag. Denna känsla påverkas och är relaterad till makten över våra egna liv. Finns det goda möjligheter till kontroll i livet så reduceras mobiliseringen av stressreaktioner hos människan.

Denna möjlighet till kontroll i sitt liv och därigenom påverkan av sin hälsa, vill vi förknippa med arbetsplatsen och dess ledande funktion, vilket vi kan hitta ett samband mellan i en tidigare publicerad studie (Tafvelin, Armelius & Westerberg, 2011, s. 481) där författarna grundar sin studie på ett antagande om att ledarskapet har en viktig funktion inom organisationer och företag, då för de anställdas välbefinnande på sin arbetsplats. Om detta kan vi också läsa i Schmidt et al. (2014, s. 753) studie som påvisar att det finns klara samband mellan personalens ohälsa och ledarskapets funktion. Det har visat sig att det författarna benämner som stödjande ledarskap reducerar bland annat personalens arbetsrelaterade stress och ohälsa. Författarna (ibid. 2014, s 751) menar att en av grundförutsättningarna som en stödjande ledare har, är att denne i

sitt ledarskap har en öppenhet och ett rättvist och ärligt förhållningssätt i sitt samspel med arbetstagarna.

Det finns flera tidigare studier som lyfter detta ämne och tittar på hur olika ledarskapsbeteenden påverkar den anställdes mående på arbetet. En av de studierna (Lyon & Schneider, 2009, s. 737) har gjort en jämförelse mellan olika ledarskapsstilar och menar att stödjande ledaregenskaper leder till en mer positiv personal. Det relaterar vi till studien i stycket ovan där Tafvelin et al. (2011, s. 487) menar att deras resultat utifrån deras undersökning påvisar att de socialarbetare som deltagit i deras studie, till viss del visar att det är det klimat inom arbetsplatsen som den närmaste chefen förmedlar, som påverkar de psykosociala arbetsförhållandena. Det här framkom i både ett kortsiktigt och ett långsiktigt perspektiv. Finns det i personalgruppen en tillåtande och välkomnande uppmuntran samt en tillräcklig och god kommunikation från chefen, så skapar det att personalen känner möjlighet till att själva kunna komma med idéer till förbättringar genom egna initiativ. Detta skapar en större förutsättning för ett välbefinnande och bättre mående hos arbetstagare i en personalgrupp.

Tafvelin et al. (2011) resultat vill vi härleda till begreppet engagemang som en effekt av ett gott ledarskap, vilket Lohela, Björklund, Vingård, Hagberg och Jensen (2009, s. 200) lyfter genom att påvisa i sin studie att en positiv förändring i ett ledarskap har en positiv påverkan på den personal som berörs. Detta genom att chefen har en mer personlig attityd och förmågan att ge ett gott stöd till sin personal utifrån sociala perspektiv. Här menar författarna (ibid. 2009, s. 201), att ett förändrat ledarskap kan påverka personalens psykiska hälsa genom en mer harmonisk och trivsamt arbetsmiljö. Detta i sin tur skapar en högre möjlighet till en ökning av personalens engagemang och motivation i relation till arbetsplatsen och dess uppgifter, vilket blir ett resultat av den förbättrade sociala interaktionen med chefen. Författarna menar (ibid. 2009, s. 202) att de kan dra som slutsats i sin studie att bland annat positiv förändring i ledarskapsbeteende och ett förbättrat socialt stöd kan påverka personalens mående och hälsa på ett positivt sätt. Detta kan också i ett längre perspektiv skapa en mer produktiv organisation eller företag.

I ännu tydligare relation till det ämne som vår egen studie rör, hittar vi Gray-Stanley och Muramatsu (2011, s. 1072-1073) studie som utgår från personal som jobbar med socialt omsorgsarbete i förhållande till människor med mentalt (kognitivt) funktionshinder. I denna studie menar författarna att det sociala stödet från arbetskamraterna är en faktor som är behjälplig som ett motmedel mot sjukskrivning och utbrändhet inom det sociala arbetet. Detta då de finns där för varandra och på ett empatiskt och stöttande sätt, skapar mentalt stöd och förståelse i vardagliga motgångar och problem. Författarna belyser även i sin studie att de bland

annat kunnat utläsa i sitt resultat att graden av omsorgspersonalens inneboende självkänsla och känslan av egen kontroll över livet påverkar deras eventuella möjligheter till utbrändhet i yrkeslivet. Författarna menar att om man som personal har hög självkänsla och en inneboende känsla av kontroll över sitt liv, har man lättare att hantera vardagens motgångar och föränderlighet i det sociala omsorgsarbetet. De menar att genom detta har människan lättare att acceptera livets svängningar och situationer och skapar genom eget ansvar, lösningar på vardagens motgångar och problem.

3. Teoretiska perspektiv

I detta avsnitt kommer vi att redogöra för två olika teoretiska perspektiv i förhållande till vårt syfte som är att undersöka hur omsorgspersonal inom LSS och äldreomsorg upplever att maktstrukturer påverkar deras psykosociala arbetsmiljö utifrån sin yrkesroll. Vi menar att dessa teoretiska perspektiv går in i varandra och behövs för att kunna förstå vårt empiriska material, vilket vi inte hade kunnat göra med endast ett perspektiv. Vi kommer nedan att redogöra för hur dessa hänger samman.

3.1 Habermas kommunikativa rationalitet

Jürgen Habermas försöker genom sin teori om det kommunikativa handlandet skapa en övergripande teori om det moderna samhället, med dess fördelar och nackdelar. Fördelar genom att det moderna västerländska samhället på ett allmänt plan har sopat bort den generella fattigdomen och skapat välfärdssamhällen. Dess nackdelar har att göra med att vi blir underställda den kapitalistiska ideologin, med dess huvudsakliga drivkraft, nämligen jakten på ekonomisk vinst. Det handlar dessutom om makt vilket innebär att alltmer av vårt sociala liv underställs dessa starka drivkrafter. De sociala relationernas ömsesidighet och äkthet ersätts av ett förhållningssätt där makt och pengar får större inflytande på relationerna (Reese-Schäfer, 1998).

De centrala begreppen i Habermas (1996) teori är bland annat: kommunikativt handlande, inbördes förståelse, konsensus, social integration, livsvärld, strategiskt handlande, system, styrningsmekanismerna makt och pengar samt systemintegration. Han menar att i begynnelsen fanns endast livsvärlden, där det inte existerade någon skillnad i den språkliga gemenskapen. Där orienterade man sig socialt genom att uppnå samförstånd i interaktionen och på det viset skapa sin materiella överlevnad, det vill säga ett självständigt system. Med andra ord så gick det inte att urskilja två separata och självständiga områden, helt enkelt att produktionen av livsnödvändigheter och den sociala samvaron pågick på en och samma plats. Arbetet pågick där man umgicks.

Med den historiska utvecklingen sker en rationalisering av livsvärlden och ett frigörande av ett system, vars principer styrs av medierna makt och jakten på pengar. I och med det frigörs arbetskraften som en separat sfär och arbetet avskiljs från livsvärldens sociala integration, det vill säga, arbetsplatsen befinner sig på ett annat ställe än där man bor och umgås. När man skaffar sig ett arbete sker det enligt Habermas en systemintegration, helt enkelt att man lär sig ett yrke och får betalt i form av lön (Habermas, 1996).

Habermas (1996, s. 38) menar att utifrån hermeneutikens grunder för kommunikation, uppstår också grunden för ömsesidig förståelse av det uttalade, vilket för människor i ett samtal kräver ett ”performativt” förhållningssätt till kommunikationen. Detta förhållningssätt verkar framgångsrikt för dialogen om aktörerna accepterar det innehåll de vill förmedla till varandra och tar det för äkta. Det vill säga, att lyssnaren utifrån sin subjektivitet men också för att främja en gemensam bild av det uttalade, kan anta en godkännande hållning till det som den andra säger. Habermas (1996, s. 126) menar att denna gemensamt definierade situation riskerar att luckras upp av missförstånd och konflikter samt att målet med dialogen blir mindre framgångsrik, om parterna i samtalet inte uppnår en samstämmighet i kommunikationen.

Eriksen och Weigård (2000, s. 74, 56) menar att det *kommunikativa handlandet* innebär en kommunikation som förutsätter att arbetsgivare och arbetstagare skaffar sig en samstämmig bild av det ämne som deras kommunikation rör sig om och därigenom upplever en öppen och accepterande dialog. Denna kommunikation sker genom ett rationellt argumenterande där bägge aktörerna ifrågasätter och reflekterar. I denna typ av kommunikation är det en förutsättning att arbetsgivaren lyssnar uppmärksamt och respektfullt på arbetstagaren som är i en beroendeställning.

Starrins (2012, s. 69, 71-72) diskussion kan likställas med Habermas (1996) tankar om ett kommunikativt handlande där Starrin menar att förutsättningen för en god relation är att använda ett sammanbindande språk, vilket författaren menar görs då man uttrycker sig bekräftande i relation till sin samtalspartner. Det resulterar i att man som människa blir sedd och hörd och skapar en trygghet i relationen men ökar också individernas egen självkänsla. Det sammanbindande språket ställs emot det separerande språket som i sin tur är dömande och skapar maktobalans. Eriksen och Weigård (2000, s. 17) menar att i denna typ av kommunikation är det viktigt för den aktör som har minst makt att definiera situationen, att kunna tolka kommunikationen så att upplevelsen blir att både arbetstagare och arbetsgivare har en gemensam bild av kommunikationens mål. Det är endast då känslan av vanmakt helt kan utplånas hos individen. I relation till det är strävan mot en öppen och respektfull kommunikation viktig där parterna förenas i en gemensam likvärdig bild av situationen och dess samtalsämne.

Livsvärld

Eriksen och Weigård (2000, s. 74, 116-117) menar att det Habermas kallar *livsvärld* är den verklighet som människan lever i med sin omedvetna kunskap och förståelse om den subjektiva

handlingens, värderingens och trosuppfattningens grundläggande förhållningssätt. Eriksen och Weigård (2000, s. 68) menar att det är i *livsvärlden* som människan är fri från omgivningens krav och det är där vi lever som autonoma individer. *Livsvärlden* utgör människors privatliv där vi har det sociala livet samt fritidssysselsättningar. Det är den del av människans värld, som utgör glädje och harmoni och där man känner sig uppskattad och sedd av andra. *Livsvärlden* byggs upp av ett förhållningssätt eller en grundläggande inställning där människor vill förstå och respektera varandra och genom det känna en gemensamhet. Denna värld lever individen i utan att vara medveten om det, då denne hela tiden rör sig och verkar i den som en del av dennes vardag. Eriksen och Weigård (2000, s. 67, 117) menar att i *livsvärlden* ses att de kulturella och de indirekta, outtalade handlingarna samt kommunikationen osynligt finns och påverkar individen samtidigt som dessa komponenter även påverkas av individen själv. Vidare menar författarna att vi skapas så till autonoma, självständiga, och unika människor där vi lär oss att ifrågasätta och göra val för oss själva.

Systemet

Eriksen och Weigård (2000, s. 128) diskuterar Habermas begrepp *system* som att det är en del av människors livsvärld, och som på en konkret nivå kan likställas med samhället i olika kontexter och subsystem. Exempel på detta är arbetsgivare, myndigheter och offentliga organisationer samt hur dessa förutsätter, verkar och utvecklas i relation till varandra. Systemet är en del av alla människors livsvärld, då kapitalismens framfart har bidragit till att människan inte längre endast är en subjektiv varelse med full autonomi, utan begränsas av systemets krav på produktivitet, effektivitet och ett resultatnriktat förhållningssätt. Arbetsgivare, vilka kan ses som produkter av kapitalet handlar utifrån uppsatta mål och ekonomiska intressen och agerar utifrån ett rationellt, resultatnriktat och strategiskt förhållningssätt, vilket i praktiken innebär kontroll av styrmedel som pengar och makt.

Habermas (1996, s. 123) återger i sin teori att det *strategiska handlandet* innebär att den ena aktören handlar målstyrt i kommunikationen, vilket ter sig som en strategi att implicit påverka den andra aktören för att förverkliga sina egna syften. Eriksen och Weigård (2000, s. 58-59) menar att en vinkling på begreppet *strategiskt handlande* bygger på att den ena aktören skaffar sig makt genom att fälla ett yttrande som inte hör till själva dialogen men som påverkar den andra aktören eller att denne använder ord vars innebörd lyssnaren inte erkänner som giltiga. Vidare menar dock Eriksen och Weigård (2000, s. 58-59) att *strategiskt handlande*, eller *strategisk kommunikation* endast kan användas i syfte att uppnå ett visst resultat, av en aktör som sedan tidigare har lärt sig behärska det *kommunikativa handlandet*. Därför menar

författarna att den *strategiska kommunikationen* är helt beroende av aktörens kompetens av att använda det *kommunikativa handlandet* för att överhuvudtaget kunna framföra ett budskap till en lyssnare.

Eriksen och Weigård (2000, s. 40-41, 60) menar att för systemet eller arbetsgivaren, är strategiskt handlande en grundbult vilket också undergräver dess representanters möjlighet till *kommunikativt handlande*. Dock behövs det *strategiska handlandet* för att upprätthålla samhällets struktur med dess målsättningar samt upprätthålla den sociala process som håller ihop samspelet mellan arbetsgivare och arbetstagare. Eriksen och Weigård (2000, s. 66) menar vidare att denna typ av kommunikation inte blir hållbar i längden och ger endast vinster ur ett kortsiktigt perspektiv, eftersom förtroendet mellan de båda aktörerna suddas ut om endast det *strategiska handlandet* skulle fortgå i kontakten. Habermas definierar makt likt Max Weber (1983) som uttalar att ”Sannolikheten för att få igenom sin egen vilja i en social relation trots motstånd, oavsett varpå denna sannolikhet beror” (s. 37). Vår tolkning av Webers citat är att han definierar makt som sannolikheten att få en annan person att göra det du vill att denne ska göra, är beroende av hur mycket makt du besitter.

Verksamheter på systemnivån styrs av antingen jakten på ekonomisk vinst eller fastställd budget. I dessa verksamheter och i relationen mellan arbetsgivare och arbetstagare menar Eriksen och Weigård (2000, s. 130-131) att det uppstår, utifrån begreppen *livsvärld* och *system* en känsla av vanmakt då arbetstagaren ser sig själv i förhållande till arbetsgivarens krav och kapacitet till maktutövning. Denna känsla av vanmakt kan uppkomma då arbetstagaren i sina möten med arbetsgivaren, inte upplever att denne respekteras som subjekt utan blir sedd ur ett nyttoperspektiv i första hand. Resultaten blir då att arbetslivet inkräktar för mycket på privatlivet, eller enligt Habermas begrepp; *systemet* inkräktar på *livsvärldens* existens. För att då fördela makten mellan individens livsvärld och samhällets systemvärld menar Habermas (1996) att det behövs ett gemensamt språk, en dialog som främjar individernas autonomi, och som han kallar det *kommunikativa handlandet*.

Då vi nu redogjort för kommunikationens betydelse för att förstå maktdimensionen, vill vi lägga till ytterligare ett perspektiv, som belyser personalens förutsättningar för hälsa på sitt arbete. Detta för att medvetandegöra hur makt och kommunikation kan undergräva den psykosociala arbetsmiljön. Habermas (1996) menar att detta är ett uttryck för att systemet koloniserar livsvärlden och att detta påverkar människans psykiska mående.

Habermas (1996) lägger vikten på att kommunikationen är nyckeln till att antingen skapa eller minimera maktobalans och att brist på makt kan ge ohälsa. Vi kommer därför nu redogöra för

Antonovskys (2005, s. 42-43) begrepp känsla av sammanhang (KASAM) , som bidrar med ytterligare ett perspektiv där kommunikation är av relevans för välmående.

3.2 Antonovskys salutogena perspektiv

Antonovsky (2005, s. 42-43) utvecklade teorin då han ville undersöka vad som gjorde att människor som har gått igenom trauman klarar sig olika bra, och vad det var som gjorde detta. Antonovsky (2005, s. 38-39) myntade då begreppet *salutogenes* som syftar till att förklara det perspektiv som han utgår från i sin teori, vilket är att fokusera på människans friskfaktorer. Antonovsky vill från denna synvinkel söka efter svar om vilka faktorer som skapar och vidmakthåller människors olika kapacitet att hantera motgångar i livet. Vidare kan man läsa att i Antonovskys (2005, s. 42-43) undersökningar framträdde tre nyckelbegrepp som tillsammans utgör teorin om känslan av sammanhang (KASAM).

Det första begreppet i Antonovskys (2005, s. 44) teori är *begriplighet* som står för att människan kan ta emot den information som sänds till henne, från omgivningen, men också från inre stimuli, tankar och känslor och göra dessa begripliga för sig själv. Vidare menar författaren att människan också förutsätter att information som kommer till henne, är av begriplig karaktär, för att hon tidigare har upplevt det, eller att hon åtminstone kan tolka icke greppbar information så att den blir begriplig för henne. Det andra begreppet; *Hanterbarhet* menar Antonovsky (2005, s. 45) står för, att detta upplever en människa då hon kan koordinera sina omgivande resurser, för att på detta vis matcha de krav som hon möter, antingen ensam, eller med hjälp av personer i sin närhet som hon känner tillit till.

Det tredje begreppet *meningsfullhet* beskriver Antonovsky (2005, s. 45-46) som en människas motivation till och den inneboende känslan av att vilja, kunna och klara av att ta sig igenom svårigheter och krav. *Meningsfullhet* syftar också till de individuella livsområden där man känner sig motiverad att vara delaktig, till exempel sitt arbete eller sin ridklubb. Sammanfattningsvis menar Antonovsky (2005, 48-49) att dessa tre områden hänger samman och påverkar varandra, på ett sätt som resulterar i att man har stark eller svag KASAM.

För att ta oss an ytterligare teoretiska vinklingar som förstärker Antonovskys begrepp menar Askheim och Starrin (2012, s. 9) att egenmakt hos omsorgspersonal förenklat kan likställas med kontroll över sin egen arbetssituation, vilket knyter an till Antonovskys (2005) teori om att hög KASAM med balans i livet mellan nyckelbegreppen begriplighet, meningsfullhet och hanterbarhet ger god hälsa.

I relation till personalens mående på jobbet finner vi i en tidigare studie (Konttinen, Haukkala & Uutela, 2008, s. 2402) att depressiva symptom och ångest är relaterade till varandra och har starka samband. Ångestkänslan har sina rötter, i första hand i rädsla, men också till känslorna oro och ängslan medan depression i sin tur hör samman med känslor som sorgsenhet, dysterhet och hopplöshet. I denna studie mäts KASAM, vilken sammanbinds genom en balans mellan begriplighet, meningsfullhet och hanterbarhet, vilket har att göra med hur en individ har en inneboende förmåga att hantera omgivningen både subjektivt och objektivt. Konttinen et al. (2008, s. 2402) menar att det har skapats en mätbar poängskala i relation till denna teori, KASAM, vilken de har använt sig utav i deras studie för att mäta KASAM i relation till depressiva symptom och ångest hos individer. Höga poäng på denna skala innebär balans i livet. Det har visats sig sedan tidigare att KASAM har en starkare påverkan och relation till det psykiska måendet jämfört med hälsan på det fysiska planet.

I resultatet (Konttinen et al. 2008, s. 2047) kan vi läsa att författarna funnit att det finns samband mellan de äldre respondenterna och depressiva symptom, både hos män och kvinnor, men att det i de lägre åldrarna visades vara mer vanligt med ångestsymtom. Dessutom visades det att ju högre utbildning respondenterna hade desto högre KASAM-poäng kopplades samman med dessa. Det visades sig också att ju mer respondenterna hade i inkomst desto högre KASAM-poäng och desto mindre risk för depression förelåg.

4. Metod och material

I detta avsnitt redogörs för metodval, insamling av data, urval och population, bearbetning av data, val av analysmetod och metodologiska reflektioner. Vi diskuterar även studiens tillförlitlighet, giltighet, trovärdighet och pålitlighet.

4.1 Val av datainsamlingsmetod

Forskningsdesignen har en kvalitativ ansats och utgår från vårt syfte och våra frågeställningar där vi vill förstå hur spänningen mellan chef och omsorgspersonal påverkar personalens upplevelse av maktrelationen och därigenom deras psykosociala arbetsmiljö. Som datainsamlingsmetod har vi därför valt att göra kvalitativa intervjuer, där vi har använt oss av ljudupptagningsutrustning och spelat in varje session. Vi har valt att använda oss av två olika intervjuetoder, vilka är fokusgruppsintervjuer och enskilda intervjuer. Valet av intervjuetoder grundar sig på att vi från början hade som målsättning att ha tre fokusgrupper för att få ett så rikt material som möjligt utifrån vår tidsram. Det visade sig dock bli svårt att få tillgång till informanter till tre fokusgrupper, som planerat. Därför valde vi att komplettera med enskilda intervjuer för att kunna svara på vårt syfte och våra frågeställningar på ett så uttömmande sätt som möjligt. Två fokusgruppsintervjuer och två enskilda intervjuer blev inbokade. Den ena fokusgruppen förblev hel, och fem personer deltog. I den andra gruppen fick vi två avhopp samma dag som vi skulle genomföra intervjun, vilket resulterade i att vi endast hade två informanter på plats vid det aktuella tillfället. Vi beslutade oss då att göra individuella intervjuer med dessa två, vilket de blev tillfrågade om och godkände. De informanter vi slutligen kunde insamla vårt empiriska material från bestod av en fokusgrupp med fem personer samt fyra enskilda intervjuer.

Syftet med att använda fokusgruppsintervju var att samla människor från samma yrkeskategori, för att främja att diskussionerna skulle bli så innehållsrika som möjligt. Detta menar Bryman (2008, s. 206) är denna datainsamlingsmetods styrka. Vi ville också få ut så mycket information kring våra frågeställningar på så kort tid som möjligt, med tanke på den tidsbegränsning vi har. Wibeck i sin tur (2010, s. 22) menar att fokusgrupper har visat sig vara en bra datainsamlingsmetod då man vill undersöka känsliga fenomen, just för att deltagarna med försiktighet kan utveckla tankar och kommunicera tillsammans på ett annat sätt än vid enskilda intervjuer. Vi ställde också frågorna på ett sätt som möjliggjorde svar på en generell nivå. Vidare menar Wibeck (2010, s. 24) att denna datainsamlingsmetod passar bra om man vill främja en

god maktbalans mellan intervjuare och informant eftersom intervjuaren inte har full kontroll i diskussionen, då det är fler deltagare.

De begränsningar som vi har reflekterat över när det gäller de enskilda intervjuerna är val av miljö för intervjuerna. Fokusgruppsintervjun gjordes i deltagarnas naturliga arbetsmiljö, vilket Ahrne och Svensson (2015, s. 42-43) menar främjar att deltagarna visar den del av sin personlighet som är arbetsrelaterad. Under två utav de enskilda intervjuerna stämde vi träff på Högskolan Dalarna och satt i grupprum för att det inte fanns någon naturlig träffpunkt utifrån informanternas perspektiv. Vi var dock medvetna om att de informanter som deltog, inte var i en miljö de var vana vid, men vi bedömde att detta inte verkade påverka informanterna nämnvärt, då de delade med sig av sina upplevelser utan tveksamheter. De två enskilda intervjuer som var planerade från första början, genomfördes däremot i informanternas egna hem. Detta utifrån deras egna förslag och initiativ.

Alla intervjuerna vi gjorde var semistrukturerade och grundar sig på en tematiserad intervjuguide, där vi plockade ut teman från de teorier som vi hade utgått från i vår studie. Dessa teman var: makt, kommunikation och stress. Bryman (2008, s. 206) menar att denna typ av intervju är mindre formell i sin form och att frågorna ställs som de kommer i samtalet, och inte i någon speciell ordning. Dessa teman har vi sedan brutit ned med intervjufrågor som preciserar våra frågeställningar. Vår intervjuguide har vi utformat så att den skulle passa både fokusgruppen och de enskilda intervjuerna (se bilaga 2). Den enda förändring vi gjorde var en omformulering från *er/ni* till *dig/du* i grundfrågorna och efterföljande frågeställningar. Tillsammans med intervjuguiden använde vi oss av en *vinjettfråga* i både fokusgruppen och de enskilda intervjuerna vilket Bryman (2008, s. 257-258) definierar som en teknik där man får fram informantens personliga värderingar kring en fråga. Detta gjordes genom att ge ett exempel på en situation på ett generellt plan. Att använda vinjettfråga som datainsamlingsmetod innebär att vi skrev ihop en fiktiv situation som i del ett handlade om att personal på en organisation, fick beskedet av en chef att det skulle skäras ned på personal och i del två handlade om att ledningen tar tillvara på personalens reaktioner och överväger att ta med åsikterna i beslutet. Vi ville frammana en mer generell diskussion, grundad i informanternas personliga erfarenheter och värderingar.

Vinjettfrågan bestod av två delsituationer (se bilaga 2). Vi läste upp en situation i taget och lät informanterna diskutera mellan de båda delfrågorna. Under tiden som en av oss agerade moderator och berättade om denna fiktiva situation, observerade och antecknade den andre hur informanterna reagerade i ansiktsuttryck och kroppsspråk som sedan tolkades tillsammans med det informanterna uttalade (Wibeck, 2010, s. 89). Bryman (2008, s. 257-258) menar att en

vinjettfråga gör det lättare att svara på känsliga frågor eftersom frågan inte direkt handlar om informantens egna liv, och ingen blir utpekad i gruppen.

Att använda vinjett som datainsamlingsmetod menar vi tydligare kan belysa omsorgspersonalens värderingar kring makt och kommunikation, och ökar också chansen att få fullständiga svar. Eftersom ämnena lyftes på ett mer generellt plan minimerades eventuella obehag hos informanterna om ämnet skulle kunna upplevas känsligt att prata om i förhållande till sin egen chef. En nackdel med denna metod menar Bryman (2008, s. 425) är att informanterna ofta ställer frågor för att klargöra vad forskaren egentligen menar med frågan, vilket då gör att syftet med metoden förlorar sin effekt. Vi upplevde dock inte detta i vårt fall. Detta då informanterna så gott som omgående startade upp ett reflekterande runt situationen som återgavs i vinjetten. De levde sig in i situationen och relaterade den till sin yrkesroll.

4.2 Urval och population

Vi har sökt informanter utifrån vår frågeställning, och då lagt fokus på omsorgspersonal som arbetar i grupp, där äldre och funktionsnedsatta personer är målgrupp för insatserna. Detta för att rikta in oss på vikten av hur omsorgspersonal inom socialt arbete upplever och påverkas av ledarskapet i en organisation. Åldern på informanterna har ett spann mellan tjugotre och femtioåttio år och dessa jobbar inom tre olika kommuner i Dalarnas Län, en lite större och två något mindre till invånarantalet. De är alla kvinnor och har jobbat inom omsorgsarbete i varierande antal år, från fyra till tjugoåttio år.

Vi har gjort ett bekvämlighetsurval som Bryman (2008, s. 350-352) definierar som ett urval man gör för att använda de informanter som man har tillgång till och därför har vi vänt oss till två enhetschefer som är de kontakter vi har ute på fältet. Dessa i sin tur har frågat sin personal och även sina kollegor om personal som skulle vilja vara med i en fokusgrupp.

Vi har också gjort ett *snöbollsurval* då vi blev tipsade av vår första informant om ytterligare en informant till den andra planerade enskilda intervjun, vilket Bryman (2008, s. 196) definierar som ett *snöbollsurval*. Han menar med detta begrepp att det är då man som forskare tar hjälp av sina befintliga informanter för att få kontakt med ytterligare informanter.

Den ena fokusgruppen, den grupp som förblev intakt så vi kunde genomföra intervjun, är en grupp där deltagarna är kollegor inom sektionen LSS. I den andra gruppen som resulterade i enskilda intervjuer kom informanterna från olika arbetsplatser inom LSS. Sammansättningen av informanterna i fokusgrupperna har vi lite olika tankar kring. Å ena sidan, i den grupp där informanterna kom från skilda arbetsplatser, tänkte vi att detta skulle underlätta diskussionerna vad det gäller känsliga samtalsämnen kopplat till arbetsplatsen. Å andra sidan kan detta även

ses från motsatt riktning, att det skulle hämma deltagarna att prata om känsliga ämnen då de inte känner varandra. Nu fick vi bara uppleva den grupp där deltagarna arbetade tillsammans och upplevde inte deltagarna som hämmade på något vis, utan de delade generöst med sig av både vardagliga samtalsämnen och samtalsämnen som eventuellt kan upplevas känsliga.

Avslutningsvis då vår undersökning är kvalitativ med avsikt att nå en djupare förståelse av informanternas situation, är urvalet inte vad Bryman (2008, s. 372) menar som generaliserbart till övriga populationer.

4.3 Analysmetod

Eftersom vi valt att samla in data genom intervjuer, har vi som ett första steg i analysprocessen transkriberat materialet från ljudupptaget. Vi har under processens gång lyssnat igenom materialet flera gånger för att fånga betydelsefulla nyanser. Därefter gjorde vi en innehållsanalys utifrån ett tematiserat kodningsschema. Zhang och Wildemuth (2014, s. 483-484) menar att för att kunna hitta meningsfullheter i det insamlade materialet, måste man kategorisera det, utifrån det man söker, eller utifrån den teori man har tänkt att använda. Vi valde därför ord, meningar och andra uttryck som gick att härleda till de teoretiska teman vi hade valt; makt, kommunikation och stress. Sedan särskilde vi dessa med olika färgmarkeringspennor för att tydligt kunna sortera.

I nästa steg av analysprocessen testade vi det kodningsschema vi gjort för att se om det kunde hjälpa oss att sortera vårt material. Zhang och Wildemuth (2014, s. 484) menar att om kodningsschemat inte matchar texten, så måste man arbeta om detta tills man uppnår kodningsöverensstämmelse.

Då vårt empiriska material visade sig bli ännu rikare än utifrån våra förväntningar så utökade vi våra teman. Detta gjorde att vi valde att omkategorisera materialet utifrån empirin till: makt, kommunikation, stress samt ledarskap, KASAM och egenmakt.

Zhang och Wildemuth (2014, s. 485) menar att nästa steg i processen är att dra slutsatser utifrån det material man har. Det innebär att ställa materialet mot kategorierna för att urskilja meningsfullaktigheter att tolka utifrån valda teorier. Detta gjorde vi också i vår undersökning och detta står att läsa i analysen.

4.4 Metodologiska reflektioner

Eftersom vår studie har en kvalitativ ansats, har vi valt att diskutera *intern* och *extern validitet* samt *reliabilitet* utifrån kvalitativa begrepp, vilka enligt Bryman (2008, s 354-355) är *tillförlitlighet*, med fyra delkriterier; *konfirmerbarhet*, *överförbarhet*, *trovärdighet* och

pålitlighet. Det andra begreppet som är viktigt för att bedöma en studie i kvalitativ forskning menar Bryman (2008, s. 356-357) är *äkthet*.

Innan vi gjorde intervjuerna var vi medvetna om att undersökningens *tillförlitlighet* skulle påverkas av vår intervjuteknik i de olika situationerna. Frågor vi då ställde oss var: Kommer vi att påverka informanterna och i så fall hur? Och vill vi ha en studie med god tillförlitlighet på bekostnad av fylliga svar grundade på spontana frågor? Vid intervjutillfällena valde vi att låta spontaniteten dominera, eftersom den också ledde oss vidare till följdfrågor utifrån de ämnen vi diskuterade, vilket gjorde att vi kunde få uttömmande svar. Detta säger något om det som Bryman (2008, s. 355) och Kvale och Brinkmann (2014, s. 295-296) menar är *konfirmerbarhet*. Kvale och Brinkmann diskuterar *konfirmerbarhet* gällande kvalitativ forskning som avhängig forskarens objektiva hållning vid datainsamlingstillfället. Kvale och Brinkmann diskuterar likt oss om att då intervjuaren använder sin subjektivitet vid intervjutillfället, så får undersökningen större variationsrikedom. Vi menar att vi har varit medvetna om att det är svårt att få en objektiv redovisning av informanternas berättelser, men att vi har agerat och reflekterat över detta i största möjligaste mån.

Begreppet *generaliserbarhet* eller *överförbarhet* i kvalitativ forskning, har vi inte lagt så stor vikt vid eftersom det är ovidkommande för vår studie då vi inte är ute efter att kunna generalisera resultatet till andra informanter. Bryman (2008, s. 76-77) frågar sig hur man ska kunna generalisera en situation till en annan, då man i kvalitativ forskning arbetar med att fördjupa sig i det unika, men svarar på sin egen fråga med att säga att det inte går. Bryman (2008, s. 355) menar vidare att som kvalitativ forskare är det viktigare att ge fylliga beskrivningar, som kan säga något om materialets överförbarhet till andra situationer, och detta anser vi att vi har gjort.

Vi ville intervjuar omsorgspersonal för att få en förståelse av hur de upplever sin arbetssituation utifrån maktförhållanden, och kom därför i kontakt med förstahandskällan till den information vi eftersöker. Undeintervjuerna ställde vi även följdfrågor för att tömma ut ämnena så mycket vi kunde. Då vi träffade förstahandskällan och fick ta del av *vad* dessa informanter hade att säga, men också *hur* det sades, menar Bryman (2008, s. 52, 355) att sannolikheten ökar att vi faktiskt fått svar på de frågeställningar som vi avsett att undersöka och forskaren får *trovärdighet* i sin studie. När vi valde att använda oss av både fokusgrupper och enskilda intervjuer insåg vi att fördelen med detta är att det höjer studiens trovärdighet. Suter (2005, s. 534-535) benämner detta som *triangulering* då man tar olika grepp runt frågeställningen utifrån olika datainsamlingsmetoder och att man i och med det maximerar informationskällorna, för att få en större mängd empiriskt material.

Eftersom vi har försökt att göra en så tydlig och fullständig redovisning som möjligt av vårt tillvägagångssätt av både metodval, insamling av data och dataanalys samt reflektioner kring detta, så anser vi att våra chanser till en undersökning med god transparens ökar. Det innebär också att *pålitligheten* i vår studie kan anses som hög, vilket enligt Bryman (2008, s. 355) är ett av tillförlitlighetens kriterier. Detta kan relateras till det som kan ses i Brymans (2008, s. 370) text där han menar att detta ofta ses som en brist hos kvalitativa forskare. Vad det gäller Brymans (2008, s. 357) diskussion om *äkthet* så rör den bland annat frågor som om till exempel undersökningen har bidragit till en bättre förståelse för informanterna, om de genom denna kan förändra sin situation och om undersökningen gett en rättvis bild av informanterna som grupp. Vi menar att det är svårt att bedöma vad våra informanter gör med den diskussion som denna undersökning har gett dem, men tror att då vi som människor får reflektera över sin situation bidrar det alltid till utveckling.

En vidare reflektion är att vi från början hade en bild av att enbart samla in vårt material genom empiriska diskussioner i tre fokusgrupper. Att vi inte kunde genomföra vår studie på det sätt som vi från början avsett, skapade att vi fick material både från fokusgrupper och enskilda intervjuer. Detta gjorde att vi upplevde en intressant bieffekt av vår faktiska insamling av empiri. Vi kunde inte se någon skillnad av resonemang och svar utifrån informanternas upplevelser och attityder varken utifrån de olika metodvalen eller mellan de olika informanterna. Vi menar att det i förhållande till fokusgruppen kan vara en effekt av gruppdynamiken då det i grupp frammanas grupp beteenden, som till exempel en påverkan på varandras åsikter (Wibeck, 2010, 51-52).

5. Etiska reflektioner

Då vi ser till den etiska aspekten i relation till vår uppsats, har vi innan kontakten med informanterna fyllt i den etiska egengranskningen (se bilaga 3) och där ifrågasatt våra etiska ställningstaganden till de tilltänkta informanterna. Då vi är intresserade i vår frågeställning av hur omsorgspersonal upplever hur makt från chefer och organisation påverkar dem så kommer vi inte att komma i kontakt med varken brukare eller klienter, vilket har skapat att vi fått ett nekande svar på alla sju punkter. I vårt informationsbrev (se bilaga 1) som skickades ut till informanterna inför intervjutillfällena, har vi i grunden utgått från och förhållit oss till de etiska principer som Bryman (2008, s. 131-132), skriver om, vilka är, konfidentialitetskravet, nyttjandekravet, informations- och samtyckeskravet. Den första principen är *informationskravet* som innebär att informanten ska få fullständig information om intervjuens syfte samt bli informerade om att de när som helst kan avbryta intervjun. Den andra principen är *samtyckeskravet* vilket innebär att informanterna själva bestämmer över sitt deltagande. Den tredje principen är *konfidentialitetskravet* vilket innebär att det material som forskaren samlar in under intervjuerna måste behandlas konfidentiellt. Den fjärde och sista principen är *nyttjandekravet* vilket innebär att allt material som samlas in endast får användas till just den aktuella studien.

Dessa fyra etiska principer inledde vi våra intervjuer med, genom att förklara en extra gång utifrån vårt tidigare utskickade informationsbrev. Detta för att säkerställa att alla informanter hade mottagit denna information. Även vårt insamlade material har hanterats utifrån dessa etiska principer, vilket innebär att vi har förvarat materialet så att ingen annan än vi har haft tillgång till det under arbetets gång. Vi kommer även att förstöra ljudupptaget efter att vi har behandlat det, samt använda en dokumentförstörare till övrigt empiriskt material.

6. Resultat

I detta avsnitt följer ett sammanställt resultat av det empiriska material vi fått tillgång till genom våra olika intervjutillfällen. Utifrån de empiriska teman; makt, kommunikation och ledarskap, KASAM och egenmakt samt stress som uppkommit under vårt analysarbete, har vi sedan här nedan delat upp vår text för en tydligare överskådlighet. Dessa empiriska teman har inga absoluta gränser, vilket gör det problematiskt att sortera resultatet utifrån specifika teman då det många gånger har hört till samma teman.

6.1 Makt

Det framkommer i våra intervjuer att makt är ett mycket laddat ord. Det upplevs som ett stort och svårt begrepp. Några av uttrycken informanterna uttalar är, ”bestämmande”, ”man gör som man vill”, ”otäckt och otrevligt”. Till det förmedlar de flesta informanter att det är ett negativt laddat ord utifrån allt vad makt kan ställa till med, exempelvis krig och elände när de ser ur ett internationellt perspektiv. Det framkommer i intervjuerna att de upplever att de har makt över sitt eget liv, åtminstone till viss del. Någon framhåller att brukaren har makt i sitt eget privata boende, relaterat till personalen. Detta då hon menar att brukaren teoretiskt sett har makten att bestämma över sitt eget liv, vilket hon menar har visat sig inte håller helt och fullt i den praktiska vardagen då insatserna ändå styrs av personalens dagliga scheman med dess tider. En av informanterna ser sin makt som positiv där hon upplever att hon har makt att hjälpa sina brukare. Hon lyfter att makten skapas genom den kunskap hon besitter.

I förhållande till informanternas yrke anser de att de har stor makt över sina brukare. Här lyfts även att personalens makt är viktig att förvalta rätt, då brukarna många gånger är helt i beroendeställning. Det framkommer att flera av informanterna upplever att brukare anpassar sitt beteende till de anställdas olikheter, vilket skapar en implicit makt för personalen, som de framhåller är viktigt att ha med sig i sitt dagliga arbete.

I fråga om maktbegreppet mellan personal, chef och ledning framkommer det att informanterna upplever att det finns en tydlig maktobalans. Den viktigaste och tydligaste åsikten bland alla informanter visar sig vara att den närmaste chefen behöver hantera sin roll och makt väl genom att inte missbruka sin maktposition. En av informanterna berättade även att denne tidigare haft en chef som valde att inte ha ögonkontakt med den personal som denne hade en kommunikation med, vilket skapade en stark känsla av att inte vara sedd och respekterad av chefen. Något som uppkommer från alla informanter är att den chef som ”pekar med hela

handen” och väljer att inte lyssna och ta till sig personalens åsikter och tankar är en chef man inte vill ha.

Ja, du kan ju som chef komma och slänga ur dig, spotta ur dig rakt ut, utan nå mer med det. Man önskar sig ju att chefen kunde förklara lite mer, ja, på ett bra sätt då. Man kan ju göra det på väldigt många olika sätt. Du kan ju vara typ pedagogisk och du kan ju liksom ”Tjoff” spotta ur dig bara. Man vill ju ha det förklarat på ett bra sätt så man förstår varför, ja, och liksom att dom gör det på ett mjukt sätt. Ja, man tar nog liksom åt sig på ett bättre vis om dom gör det på ett bra sätt. (En deltagare i fokusgrupp).

Informanterna förmedlar att det är viktigt att chefens position i förhållande till personalen har en mindre, men ändå tydlig maktobalans som förvaltas ”rätt” för att på det viset ha ett tydligt ledarskap som leder personalen i sitt arbete. Förutsättningarna för att denna makt ska vara positiv är att maktobalansen ej missbrukas exempelvis genom att ta ställning i olika frågeställningar, respektera och lyssna uppmärksamt i kommunikationen med personalen.

Det hänger mycket på hur chef och ledning är tycker jag. Jag har ju haft alla sorters chefer. Och sitter man som chef med den positionen tycker jag att man måste visa en väldig ödmjukhet inför sina arbetstagare så att det inte blir den där hierarkin. (En deltagare i fokusgruppen).

Den chef vi har nu hon har ju aldrig kommit hit och sagt att hon har någon makt. Utan hon har sagt att jag är chef, ni är personal, men vi är vi. Alltså hon använder ju aldrig sin makt. Och det har det varit från dag ett. (En deltagare i fokusgruppen).

I förhållande till högre ledning framkommer det att alla informanter upplever en tydligare maktobalans än med den närmaste chefen, som enligt dem missbrukas mot personalens position. Det som tas upp som viktigt är att kommunikationen många gånger ses som obefintlig från ledning direkt mot personalen, och där beslut fattas som både personal och närmaste chefer försöker bestrida men ej får gehör för. Alla informanter delger att det i det ledet, ses mer som ett ledarskap som ”pekar med hela handen” och där det tydligt sker maktmissbruk.

Det känns som att vi är bara papper. Allting handlar bara om siffror, pengar, alltså det är bara papper, liksom det enda. Det är liksom bara besparing och besparing. Det ska bara se bra ut. Dom skulle behöva ner på golvet ett tag. (En deltagare i fokusgruppen).

Allt handlar om pengar. Politikerna har inte en aning om hur det är i verkligheten utan dom ser bara siffror, statistik och staplar. Och så ser de, att här är det ju för mycket, den här stapeln måste vi dra ner på. Så man blir ju frustrerad ibland för det ju faktiskt människor vi jobbar med. Det är inte bara och stänga dörren, dom kanske har en jättedålig dag, är ledsna, upprörda, oroliga, och då är det inte bara att gå därifrån. (En enskild intervju).

6.2 Kommunikation och ledarskap

I förhållande till ämnet om upplevelse av makten, dess olikheter och konsekvenser har de informanter vi intervjuat i både fokusgruppen och i de enskilda intervjuerna tydligt formulerat deras inställning till hur viktig kommunikationens förfarande är från chef och ledning. Informanterna menar att om de ej får information om exempelvis förändringar som påverkar deras arbete och dom själva så känner de sig överkörda, frustrerade och inte sedda och respekterade som arbetskraft och individer. De är alla eniga om att informationen är viktig, men också på vilket sätt den ges. Informanterna menar också att informationen behöver ges med en kommunikation som förmedlar hänsynstagande och lyhörddhet för personalens situation.

Om man säger att man inte får den här informationen så tror jag att det blir liksom det här kaoset i huvudet. Det blir mycket tankar, men får man information kan man ju liksom börja sortera upp liksom och beta av all information och kanske hitta lösningar.

Sen att en chef är positiv. Vi har ju råkat ut för den typen som har klankat ner på oss, att vi är typ de sämsta i hela kommunen. Att vi inte kan ta det och att vi ingenting och ingen vill komma hit och jobba å så. Till sist så tror man ju på sånt. (En deltagare i fokusgrupp).

I alla intervjusituationer framkommer det klart och tydligt att sättet att kommunicera för en chef är viktig för att få personalen att uppleva sig respekterade och sedda. Flera av informanterna menar att ett bra ledarskap är då chefen på ett positivt och empatiskt sätt har förmågan att få med sig personalen i nya beslut och förändringar. Detta menar de ger dem som personal en känsla av att tillåtas vara delaktiga och vara med och tycka till utifrån situationen. De framhåller att detta skapar stor skillnad i upplevelsen av hur informationen och nya beslut läggs fram, jämfört med då en chef talar om att ”det bara är så nu” och det inte finns något utrymme för personalen att reagera, vilket skapar känslan av att bli överkörd. En av informanterna gav beskrivningen av en bra chef som jordnära och avspänd. Denne informant ansåg att snäsiga chefer som framhåller sig som att veta allting bäst inte är några positiva ledare för en personalgrupp. Några av informanterna tror att orsaken till att de chefer som kommer och agerar

på detta vis och liknande, egentligen innehar en osäkerhet och en okunnighet och därigenom gömmer sig bakom sin möjlighet till makt.

Ja, men det beror ju på med vilken ton och attityd chefen ger informationen. Det ska ju vara en bra attityd, att man lyssnar och att man inte ska vara lite för mer och så här, liksom sätta sig över. Snäsiga chefer som menar att dom vet allting bäst är inte några bra chefer. Så ska det ju inte vara. (En enskild intervju).

Ja, om dom gör ändringar utan att vi vet om det, det fungerar ju absolut inte. Det är ju absolut det sämsta dom kan göra eller har gjort. Utan dom ska komma på ett möte och berätta, att nu tänker vi så här och så och så. Men har ni några förslag? (Enskild intervju).

Informanterna anser att det är viktigt att en chef ser till att alla känner sig delaktiga i beslut och förändringar, vilket visar på ett bra ledarskap. Detta menar dom är den totala motsatsen till den chef som ”styr med hela handen” och kör över och inte tar hänsyn till eller inte är intresserad av personalens åsikter och mående. Att en chef utgår från att den är mer jämställd med dem som personal, menar flera av informanterna är en mycket god ledaregenskap. Det är något som ger energi till de som personal.

Man kan faktiskt känna att det inte finns energi på vissa ställen. Alltså när man är bokad på ett pass och får åka någon annanstans, då är det ändå ställen där det har varit bra förut, där jag har trivts, men nu när man kommer dit. Jag vill nästan inte dit för jag vet att det är en negativ energi som dom har, för dom har dålig ledning och allt det här dåliga som vi har kommer bara sipprande över mig även fast jag bara är där i fem timmar. (En deltagare i fokusgrupp).

Många av informanterna anser att det är viktigt att kunna prata med sin chef om nästan allting och känna förtroende för att detta stannar dem emellan, men att man som personal ändå vidmakthåller en respekt för chefens beslutanderätt. En av informanterna menar att de som omsorgspersonal inte jobbar med döda ting utan att det är människor i behov av hjälp som är deras yrke, vilket hon många gånger anser att de högre styrande, politikerna saknar förståelse för. Samma informant menar att det istället för förståelse och kunskap om det verkliga jobbet, så är det bara pengar, staplar och siffror som styr hur dessa kommuninvånare ska ha i sin vardag, vilket skapar en frustration hos henne och hennes kollegor. Det framkommer från många av informanterna att deras relation till ledningen ovanför de närmaste cheferna i princip är obefintlig. Informanterna vittnar också om att det är därifrån de större och mer omvälvande besluten kommer ifrån, vilka deras närmaste chefer oftast har som uppgift att förmedla till

personalen. I intervjusituationerna framkommer det från alla informanter att de har en bild av att det inte är så enkelt att vara den närmaste chefen, mellanchefer, vilken de menar många gånger hamnar i kläm emellan personal och högre ledning.

6.3 KASAM och egenmakt

Att uppleva frustration då man känner sig överkörd, vittnar alla informanter om i våra intervjuer. Flera av dem säger också att de behöver få känna att de förstår varför vissa förändringar behöver ske för att kunna acceptera och förhålla sig till det nya. Om detta inte sker, vittnar de om att det skapar en känsla av att inte vara värda att få information. Känslan av att känna sig överkörd och trampad på genom att inte få någon förklaring till varför saker och ting sker.

Det värsta är ju att inte blir hörd på. Att liksom inte bli sedd och då känner man sig ju obetydlig. Jag tror att alla människor strävar efter att bli sedda. (En enskild intervju).

En av informanterna menar att då denne inte känner sig hörd eller sedd så upplever denne känslan av att vara obetydlig i organisationen, att bara vara en spelbricka. Några andra informanter menar att de upplever en känsla av vanmakt, vilket resulterar i att inte försöka flera gånger, de förmedlar att om de inte får gehör då de försöker komma med något, i deras tycke, bra information eller bara en fråga så menar de att de till slut ”ger upp”, ”det är ingen idé att försöka mer”. Några av informanterna relaterar till samma typ av situation som ovan och menar att ”man är olika som person också”, vilket de då syftar på, hur man tar emot och reagerar på olika förhållanden och händelser i livet. I den frågan så menade en informant att det var av betydelse att få tag på sin chef när det gällde något viktigt. Var det sedan så att denne inte hörde av sig tillbaka skapade det en känsla av irritation och frustration, men att man inte skulle ge upp utan försöka igen.

Ja i den bästa av världar, att de har lite mer tid på gruppbestäderna som dom hade förut. Då satt ju enhetschefen på respektive bostad och tillgänglig så man kunde kliva in, nu säger inte jag att jag inte förstår att inte det funkar dygnet runt. Utan alla enhetschefer är inte ute och hälsar på. Den chef jag har nu hon är faktiskt ut och hälsar på ganska ofta och bara sitter och pratar med både brukare och personal tillsammans och tar en kopp kaffe. Det tycker jag är ett bra sätt att jobba på. (En enskild intervju).

En annan av informanterna berättar att den arbetsgrupp hon arbetar i egentligen inte får, men ändå kan göra egna förändringar i schemat för att på så vis få det att passa brukarnas behov på ett bättre sätt än det schema som styrts centralt. Informanten menar att de som personal i denna situation har en egen makt att göra det bättre för deras brukare, vilket får dem som personal att känna en tillfredsställelse i jobbet då de har kunnat påverka så att brukaren får en bättre vardag. Samtidigt menar informanten att känslan av frustration och tankar som ”hur svårt ska det vara” infinner sig då de som personalgrupp har signalerat om detta en längre tid, men ingenting händer.

En av informanterna berättar att hon ser en skillnad i hennes och en del kollegors utförande av arbetsuppgifterna. Hon menar att hon känner sig lite långsam, men att hon också genom det mår bättre då hon ger brukarna mer kvalitetstid. Hon lyfter att hon upplever det som en sämre kvalitet på det utförda jobbet om det går för fort och man bara springer igenom och gör sina sysslor och sen väljer att sätta sig ner med en kopp kaffe oavsett om det är rasttid eller inte.

6.4 Stress

Angående ämnet stress framkommer det av alla informanter att när de känner sig stressade tappar de en del av förmågan att fokusera på det de gör. I relation till det berättade en av informanterna att hon märker det när det känns som ett kaos i huvudet. Hon berättar att hon då avsägar sig ansvaret för medicindelegeringen och att hon känner en trötthet när hon kommer hem. En informant menade att hon som konsekvens på stress blev känslös, ”alla känslorna på samma gång” som hon uttryckte det.

Ja, jag är blir väldigt så där jag att jag grinar när jag är stressad och så skrattar jag och jag är väldigt så där jag, att då kommer liksom alla känslorna på en och samma gång. (En enskild intervju).

Några andra informanter reagerade genom att bli irriterade och då framför allt i hemmet, vilket då skapade en oförståelse i familjen samt dåligt samvete för informanterna. En menar att hon blir stingslig och snarstucken. En annan av informanterna lyfter att hon påverkas negativt av ”den inre stressen”, vilket hon förknippar med känslan av att inte förstå och kunna påverka viktiga saker i sitt liv.

Den här tidspressen, den stressen klarar nog jag av ganska bra, jag tycker liksom om när det är jobb hela tiden, jag jobbar nog nästan bäst då. För mig är det nog att jag blir mest stressad av den här inre stressen, de här inre grubblerierna liksom. Ja, när jag känner mig lite maktlös i mitt liv, ja, då jag inte kan bestämma själv om min semester och så. (Deltagare i fokusgrupp).

En ytterligare informant beskrev att hon kände det som att det var riskfyllt att köra bil, så ofokuserad kände hon sig, när hon upplevde sig stressad. En annan berättar att hon för att minimera stressen hon kan känna vissa dagar då det sker oförutsedda händelser som gör att allt behöver gå fortare för att hon ska hinna sluta i tid, hanterar det genom att mentalt ställa in sig på att jobba över just denna dag. Detta menar hon är hennes verktyg för att minimera stresspåslag under en sådan arbetsdag, vilket får henne att må bättre.

7. Analys

Vi har här utgått från vårt syfte och våra frågeställningar där vi vill undersöka hur omsorgspersonal inom LSS och äldreomsorg upplever att maktstrukturer påverkar deras psykosociala arbetsmiljö utifrån sin yrkesroll. I vårt empiriska material har vi funnit att omsorgspersonal lyfter stress och negativ arbetsmiljö som en konsekvens av makt och kommunikation och mot denna bakgrund kommer vi att analysera vårt resultat.

Vi har valt att särskilja vårt empiriska resultat med vår analys i ett försök att få en tydlighet i vårt material. Här nedan följer vår analys utifrån våra teoretiska tolkningsramar samt utifrån den tidigare forskning vi har funnit relevant för att tolka vårt empiriska material.

7.1 Makt

Det framkommer tydligt utifrån våra intervjuer att alla informanter är eniga om att maktbegreppet är ett stort och svårt begrepp. I förhållande till deras arbetssituation framkommer det att det för dem finns en tydlig maktobalans som många gånger upplevs negativ för dem som personal. Denna upplevelse av maktobalans skapas bland annat genom att informanterna inte tycker sig få tillräcklig information och att de inte har möjlighet till kommunikation med politikerna och den högre ledningen. Här menar vi att det Habermas, i Eriksen och Weigårds text (2000, s. 68) definierar som livsvärld kan likställas med våra informanternas privata sfär där privatlivets autonoma, förståelseinriktade och respekterande förhållningssätt är grundläggande. Habermas menar att det är i livsvärlden människan finner sin livsglädje genom att vara delaktig i det sociala livet och att det är där vi finner uppskattning och känslan av att vara sedd och respekterad från vår omgivning.

I personalens livsvärld finns även deras arbetsliv som en del av vardagen. Livsvärldens motsats är det Habermas (Eriksen och Weigård, 2000, s. 128) kallar för systemet och som är en del av dagens samhälle som är uppbyggt genom kapitalismens utveckling under åren och som har vinstdrivande intressen på samhällsmarknaden. Systemet, definierar och likställer vi här med det samhälleliga systemet, som i vårt fall motsvaras av kommunen som arbetsgivare, vilken är den som har den högre makten med fokus på resultat och budget i relation till personalen.

Våra informanter menar att de i förhållande till framförallt den högre ledningen, många gånger känner en vanmakt. Framförallt då de berättar om att de inte har möjligheten till att få vara delaktiga i beslut som påverkar, ibland både deras privatliv samt vardag på arbetsplatsen på ett negativt sätt. De upplever sig inte sedda och lyssnade på utifrån deras erfarenheter och kunskaper, vilket bidrar till deras uttryck av att de har en känsla av vanmakt i förhållande till

den högre ledningen. Det för oss vidare till Eriksen och Weigårds diskussion (2000, s. 17) där de definierar Habermas begrepp kommunikativt handlande, vilket där menas att både arbetsgivare och personal behöver ha en samstämmig bild av kommunikationens mål för att på det viset minimera eller utplåna personalens känsla av vanmakt. Här skriver författarna att det är viktigt att det är den part med lägre makt som får sitt behov tillgodosett genom att uppleva att kommunikationen är ömsesidig och där båda parterna respekterar varandra och har en gemensam bild av målet för samtalet. Vidare skriver författarna (ibid., 2000, s. 130-131) att denna känsla av vanmakt kan uppkomma då personal upplever en känsla av att vara ett ting, ett föremål, som används i förhållande till systemets vinstperspektiv istället för att bli behandlad med respekt och lyhördhet. Denna företeelse skapar då att arbetslivet inkräktar på personalens privatliv vilket påverkar deras psykosociala hälsa på ett negativt sätt då deras livsvärld påverkas allt för mycket av systemet.

Vi kunde ändå se att informanterna anser sig behöva ha en viss maktobalans i relation till sin närmaste chef och ledning. Detta då informanterna menar att denna balans är nödvändig för att kunna upprätthålla strukturen och reglerna i organisationen och driva arbetsplatsen framåt. Dessa uttalanden vill vi relatera till det Habermas menar i Eriksen & Weigårds (2000, s. 128) text, att det i dagens samhälle är nödvändigt att dessa två komponenter, både systemet och livsvärlden samspelar för att styra och upprätthålla dagens ekonomiska struktur i samhället. Habermas menar att samhället annars skulle kollapsa.

7.2 Kommunikation och ledarskap

Våra informanter menar i intervjuerna att maktobalansen generellt upplevs mer ojämlig gentemot politiker och högre ledning än i relation till den närmaste chefen. I detta förmedlar de en tydlig bild av vilken typ av ledarskapsbeteende de upplever från den närmaste chefen som en mer tillåtande och respekterande, vilken de menar i sin tur påverkar deras upplevda psykiska hälsa på ett positivt sätt. Det som de lyfter som viktigt utifrån chefens bemötande är att känna att de har ett värde som människor och inte bara som arbetskraft i organisationen. Det vill vi relatera till flera av studierna (Lohela et al., 2009 & Tafvelin et al., 2011), som vi tidigare har lyft i avsnittet om tidigare forskning, vilka visar på just vilken betydelse chefens intresse och inbjudande attityd har för de anställdas mående på arbetsplatsen. I dessa studier framkommer bilden av hur viktigt det är för personal och dess mående att ha en chef som inspirerar och positivt uppmuntrar till eget engagemang genom att agera på ett positivt sätt. Detta genom att bland annat ha ett intresse för personalen som betydelsefulla individer och genom det förmedla

ett ärligt socialt stöd i interaktionen med de anställda. Våra informanter menar att då en chef kommer till dem och exempelvis genomför en förändring behöver det ske på ett respektfullt sätt. Sker detta utan en förklaring och dialog med personalen och utan att ta hänsyn till personalens åsikter och möjligheter att delta och påverka, skapas det i situationen en känsla hos personalen av att "bli överkörda" och inget värda. I förhållande till dessa upplevelser relaterar vi till vad Eriksen och Weigård (2000) och Habermas (1996) skriver om begreppen kommunikativt och strategiskt handlande. Synonymt med det strategiska handlandet menar Habermas att det i systemet krävs ett förhållningssätt där information och dialoger sker på ett strategiskt sätt där representanterna för systemet utgår i sin kommunikation från en målstrategi. Denna målstrategi styrs av budget och ekonomi. Det här kan ses i relation till det kommunikativa handlandet som i sin tur handlar om människans behov av förståelse för kommunikationen. I denna kommunikation behövs en accepterande och en respekterande dialog med samstämmig bild av situationen i förhållande till sin samtalspartner. Detta kan aldrig uppkomma till fullo då en av parterna agerar och kommunicerar utifrån ett strategiskt målstyrt perspektiv.

Hur betydelsefull är då kommunikationen i förhållande till den personal som varit informanter i vår studie? Mycket av det som sägs i mötet med informanterna vittnar om att de upplever att en god och tydlig information behövs för att de ska må bra i sin yrkesroll i relation till de som har den högre makten. De är tydliga med att denna information behöver kommuniceras på ett värdigt, tillåtande och intresserat sätt. Intresserat då i förhållande till personalens erfarenheter, kunskaper och egna reflektioner, samt utifrån det bjuda in personalen till möjlighet att ifrågasätta och ges eventuella påverkansmöjligheter. Kommunikationens makt i relation till att få klarhet och förståelse av vad som bestäms och vad som ligger till grund för beslut, menar informanterna är viktigt att få till sig. Vidare kan vi läsa om detta i en studie vi tidigare lyft där författarna (Schmidt, et al., 2014, s. 751) menar att en grundförutsättning för ett bra ledarskap är att chefen har en stödjande attityd med ett ärligt förhållningssätt och en öppenhet. Också säger dessa författare att det framkommit tydliga samband mellan ledarskapets förhållningssätt och personalens psykiska hälsa, vilket vi också kan se i studien som Lyon och Schneider (2009, s. 737) gjort som också förmedlar vikten av hur chefs förmåga till stödjande ledarskap leder till en mer välmående personal.

Vi tycker oss se en tydlig relation mellan vad dessa författare säger och vad våra informanter lyfter, då de har en tydlighet i att de som personal har ett behov av en respektfull kommunikation med god information och förståelse för vad informationen och förändringar grundar sig i. Det skapar att de som personal får en förklaring, vilket i sin tur påverkar deras möjlighet till acceptans och förståelse. Det ger dem en möjlighet att på ett mer accepterande sätt

förhålla sig till det nya, genom förståelsen. De menar också att det ger en upplevelse av att ha tillåtelse att ifrågasätta och resonera runt ett beslut men också ge dem ett mänskligt värde genom att få ta del av resonemanget och orsaken till beslut. Det är också något som Tafvelin, et al. (2011, s. 487) lyfter i sin studie då de menar att chefens ledarskap har en påverkan på arbetsplatsens psykosociala arbetsmiljö. Då det finns en uppmuntrande och en välkomnande atmosfär utifrån ledarskapets attityd, skapar det en tillåtande kultur där personalen upplever att deras tankar och idéer är betydelsefulla utifrån exempelvis förbättringar, förändringar och beslut.

7.3 KASAM och egenmakt

Vi har valt att analysera informanternas arbetssituation utifrån Antonovskys (2005) *salutogena perspektiv* som vi menar speglar påverkansförhållandet mellan chefens förmåga att ge omsorgspersonalen förutsättningarna att uppleva en känsla av sammanhang som också ger hälsa och en god psykosociala arbetsmiljö.

Informanterna beskriver en tydlig maktobalans mellan chefen och dem som underställda och uttrycker då framför allt kommunikationen som en viktig mätare för om denna obalans blir synlig eller inte. Antonovsky (2005, s. 44) menar att ett utav nyckelbegreppen för känsla av sammanhang är *begriplighet* som står för att människan kan ta emot den information som sänds till henne, från omgivningen, och göra denna begriplig för sig själv. Vidare menar författaren att människan också förutsätter att information som kommer till henne, är av begriplig karaktär, för att hon tidigare har upplevt det, eller att hon åtminstone kan tolka icke greppbar information så att den blir begriplig för henne.

Här menar vi att vi drar paralleller mellan begreppet *begriplighet* och omsorgspersonalens kommunikation med chefen. Här kan vi se att detta är en nyckelfaktor för att uppleva trivsel på arbetet och känslan av sammanhang, det vill säga, känslan av att tillhöra en arbetsgrupp som ger var och en i gruppen en meningsfull tillvaro. En utav informanterna beskriver:

Man önskar sig ju att chefen kunde förklara lite mer, ja, på ett bra sätt då....

Man vill ju ha det förklarat på ett bra sätt så man förstår varför. (Enskild intervju).

Detta tolkar vi som ett uttryck för en önskan om *delaktighet* i sin arbetssituation, vilket är bärande i teorin om KASAM.

Om vi går vidare till att analysera informanternas förhållande till högre ledning än den närmsta chefen så är maktbalansen ännu tydligare, på grund av att kommunikationen från ledningen och nedåt i organisationen upplevs som obefintlig. Informanterna menar att ledningsbeslut på politisk nivå är helt utom deras räckhåll och att när de gör försök att bestrida beslut, får de inget gehör. Vidare menar informanterna att de upplever att allt handlar om pengar, vilket vi ser som det yttersta styrmedlet och då också per definition ett maktmedel.

Askheim och Starrin (2012, s. 9) diskuterar egenmakt likställt med bland annat kontroll över sin egen arbetssituation, vilket också förklaras genom Antonovskys (2005) teori om att hög KASAM med balans i livet ger en god hälsa. Vi menar på så sätt att omsorgspersonalens möjligheter att påverka sin arbetssituation, på såväl verksamhetsnivå som på politisk nivå, ger någon form av påverkan på omsorgspersonalens arbetsmiljö och deras hälsa. Informanterna beskriver en maktlöshet i beslut när det gäller deras schema, vilket de ser som ett utav de viktigaste inslagen i deras arbetsförhållande.

Med kommunikationen som mest centralt område i empirin för vår analys utifrån Antonovskys teori, menar vi att då informanterna uttrycker att när de för fram sina idéer och åsikter utan att få respons från ledningen uppstår en känsla av vanmakt, vilket resulterar i att de inte försöker fler gånger, och att de ger upp. Vi menar att Antonovskys (2005, s. 45-46) begrepp *meningsfullhet*, vilket står för motivationen att vara delaktig, blir påverkad hos informanterna då de upplever att de inte når fram med sina åsikter. Vidare diskuterar Antonovsky (2005, s. 45-46) *meningsfullhet* som en människas motivation till och den inneboende känslan av att vilja, kunna och klara av att ta sig igenom svårigheter och krav. Detta framstår för oss som en relativt subjektiv förmåga hos varje enskild person vilket därför ställer krav på chefen att anpassa sin information och kommunicera på ett sätt som varje enskild omsorgspersonal behöver för att tillgodose sig informationen. Informanterna uttrycker att ”man är olika som person också”, vilket de då syftar på påverkar hur man tar emot och reagerar på olika förhållanden och händelser i livet. Om inte chefen tar hänsyn till uppgiften att anpassa sin information leder det till att omsorgspersonalen känner sig överkörda, frustrerade och inte sedda och respekterade som arbetskraft och individer.

Då informanterna inte blir respekterade och känner sig osedda som arbetskraft försämras relationen till chefen vilket leder till att de tappar all tillit till både chef och ledning. Detta får konsekvenser för både den egna hälsan men också den närmsta psykosociala arbetsmiljön, där

de befinner sig dagligen tillsammans med kollegorna. Någon informant beskriver också att de tar med sig känslan av hopplöshet hem efter en arbetsdag och att privatlivet på så sätt blir påverkat.

Hur bristen på tillit till chefen påverkar omsorgspersonalens hälsa menar vi kan förstås genom Antonovskys (2005, s. 45) begrepp *hanterbarhet*. Detta begrepp som står för att en människa upplever hanterbarhet då hon kan koordinera sina omgivande resurser, för att på detta vis matcha de krav som hon möter, antingen ensam, eller med hjälp av personer i sin närhet som hon känner tillit till.

Vi menar att arbetsförhållandena som vi tittat på i denna studie, i enlighet med det som vi ovan har analyserat utifrån KASAM, kan leda till en ökad risk för att utveckla ohälsa och psykisk sjukdom. Vidare menar vi att det vi kan läsa i Konttinen, et al.(2008, s 2 402) artikel, är att känslan av sammanhang står i relation till omsorgspersonalens psykiska mående. Denna relation sammanbinds genom en balans mellan begriplighet, meningsfullhet och hanterbarhet. Det visar sig alltså att KASAM har en starkare påverkan och relation till det psykiska måendet jämfört med hälsan på det fysiska planet.

7.4 Stress

I intervjuerna kunde vi tycka oss se hur begreppet makt kan påverka till en känsla av stress hos informanterna. Theorell (2012, s. 21) menar att då människans grundläggande behov av att ha egenmakt och kontroll över sitt eget liv påverkas negativt av omkringliggande omständigheter som inkräktar på denna möjlighet till egenmakt och livskontroll. Denna påverkan blir då en grundorsak till en ökande mobilisering av stressreaktioner hos människan. Detta relaterar vi till den informant som uttalade och särskilde mellan ”en yttre och en inre stress” och menade att hennes välbefinnande påverkades negativt av den inre stressen som hon menade att hon kände i förhållande till den maktlöshet hon upplevde då hon inte hade möjlighet till att påverka sin ledighet och semester på samma sätt som tidigare. Informanten förmedlade att hon har en upplevelse av minskad egen kontroll över något som påverkar hennes vardagliga liv vilket Gray-Stanley och Muramatsu (2011, s. 1073) lyfter och menar att vikten av egen kontroll i livet skapar en möjlighet att lättare hantera vardagens motgångar. Vi relaterar det till att informanten uppenbarligen anser sig ha påverkats negativt i förhållande till den inre stress hon lyfter då hon inte längre har samma möjlighet att påverka och genom det ha egen kontroll i förhållande till sin semesterplanering som tidigare. Det ser vi också har en samstämmighet med det Theorell

(2012) skriver, att minskad makt och kontroll över sitt liv påverkar till en högre benägenhet till stressreaktioner hos människan.

8. Slutdiskussion

I relation till de tidigare studier vi använt oss utav kan vi se att kommunikationen är av stor betydelse och att interaktionen mellan chef och personal är viktig. Vi menar att detta borde vara en utav organisationernas mål att utbilda chefer i kommunikation, men också att medvetandegöra hur chefers förhållningssätt och personlighet påverkar omsorgspersonalens psykosociala arbetsmiljö. Skulle detta lyftas som en viktig och grundläggande faktor inom organisationer och arbetsplatser tror vi att det skulle generera en mer hållbar och välmående arbetskraft i vårt samhälle, med en förminskning av sjukskrivningar i relation till psykisk ohälsa. Detta relaterar vi till statistiken som vi lyfte tidigare i vårt bakgrundsavsnitt där vi kan se att ohälsotalet för psykiska sjukdomar och sjukskrivningar inom vård- och omsorgsarbeten ligger högt i förhållande till andra diagnoser och yrken.

I förhållande till det ovan nämnda så har vi i vårt sökande av relevant tidigare forskning inriktat oss på just omsorgspersonals psykiska mående och chefers förhållningssätt till kommunikation i relation till maktaspekten. Denna forskning har varit knapphändig och dessutom har vi funnit att det råder brist på kvalitativa studier över lag i förhållande till vilken betydelse ett ledarskap har på personals psykosociala arbetsmiljö. Vi hävdar och tror att kvalitativa studier, jämfört med kvantitativa, skapar en mer ingående empirisk kunskap av hur stor betydelse just kommunikationen har utifrån maktaspekten i spänningen mellan chef och personal.. Detta baserar vi på vår egen arbetslivserfarenhet tillsammans med förförståelsen av att empiriska studier medvetandegör den faktiska erfarenheter och kunskapen som finns ute i samhällets olika arbetsplatser. På så vis menar vi att de nyanser som fångas och skapas i reflektioner och diskussioner, enskilt och i grupp, framträder i kvalitativa studier.

Vårt syfte och våra frågeställningar i denna studie var att se på hur makten upplevs av personal inom LSS och äldreomsorgen i relation till närmaste chef och dennes ledning. Slutsatsen av vårt resultat som vi analyserat utifrån teorier om både makt, kommunikation och känsla av sammanhang, är att det finns upplevelser av psykisk ohälsa hos vissa utav informanterna, och att makten sitter i kommunikationen som antingen uteblir eller förs fram på fel sätt. Informanterna förmedlar vikten av ett likvärdigt deltagande i kommunikationen med chefen och ett delgivande av relevant information, vilket skapar en känsla av delaktighet och en bättre psykosocial arbetsmiljö. Viser också att vi inte fick så stor variation i det insamlade materialet då de enskilda informanternas reflektioner visade sig vara mycket samstämmiga med fokusgruppens diskussioner runt våra frågeställningar. Därav kan vi i efterhand reflektera över om vi kunnat urskilja några skillnader i materialet mellan fokusgrupper och enskilda intervjuer

om vi utgått från ett annat teoretiskt perspektiv. Skulle svaren och resonemangen ha skilt sig åt? Det är inget vi genom denna studie kan uttala oss om och det är utanför vårt syftes avgränsning, men frågan ligger öppen för vidare studier.

Referenser

- Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2015). *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber.
- Antonovsky, Aaron (2005). *Hälsans mysterium (2 uppl.)*. Stockholm: Natur och kultur.
- Backman, Jarl (2008). *Rapporter och uppsatser (2 uppl.)*. Lund: Studentlitteratur.
- Bryman, Alan (2008). *Samhällsvetenskapliga metoder (2 uppl.)*. Malmö: Liber.
- Dagens nyheter (2015). *Chefer måste ta ansvar för ökande psykiska ohälsan*. Hämtad den 30 november, 2015, från <http://www.dn.se/debatt/chefer-maste-ta-ansvar-for-okande-psykiska-ohalsan/>
- Eriksen, Erik Oddvar & Weigård, Jarle (2000). *Habermas politiska teori*. Lund: Studentlitteratur.
- Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd (2015). *En kunskapsöversikt. Psykisk ohälsa, arbetsliv och sjukfrånvaro*. [Elektronisk resurs]. Hämtad den 30 november, 2015, från <http://forte.se/wp-content/uploads/2015/04/psykisk-ohalsa-arbetsliv.pdf>
- Försäkringskassan. (2015). *Socialförsäkringsrapport. Sjukskrivningar 60 dagar eller längre*. [Elektronisk resurs]. Hämtad den 26 december, 2015, från https://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/d7d4b78e-39fa-4c2f-bed9-ade979b5ff23/socialforsakringsrapport_2015_1.pdf?MOD=AJPERES
- Gray-Stanley, Jennifer, A. & Muramatsu, Naoko (2011). Work stress, burnout, and social and personal resources among direct care workers. *Research in Developmental Disabilities* 32,(3), 1065–1074. doi:10.1016/j.ridd.2011.01.025.
- Habermas, Jürgen (1996). *Kommunikativt handlande- Texter om språk, rationalitet och samhälle*. Göteborg: Daidalos.
- Kontinen, Hanna, Haukkala, Ari & Uutela, Antti (2008). Comparing sense of coherence, depressive symptoms and anxiety, and their relationship with health in a population-based study. *Social science and medicine*, 66, 2401-2412. doi: 10.1016/j.socscimed.2008.01.053.
- Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun (2 uppl.)*. Lund: Studentlitteratur.
- Lohela, Malin, Björklund, Christina, Vingård, Eva, Hagberg, Jan & Jensen, Irene (2009). Does a Change in Psychosocial Work Factors Lead to a Change in Employee Health? *Journal of occupational and environmental medicine*, 51, (2), 195-203. doi:10.1097/JOM.0b013e318192bd2.
- Lyons, Joseph, B. & Schneider, Tamera, R. (2009). The effects of leadership styles on stress outcomes. *The Leadership Quarterly*, 20, 737–748. doi:10.1016/j.leaqua.2009.06.010.
- Reese-Schäfer, Walter (1998). *Habermas – en introduktion*. Göteborg: Daidalos.
- Schmidt, Burkhard, Loerbroks, Adrian, Herr, Raphael, M., Wilson, Mark, G., Jarczok, Marc, N., Litaker, David, Mauss, Daniel, Bosch, Jos, A. & Fischer, Joachim, E. (2014). Associations between supportive leadership and employees self-rated health in an occupational sample. *International Journal of Behavioral Medicine*, 21, (5), 750-756. doi:10.1007/s12529-013-9345-7
- SFS 1977:1160. *Arbetsmiljölagen*. Stockholm: Sveriges riksdag.
- Socialstyrelsen. (2006). *Påverkar chefens personalsvar kvaliteten i vården och omsorgen?* (Artikelnr 2006-123-14). [Elektronisk resurs]. Hämtad 28 november, 2015, från http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/9631/2006-12314_200612314.pdf

- Socialstyrelsen. (2014). *Socialstyrelsens allmänna råd om kunskaper hos personal som ger stöd, service eller omsorg enligt SoL och LSS till personer med funktionsnedsättning* (Artikelnr 2014-3-19). [Elektronisk resurs]. Hämtad den 3 december, 2015, från <http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/19398/2014-3-19.pdf>
- Socialstyrelsen. (2012). *Värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre* (Artikelnr 2012-2-20). [Elektronisk resurs]. Hämtad den 3 december, 2015, från <http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/18610/2012-2-20.pdf>
- Statens folkhälsoinstitut (2011). *Hälsa i arbetslivet. Kunskapsunderlag för folkhälsopolitisk rapport 2010*. [Elektronisk resurs]. Östersund: Statens folkhälsoinstitut. Hämtad den 23 november, 2015, från <http://www.folkhalsomyndigheten.se/pagefiles/12593/R2011-03- Hals-i-arbetslivet.pdf>
- Suter, Newton. W (2014). Qualitative Data Analysis- A Theoretical Approach. I Richard, M Grinell, & Yvonne, A, Unrau (Red.). *Social work research and evaluation: Foundations of evidencebased practice (10th edition, s. 527-553)*. Oxford: University Press.
- Tafvelin, Susanne, Armelius, Kerstin & Westerberg, Kristina (2011). Toward Understanding the Direct and Indirect Effects of Transformational Leadership on Well-Being: A Longitudinal Study. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 18, (4), 480–492. doi:10.1177/1548051811418342.
- Theorell, Töres (2012). Psykosociala faktorer-vad är det?. I Töres Theorell (Red.). *Psykosocial miljö och stress (2 uppl. s. 15-80)*. Lund: Studentlitteratur.
- Weber, Max (1983). *Ekonomi och samhälle, Förståendesociologins grunder, band 1*. Lund: Argos bokförlag.
- Wibeck, Victoria (2010). *Fokusgrupper. Om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod (2 uppl.)*. Lund: Studentlitteratur.
- Zhang, Yan & Wildemuth, Barbara, M. (2014). Qualitative content analysis. I Richard, M Grinell, & Yvonne, A, Unrau (Red.). *Social work research and evaluation: Foundations of evidencebased practice (10th ed. p. 481-490)*. Oxford: University Press.



HÖGSKOLAN
DALARNA

Information om medverkan i en fokusgruppsintervju/enskild intervju, där vi vill undersöka omsorgspersonalens upplevelser av och påverkan av makt.

Du tillfrågas härmed om deltagande i denna undersökning.

Syftet med studien är att undersöka omsorgspersonalens upplevelse av makt i sin yrkesroll i relation till ledningens och chefens ledande funktion i det dagliga yrkesutövandet. Denna studie vill vi göra för att bidra till att förbättra omsorgspersonals arbetsförhållanden.

Deltagandet i studien innebär att en fokusgruppsintervju/enskild intervju kommer att genomföras i tre kommuner i Mellansverige. Vi kommer att använda oss av ljudupptagning, som vi sedan kommer att använda till analysen av materialet. Fokusgruppsintervjuer går till så att vi sitter i grupp, tillsammans med andra yrkesverksamma inom området för att diskutera utifrån våra frågeställningar. Grupperna kommer att bestå av 4-6 deltagare och urvalet har kommit utifrån de kontakter vi har fått genom vår verksamhetsförlagda utbildning i Socionomprogrammet på Högskolan Dalarna. Vi hoppas att få till en tillåtande och öppen diskussion där alla tryggt ska kunna dela med sig av sina erfarenheter och tankar. Vi kommer att hålla på i ca 1 timme. På liknande sätt kommer de enskilda intervjuerna att utformas. Den skillnad som uppkommer är att det inte blir den spontana diskussionen som i fokusgrupperna men däremot en möjlighet till personliga tankar och egna reflektioner utifrån den egna erfarenheten.

Intervjumaterialet kommer att behandlas högst konfidentiellt, vilket betyder att intervjuerna kommer att avidentifieras och behandlas i enlighet med bestämmelser i Sekretesslagen. Det som sägs under intervjuerna kommer alltså inte att delges till er ledning och chef, utan kommer enbart bli ett avpersonifierat material till vår studie. Den specifika informationen som kommer upp under intervjutillfällena, är det alltså endast vi som intervjuare som har tillgång till. När all information är sammanställd till den färdiga uppsatsen kommer allt material från intervjuerna att tuggas i en dokumentförstörare samt raderas ur vår inspelningsutrustning.

Ditt deltagande i undersökningen är helt frivilligt.
Du kan när som helst avbryta ditt deltagande utan närmare motivering.
Du är även helt fri att välja att inte svara på en eller flera specifika frågor som du anser dig inte vilja delge dina åsikter om.

Undersökningen kommer att presenteras i form av en uppsats vid Högskolan Dalarna.

Om du accepterar att medverka i studien kommer du att kontaktas per brev eller telefon för att bestämma en tid för sammanträffande och genomförande av intervjun.
Finns önskemål så skickar vi gärna ut en kopia av den färdiga studien då den färdigställts.

Ytterligare upplysningar lämnas av nedanstående ansvariga.

Leni E. Lindmark, student
XXXXXXXXXXXX@XXXXXX
XXX-XXXXXXX

Cecilia Bäck, student
XXXXXXXXXX@XXXXX
XXX-XXXXXXX

Handledare:
Lars-Erik Alkvist, universitetslektor sociologi,
xxx@xxx
Högskolan Dalarna, xxx-xxxxxxx

Intervjuguide

Inled med information om och genomgång av det utskickade informationsbrevets olika delar innan start av intervjun.

Öppningsfrågor, datum _____

Ålder: från _____ till _____

Kön: kvinna, antal _____ män, antal _____

Hur länge, jobbat inom omsorg: antal år _____

Tema 1: Makt som begrepp

Vad tänker ni/du på när ni/du hör ordet makt? Utveckla.....berätta mer.....

Vad betyder makt i ert/ditt arbete? (i förhållande till ledning och chef) Hur hanteras den.....Hur känns den.....

Tema 2: Makt från organisationen

Finns det några risker med makt? Vilka i så fall.....

Vid vilka tillfällen/situationer blir makten i så fall en risk? Berätta hur ni undviker i så fall.....

Tema 3: Makt att påverka

På vilket sätt känner ni/du er/dig delaktig i fattande av olika beslut? Hur upplevs det.....Vilka känslor....

Hur upplever ni/du att era synpunkter tas tillvara i organisationen?

Vad tänker ni/du på när vi säger ”vanmakt”? Vad innebär det.....Utveckla.....

Vinjett

(Förklara för informanterna att detta är en fiktiv situation och att de får diskutera fritt när de hört om denna situation)

Del 1.

Er/din chef kommer på ett verksamhetsmöte och berättar att denne har fått krav på sig från den högre ledningen att tre anställda ska plockas bort ur er personalgrupp inom ett halvår.

Del 2

Chefen tar med sig era/dina reaktioner på denna neddragning upp till organisationen och ledningen och de överväger att ta till sig era/dina reaktioner och gör en positiv förändring i beslutet om neddragningen.

Tema 4: Kommunikation

Hur betydelsefull är chefens sätt att kommunicera information och nyheter, då i förhållande till ert/ditt mående på jobbet? På vilket sätt.....

Vilken betydelse har sättet ni/du blir bemötta på, då ni/du har synpunkter på saker och ting? Utveckla.....

Hur anser ni/du att en relation mellan chef och personal ska se ut? Berätta mer.....

Hur betydelsefull är relationen med chefen? På vilket vis.....

Tema 5: Stress som begrepp

Vad tänker ni/du på när ni hör uttrycket stress? Varför då...

Hur upplever ni/du stress i er/din vardag på jobbet?

Vad kan orsaka att ni/du upplever stress? Berätta mera... Ett exempel... En situation...

Vad händer när ni/du blir stressade? Förklara... Hur agerar ni...

Hur känns stressen psykiskt?

Blankett för etisk egengranskning av
studentprojekt som involverar människor

		Ja	Tveksamt	Nej
1	Kan frivilligheten att delta i studien ifrågasättas, d.v.s. innehåller studien t.ex. barn, personer med nedsatt kognitiv förmåga, personer med psykiska funktions hinder samt personer i beroendeställning i förhållande till den som utför studien (ex. på personer i beroendeställning är patienter och elever)?			X
2	Innebär undersökningen att informerat samtycke inte kommer att inhämtas (d.v.s. forskningspersonerna kommer inte att få full information om undersökningen och/eiler möjlighet att avsäga sig ett deltagande)?			X
3	Innebär undersökningen någon form av fysiskt ingrepp på forskningspersonerna?			X
4	Kan undersökningen påverka forskningspersonerna fysiskt eller psykiskt (t.ex. väcka traumatiska minnen till liv)?			X
5	Används biologiskt material som kan härledas till en levande eller avliden människa (t.ex. blodprov)?			X
6	Avser du att behandla känsliga personuppgifter som ingår i eller är avsedda att ingå i en struktur (t.ex. ett register)? Med känsliga personuppgifter avses, enligt Personuppgiftslagen (PuL), uppgifter som berör hälsa eller sexualliv, etniskt ursprung, politiska åsikter, religiös eller filosofisk övertygelse samt medlemskap i fackförening			X
7	Avser du att behandla personuppgifter som avser lagöverträdelse som innefattar brott, domar i brottmål, straffprocessuella tvångsmedel eller administrativa frihetsberövanden, och som ingår i eller är avsedda att ingå i en struktur (t.ex. ett register)?			X

Fastställd av Forskningsetiska nämnden 2008-10-23