



LUNDS
UNIVERSITET

Pedagogiska institutionen
Box 199, 221 00 Lund

Kurs: PED 462
Magisteruppsats, 10 poäng
61-80 poäng
Datum: 2005-06-03

Utrymme för arbetsrelaterad hälsa

Erfarenhetsbaserad kompetens som hälsofrämjande faktor

Maria Petersson

Handledare:
Piotr Szybek

ABSTRACT

- Arbetets art: Magisteruppsats, 10 poäng
- Sidantal: 34, exklusive bilagor.
- Titel: Utrymme för arbetsrelaterad hälsa - Erfarenhetsbaserad kompetens som hälsofrämjande faktor.
- Författare: Maria Petersson
- Handledare: Piotr Szybek
- Datum: 2005-06-03
- Sammanfattning: Ohälsan i arbetslivet är fortsatt hög och många arbetslivsforskare påvisar i detta avseende att individens möjlighet att påverka sin arbetssituation kan vara avgörande för hennes arbetsrelaterade hälsa. Forskning av detta slag har resulterat i att delegering och inflytande har blivit honnörsord i arbetslivssammanhang och i många verksamheter tillhandahålls därför den enskilda individen ett stort handlings- och kontrollutrymme. I många organisationer, där kraven på varje enskild individ är desamma och där de tillhandahålls ett lika stort handlings- och kontrollutrymme är det dock inte ovanligt att vissa utvecklar arbetsrelaterad ohälsa, medan andra känner stor arbetstillfredsställelse och utvecklas i sitt arbete.
- Med utgångspunkt i ovanstående syftar denna studie till att belysa hur en individs erfarenhetsbaserade kompetens har betydelse för hennes subjektiva handlings- och kontrollutrymme och således även för hennes arbetsrelaterade välbefinnande och hälsa. Studien har en kvalitativ ansats och resultatet av de ostrukturerade intervjuer som genomförts visar hur en individ med gedigen erfarenhetsbaserad kompetens har förmåga att identifiera, nyttja och till och med överskrida det handlings- och kontrollutrymme som tillhandahålls, vilket tycks främja hennes arbetsrelaterade välbefinnande och hälsa. Studien exemplifierar även hur en individ som är mindre förtrogen med verksamheten inte har samma förmåga i detta avseende och hur hon i vissa situationer istället upplever olust och viss psykisk stress. Vidare illustrerar mina resultat att en individs erfarenhetsbaserade kompetens och subjektiva handlings- och kontrollutrymme har betydelse för styrkan i individens KASAM, dvs. huruvida hon upplever sin arbetssituation som meningsfull, hanterbar och begriplig.
- Nyckelord: Handlings- och kontrollutrymme, erfarenhetsbaserat lärande, erfarenhetsbaserad kompetens, KASAM, arbetsrelaterad hälsa.

Innehållsförteckning

Förord	i
1 Inledning	1
1.1 Bakgrund	1
1.1.1 Tidigare forskning	2
1.1.2 Teoretiska definitioner och avgränsningar	4
1.1.3 Forskningsperspektiv	5
1.1.4 Empirisk utgångspunkt	5
1.2 Syfte	6
2 Metod	7
2.1 Metodologisk ansats	7
2.2 Den empiriska arbetsprocessen	7
2.2.1 Val av organisation och intervjupersoner	8
2.2.2 Genomförande av intervjuer	8
2.2.3 Uppföljningsintervju	8
2.3 Bearbetning av empiriskt material	9
2.4 Trovärdighet, noggrannhet och giltighet	10
3 Teoretisk ram	12
3.1 Miljöpedagogik	12
3.1.1 Konstruktivistisk dimension	13
3.1.2 Kontextuell dimension	14
3.2 Erfarenhetsbaserad kompetens	15
3.2.1 Kompetens för anpassning eller utveckling	17
3.3 Att uppnå och bibehålla arbetsrelaterad hälsa	19
4 Resultatredovisning	21
4.1 Arbetets organisering och innehåll	21
4.2 Subjektivt handlings- och kontrollutrymme	22
4.2.1 Tolkningsutrymme	22
4.2.2 Handlingsutrymme	24
4.2.3 Värderingsutrymme	26
5 Analys	29
5.1 Skillnader i erfarenhetsbaserad kompetens	29

5.2 Hur hälsa uppkommer och upprätthålls	30
5.2.1 Meningsfullhet, hanterbarhet och begriplighet	31
5.3 Sammanfattande diskussion	33
Referenser	35
Bilaga 1a	a
Intervjuunderlag, intervjutillfälle 1	a
Bilaga 1b	b
Intervjuunderlag, intervjutillfälle 2	b

Förord

Många personer har på olika sätt varit värdefulla för mig i genomförandet av denna studie och jag vill ta tillfället i akt att tacka er alla. Först och främst vill jag tacka ansvariga personer vid Vård- och omsorgsförvaltningen, Lunds kommun för att jag fick genomföra min studie inom ramen för er verksamhet. Ett speciellt varmt tack vill jag rikta till mina två intervjupersoner som generöst delat med sig av sina tankar och känslor. Utan er hade det inte blivit någon uppsats. Sist men inte minst vill jag tacka min handledare Piotr Szybek för värdefulla kommentarer.

Maria Petersson

Lund, juni 2005

1 Inledning

En vanlig arbetsdag är fjorton procent av Sveriges vuxna befolkning sjukskriven eller förtidspensionerad [...] och kostnaderna inom sjukförsäkringen motsvarar i dag 30 000 kronor per person och år för den yrkesverksamma delen av befolkningen. Sedan 1990 har sjukförsäkringskostnaderna fördubblats och var i fjol 125 miljarder kronor (Arbetslivsinstitutet, 2005).

Ovanstående står att läsa i Arbetslivsinstitutets nyhetsbrev, ”*PERSPEKTIV på arbetslivet*”, nr 3-2005 och under de senaste åren har många forskare och utredare enskilt eller som deltagare i forskningsprojekt, studerat den höga sjukfrånvaron ur olika perspektiv. En stor del av den forskning som bedrivs idag riktar fokus mot orsaker och lösningar till den höga sjukfrånvaron och i många publikationer bedöms individens möjlighet att påverka sin arbetssituation som en viktig variabel. Då individens handlings- och kontrollutrymme återkommande lyfts fram som avgörande för individens arbetsglädje, utvecklingsmöjligheter och arbetsrelaterade hälsa, har delegering och inflytande blivit honnörssord i arbetslivssammanhang. Med utgångspunkt i ovanstående frågar jag mig hurvida den arbetsrelaterade ohälsan minskar om man på arbetsplatser utvecklar organisationsformer som ger individen stora friheter, dvs. mår den enskilda individen bättre om hon *tillhandahålls* ett omfattande handlings- och kontrollutrymme?

Kanske är det inte så enkelt. I en organisation där kraven på varje enskild medarbetare är desamma och där de tillhandahålls ett lika stort handlings- och kontrollutrymme, är det inte ovanligt att somliga arbetstagare upplever stress och utvecklar annan arbetsrelaterad ohälsa, medan andra känner stor arbetstillfredsställelse och utvecklas i sitt arbete. Vad är det som gör att en del arbetstagare utvecklar ett subjektivt handlings- och kontrollutrymme som hjälper dem att klara av arbetets påfrestningar med hälsan i behåll, samtidigt som deras kollegor utvecklar ett subjektivt handlings- och kontrollutrymme som inte är tillräckligt för att undvika ohälsa till följd av samma påfrestningar och krav?

1.1 Bakgrund

Innan jag presenterar studiens syfte och frågeställningar vill jag introducera ämnesområdet genom att presentera en sammanfattning av den forskning som inspirerat mig att genomföra denna studie. Detta bakgrundsavsnitt innefattar även definitioner av centrala begrepp, en redogörelse för de avgränsningar som gjorts, samt för de forskningsperspektiv som jag tagit intryck av i formuleringen av studiens syfte och frågeställningar. Avslutningsvis innehåller detta bakgrundsavsnitt en kort inblick i mitt empiriska material, då min empiri haft betydelse för hur jag valt att belysa mitt forskningsområde samt även för hur studiens syfte och frågeställningar slutligen formulerats.

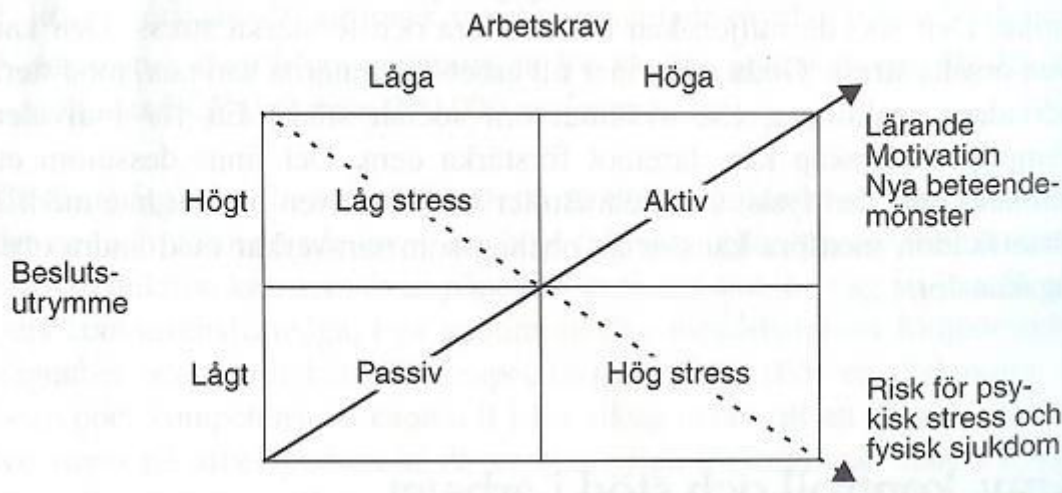
1.1.1 Tidigare forskning

I publikationer från bl.a. Arbetslivsinstitutet har jag tagit del av forskningsresultat som underbygger forskning som framhåller handlings- och kontrollutrymmets betydelse för individens välbefinnande och arbetsrelaterade hälsa. I antologin *”Den höga sjukfrånvaron – problem och lösningar”* som publicerats nu i år, beskriver Bjurvall, Hogstedt, Marklund, Palmer och Theorell den alarmerande samhällsutvecklingen, enligt följande:

Statistiken visar att inflytande och kontroll har minskat för stora grupper av anställda under senare år och att detta innebär att den psykosociala arbetsmiljön försämrats. Samtidigt som kraven har ökats har inte möjligheterna till individuell kontroll över hur dessa krav skall kunna uppfyllas alltid hängt med. Exempelvis finns stora krav inom vård, omsorg och utbildning, men organisationsformer och avsatta resurser tycks inte tillåta arbetstagarens kontroll över arbetsituationen i tillräckligt stor utsträckning. Det är tydligt att många anställda i ökande grad upplever arbetet som mycket pressat. Att allt för länge kämpa utan tillräckligt stöd i organisationen och utan tillräckliga möjligheter till återhämtning leder till en överrisk för stressrelaterade besvär och sjukfrånvaro. Det finns belägg för en förstärkt tendens till utsortering av personer som inte fungerar optimalt i sin yrkesutövning (2005, s. 339).

Karasek & Theorell har tidigare bedrivit forskning på området och i boken *”Healthy work”* (1990) presenterar de en balansmodell som visar hur individens utveckling och hälsa är avhängig samverkan mellan de två variablerna ”arbetets kvantitativa/kvalitativa krav” och individens ”handlings- och kontrollutrymme”. Deras forskning påvisar att höga kvantitativa och kvalitativa krav kan leda till ökad motivation, arbetstillfredsställelse och utveckling i de fall där de höga kraven kombineras med ett stort individuellt handlings- och kontrollutrymme. Enligt balansmodellen kan samma kvantitativt och kvalitativt höga krav generera skadlig stress och annan arbetsrelaterad ohälsa i de fall där individens handlings- och kontrollutrymme upplevs som begränsat.

Utifrån det perspektiv som Karasek och Theorell (1990) företräder är handlings- och kontrollutrymmet ett medel för individen att upprätta ett jämviktstillstånd – att skapa en relation till sin omvärld, vilket kännetecknas av en balans mellan omvärldens krav och individens kapaciteter och behov. För att åskådliggöra sin teori utvecklade de krav- och kontroll modellen, där olika kombinationer av krav och individuell kontroll fokuseras.



Figur 1, Svensk översättning av Krav- och kontrollmodellen (Karasek & Theorell, 1990, s. 32)

Den streckade linjen i Karasek och Theorells modell karakteriseras av nivåer av arbetskrav och handlings- och kontrollutrymme i arbetet som inte stämmer överens (högt beslutsutrymme-låga krav, lågt beslutsutrymme-höga krav), medan den heldragna linjen i modellen karakteriseras av arbetsförhållanden där handlings- och kontrollutrymmet stämmer överens med de krav som ställs på individen (lågt beslutsutrymme-låga krav, högt beslutsutrymme-höga krav).

I de situationer där individens handlings- och kontrollutrymme är oproportionerligt stort i förhållande till de relativt låga krav som ställs på honom eller henne, upplevs ofta arbetet och dess specifika uppgifter som alldeles för enkla för att verka utmanande och utvecklande för arbetstagaren. Under motsatta förhållanden där kraven är höga och där individens handlings- och kontrollutrymme upplevs som snävt avgränsat, upplever individen sina möjligheter att hantera olika arbetssituationer och specifika arbetsuppgifter som begränsade. I dessa situationer ökar kroppens anspänningar vilket har en negativ inverkan på individens lärande och utveckling. Vidare menar Karasek och Theorell (1990) att denna typ av arbete kraftigt bidrar till att kroppens motståndskraft mot ohälsa minskar. I situationer där individens handlings- och kontrollutrymme är begränsat, samtidigt som kraven som ställs på henne upplevs som låga finns få eller inga möjligheter för individen att utvecklas i sitt arbete och om hon vistas en längre tid under sådana arbetsförhållanden, menar Karasek och Theorell (1990) att det finns en överhängande risk att individens förmåga att fatta beslut, handskas med utmaningar och lösa arbetsrelaterade problem går förlorad. Under arbetsförhållanden där kraven upplevs som höga, samtidigt som handlings- och kontrollutrymmet är stort, har individen möjlighet att hantera olika arbetssituationer på ett för henne optimalt sätt. Under de arbetsförhållanden där individen upplever att hon har frihet att själv avgöra vilka som är de bäst lämpade handlingarna i syfte att hantera de krav som ställs på henne, får hon dessutom feedback på den ändamålsenliga verkan som de valda handlingarna hade. Individen ges därmed möjlighet att förstärka det beteende och agerande som fungerade bra, alternativt vidareutveckla och modifiera de

handlingar som inte gav önskvärda resultat. I detta avseende betonar Karasek och Theorell (1990) att ett omfattande handlings- och kontrollutrymme öppnar dörren för utveckling och lärande för individen. Vidare kan det lärande som en sådan process innefattar bidra till att individens upplevelse av olika situationer i arbetet som allt för krävande reduceras i och med att hennes förmåga att hantera dessa situationer på ett optimalt sätt ökar.

1.1.2 Teoretiska definitioner och avgränsningar

Begreppet handlings- och kontrollutrymme är komplext och i arbetssammanhang talar man ofta om den intellektuella handlingsfrihet och den möjlighet till självbestämmande i beslutsfattande som individen har i sitt dagliga arbete. En viktig distinktion som görs i forskning på detta område är den mellan objektiva och subjektivt handlings- och kontrollutrymme. Generellt syftar det *objektiva handlings- och kontrollutrymmet* på det som omgivningen tillhandahåller individen, dvs. de organisatoriska begränsningarna i det individuella handlings- och kontrollutrymmet (Lennerlöf, 1981). Ellström (1992) preciserar innebörden av begreppet och lyfter fram det objektiva handlings- och kontrollutrymmet som det tolkningsutrymme, handlingsutrymme och värderingsutrymme som individen har i sitt arbete. Individens tolkningsutrymme anger hennes utrymme att definiera och tolka sina arbetsuppgifter i olika arbetssituationer. Individens handlingsutrymme anger de möjligheter som hon har att välja hur olika arbetssituationer skall hanteras och hur specifika arbetsuppgifter skall lösas, medan hennes värderingsutrymme avgör hennes möjlighet att värdera det som hon presterar i relation till en arbetssituation eller en specifik arbetsuppgift. Individens *subjektiva handlings- och kontrollutrymme* avgränsas av hur individen uppfattar och tolkar det handlings- och kontrollutrymme som omgivningen tillhandahåller och illustrerar hennes förmåga att identifiera, nyttja/utöva och eventuellt vidga det objektiva handlings- och kontrollutrymmet. Även det subjektiva handlings- och kontrollutrymmet är avhängig komponenterna tolknings-, handlings- och värderingsutrymme, men i detta fall fokuseras hennes subjektiva föreställning om vad som är möjligt eller önskvärt att göra i en given situation (Ellström, 1992; Aronsson, 1990; Lennerlöf, 1981).

I forskning kring subjektivt och objektiva handlings- och kontrollutrymme aktualiseras den på många sätt avgörande frågan om huruvida det är det varseblivna (subjektiva) eller det faktiska (objektiva) handlings- och kontrollutrymmet som avgör hur individen handlar i olika arbetssituationer och hanterar specifika arbetsuppgifter. Mycket pekar mot att det är individens uppfattning som har den avgörande betydelsen och således kan konstateras att det är det subjektivt upplevda tolknings-, handlings- och värderingsutrymmet som är av reell betydelse för hur individen handlar i det dagliga arbetet. Marton och Booth (2000) menar i detta avseende att en förmåga att agera på ett speciellt sätt är en förmåga att uppleva eller uppfatta något på ett speciellt sätt och att skillnader i hur individer agerar i en situation förutsätter att det finns skillnader i hur individerna erfar den. En individs subjektiva handlings- och kontrollutrymme styrs av hennes upplevelser och utmärks således av de subjektiva gränser som individen själv sätter för vad som är möjligt att göra i det dagliga arbetet.

Inom ramarna för det subjektiva handlings- och kontrollutrymmet kan jag urskilja två betydelsefulla dimensioner, där den första kännetecknas av det tolknings-, handlings- och värderingsutrymme som individen *upplever* att hon har, medan den andra

dimensionen av samma begrepp utgörs av det tolknings-, handlings- och värderingsutrymme som individen *nyttjar/utövar* i sitt arbete. Båda dessa dimensioner är betydelsefulla och finns inom uppsatsens ramar.

1.1.3 Forskningsperspektiv

Då jag formulerade studiens övergripande syfte och frågeställningar har jag i huvudsak tagit intryck av konstruktivismens, men även i visst avseende fenomenografins, sätt att närma sig olika problem och frågeställningar.

Inom ramarna för det konstruktivistiska perspektivet betraktas socialt liv som en ständigt pågående process där individen erfar och tolkar situationer och företeelser i sin kontext och agerar på grundval av denna tolkning. I arbetssammanhang betraktas således inte arbetstagarna som reproducerande varelser eller passiva mottagare av sin arbetssituation. Istället betraktas de förutsättningar som individen erfar och agerar utifrån på sin arbetsplats som någonting som hon själv är upphov till i och med att hon kontinuerligt uppfattar, tolkar och ger dessa aspekter en mening. Konstruktivismen är ett brett perspektiv och inom dess ramar har jag tagit steget in i miljöpedagogiken, som har en viktig roll i denna studie¹.

Inom ramen för fenomenografins som forskningsområde införde man en distinktion mellan "första ordningens perspektiv" och "andra ordningens perspektiv" (Marton och Wenestam, 1984). Studier som utgår ifrån första ordningens perspektiv rör världens beskaffenhet, sådan den är oberoende av individen, medan studier som bedrivs utifrån andra ordningens perspektiv fokuserar individers upplevelser och tolkningar av situationer och fenomen i världen. Det är detta andra ordningens perspektiv som jag tagit intryck av och jag riktar således fokus mot hur studiens deltagare uppfattar eller tänker kring sin arbetssituation. Min intention i detta avseende är således inte att genomföra en fenomenografisk studie, utan snarare att beskriva studiens deltagares arbetssituation såsom de uppfattar den, utifrån deras perspektiv.

1.1.4 Empirisk utgångspunkt

Mot bakgrund av den forskning som jag presenterat inledningsvis, valde jag tidigt under mitt uppsatsarbete att intervjua två undersköterskor, som jag i studien valt att kalla Tilda och Ida, i syfte att bilda mig en uppfattning om hur de upplever sin arbetssituation i allmänhet och vilket handlings- och kontrollutrymme som de har i sitt arbete i synnerhet.

En jämförelse mellan de båda undersköterskornas sätt att resonera kring olika arbetssituationer och specifika arbetsuppgifter, indikerar att Tildas och Idas subjektiva handlings- och kontrollutrymmen skiljer sig åt, trots att deras objektiva förutsättningar i detta avseende är desamma. Ida anser att kraven som ställs på henne är höga, samtidigt som många av hennes uttalanden indikerar att hon upplever sina möjligheter att hantera de krav som ställs på henne i olika arbetssituationer och arbetsuppgifter som relativt begränsade. Precis som Ida, upplever Tilda att kraven som ställs på henne är höga, men

¹ Mer om det miljöpedagogiska perspektivet står att läsa under rubrik, 3.1 Miljöpedagogik.

till skillnad från Ida upplever hon att hennes möjligheter att hantera de krav som ställs på henne är goda. I enlighet med tidigare forskning av bl.a. Karasek och Theorell (1990), indikerar mitt empiriska material vidare att Tilda känner stor arbetstillfredsställelse till följd av sitt handlings- och kontrollutrymme, medan Ida ibland upplever viss maktlöshet och stress till följd av sina mer begränsade möjligheter att hantera de krav som ställs på henne i olika arbetssituationer och arbetsuppgifter.

1.2 Syfte

I forskning som denna studie bygger på (Karasek & Theorell, 1990; Bjurvall, Hogstedt, Marklund, Palmer och Theorell, 2005), befästs sambandet mellan individens handlings- och kontrollutrymme och hennes välbefinnande och arbetsrelaterade hälsa och efter genomförandet av mina intervjuer kunde jag observera detta samband även i mitt empiriska material. I min empiri har jag vidare funnit material som indikerar att Tildas och Idas möjligheter att påverka sin arbetssituation inte är något som finns givet, dvs. något som organisationen kan tillhandahålla. Istället kan jag skönja att det subjektiva handlings- och kontrollutrymmen som de upplever att de har och som de nyttjar i sitt arbete, är någonting som de själva har en aktiv del i att konstruera. I detta avseende kan jag konstatera att Tilda, som varit verksam undersköterska i lite drygt 25 år, har utvecklat ett större subjektivt handlings- och kontrollutrymme och känner mindre psykisk stress än Ida, som varit verksam undersköterska i lite drygt 3 år.

Utifrån ovanstående iakttagelser har jag formulerat studiens övergripande syfte enligt följande.

Syftet med studien är att belysa hur skillnaden i Tildas och Idas erfarenhetsbaserade kompetens har betydelse för deras arbetsrelaterade välbefinnande och hälsa.

Inom ramen för studiens övergripande syfte kommer följande forskningsfrågor att besvaras utifrån det teoretiska och empiriska material som presenteras i uppsatsen:

- På vilket sätt har Tildas och Idas erfarenhetsbaserade kompetens betydelse för omfattningen av deras subjektiva tolknings-, handlings- och värderingsutrymmen?
- Hur skiljer sig Tildas och Idas subjektiva tolknings-, handlings- och värderingsutrymme åt?

2 Metod

2.1 Metodologisk ansats

Min studie är genomförd utifrån en *kvalitativ* ansats och valet följer som ett direkt resultat av det sätt på vilket jag valt att identifiera, formulera och hantera studiens syfte och forskningsfrågor. En kvalitativ metod är användbar när man, som i denna studie, vill försöka förstå hur individer uppfattar och tolkar sin verklighet (Kvale, 1997).

Målet för kvalitativ forskning i allmänhet är att se fenomen ur individens perspektiv och i detta avseende rymmer kvalitativ metod en rad metodologiska verktyg. Av dessa ansåg jag att personliga intervjuer med Tilda och Ida utgjorde det bäst lämpade alternativet för min studie. Avgörande för valet av intervjuform var min vilja att få en så fördjupad bild som möjligt av (olikheten i) mina intervjupersoners subjektiva tolknings-, handlings- och värderingsutrymmen. För att min bild av intervjupersonernas vardagliga arbete skulle ligga så nära deras verklighet som möjligt önskade jag genomföra mina intervjuer på ett sätt som minimerade risken att min förförståelse, snarare än mina intervjupersoners erfarenheter och tolkningar, skulle bli det som speglades under intervjuerna och i det empiriska materialet. Ostrukturerade intervjuer, som kom att bli mitt metodologiska verktyg, skiljer sig ifrån både strukturerade och semistrukturerade intervjuer och karakteriseras av en mycket begränsad styrning av intervjuaren. Teman och öppna frågor används istället för en intervjuguide med väl avgränsade och strukturerade frågor och fokus riktas mot specifika situationer och handlingar som de intervjuade beskriver, snarare än abstraktioner och generella antaganden (Cassell och Symon, 1994; Denscombe, 2000). Genom intervjuernas ostrukturerade karaktär gavs mina intervjupersoner således möjlighet att avgränsa, behandla och definiera innehållet utifrån det egna erfandet och den egna förförståelsen, vilket är en förutsättning för att nå fram till hur innehållet i en företeelse uppfattas av individen själv. Jag tror att strukturerade eller semistrukturerade intervjuer hade begränsat reflektionsutrymmet för mina intervjupersoner och de hade inte haft samma möjlighet ge uttryck för sina egna tankar och uppfattningar (May, 1997).

2.2 Den empiriska arbetsprocessen

Som jag nämnde inledningsvis, hade jag en explorativ utgångspunkt och inga tydligt strukturerade forskningsfrågor då jag intervjuade Tilda och Ida. Vid tidpunkten för genomförandet av intervjuerna hade jag således inte fastställt hur jag skulle gå vidare med min studie efter att intervjuerna genomförts, istället var min tanke att det empiriska materialet skulle få vägleda mig framåt i uppsatsarbetet. Efter intervjuerna kunde jag misstänka att Tildas och Idas subjektiva handlings- och kontrollutrymmen skiljde sig åt och det var denna misstanke som utgjorde underlag för den syftesformulering som sedan kom att styra min fortsatta empiriska arbetsprocess.

Dispositionen i detta avsnitt följer den empiriska arbetsprocess genom vilken mina intervjuer genomfördes och det empiriska materialet kom till, så som den fortskred från början till slut. Min förhoppning är att den beskrivningen som jag presenterar skall ge läsaren en bra inblick i det empiriska arbete som utgör basen för min studie.

2.2.1 Val av organisation och intervjupersoner

Då jag beslutat att genomföra en studie inom arbetsmiljöområdet, ansåg jag det speciellt intressant att välja en verksamhet inom vård och omsorg, eftersom diverse utredningar visar att sjukskrivningarna i branschen ofta är många och långvariga (Bjurvall, Hogstedt, Marklund, Palmer & Theorell, 2005). Jag kontaktade vård- och omsorgsförvaltningen i Lunds kommun och fick tillåtelse att genomföra min studie inom ramarna för den verksamhet som de bedriver. Med hjälp av biträdande förvaltningschef valdes sedan ett vårdhem ut.

Efter att jag valt organisation och fått tillträde till ett av kommunens vårdboende var det dags att välja ut de undersköterskor som jag sedan skulle intervjuas. Vid denna tidpunkt hade jag slussats vidare i organisationen och bytt kontaktperson från biträdande förvaltningschef till enhetschefen för det vårdhem från vilket mina intervjupersoner slutligen värvades. Jag valde att låta enhetschefen för vårdboendet välja ut mina intervjupersoner och gav henne väldigt få restriktioner. På en punkt var jag dock väldigt bestämd och jag gjorde klart att de undersköterskor som valdes ut inte fick besitta någon chefsposition, inte heller fick hon/han ha ett större formellt ansvar eller fler och större befogenheter än sina övriga kollegor, dvs. de andra undersköterskorna på vårdboendet. Vidare betonade jag att intervjupersonernas deltagande måste vara helt och hållet frivilligt och att hon skulle höra av sig till mig om det inte fanns några undersköterskor på hennes enhet som var intresserade av att träffa mig för en intervju. Då de två undersköterskorna tillfrågades fick de övergripande information om studiens syfte av min kontaktperson, den information som de då fick kompletterades sedan med mer detaljerad information av mig strax innan intervjuerna påbörjades. De personer som hade vänligheten att delta i min studie har jag valt att kalla Tilda och Ida och en närmare presentation av dem finns i min resultatredovisning.

2.2.2 Genomförande av intervjuer

De två intervjuerna bokades in under samma dag och genomfördes som planerat direkt efter varandra, den 31/3 2004.

Båda intervjuerna inleddes med ett mindre antal strukturerade frågor, vars syfte var att få lite bakgrundsinformation gällande ålder, utbildning, års anställning på det aktuella sjukhemmet samt tidigare arbetslivserfarenheter och anställningar inom vården. I övrigt bestod mina frågor till både Ida och Tilda av övergripande temafrågor, som syftade till att få dem att tala fritt kring de ämnen som jag introducerat. Båda intervjuerna tog ca 45-60 minuter vardera och genomfördes i avskilda rum på respektive avdelning. Under intervjuerna förekom vissa störmoment i form av höga röster, skratt och allmänt sorl och vid ett fåtal tillfällen var det folk som gick in och ut i rummet. Varken jag eller de intervjuade stördes speciellt av detta och våra samtal kunde fortskrida utan påtagligt störande avbrott.

2.2.3 Uppföljningsintervju

I det empiriska materialet från den första intervjuomgången fanns indikationer som tydde på att Tilda hade ett mer kvalificerat sätt att förhålla sig till olika arbetsituationer och arbetsuppgifter och att hon utvecklat ett subjektivt handlings- och kontrollutrymme

som innebär att hon nyttjar och kanske till och med överskrider det objektiva handlings- och kontrollutrymmet. Dessa indikationer fann jag mycket intressanta och jag kontaktade Tilda igen och bad om att genomföra en uppföljningsintervju.

Uppföljningsintervjun med Tilda genomfördes den 20/4 2004, lite drygt tre veckor efter den första intervjun. Inför uppföljningsintervjun hade jag haft möjlighet att lyssna igenom inspelningen ifrån den första intervjun, skriva ner den ordagrant och bearbeta materialet tills jag kände att jag hade en bra överblick över det som sagts under vårt första samtal och vad jag önskade att hon skulle berätta mer om. Under den första intervjun fick jag klart för mig att arbetet på vårdhemmet var relativt fritt organiserat och att det fanns objektiva förutsättningarna att påverka det dagliga arbetet. Med denna vetskap var det extra intressant låta Tilda tala fritt om hur hon tänker kring sitt sätt att hantera olika arbetssituationer och utföra specifika arbetsuppgifter. Uppföljningsintervjun med Tilda var mycket intressant och givande och samtalet flöt på bra, mycket tack vare att jag redan innan intervjun hade en bild av Tildas arbete och arbetssituation. Under vårt samtal kunde Tilda därför gå mer rakt på sak, utan att behöva beskriva och förklara de övergripande ramarna för sitt arbete och jag kunde koncentrera mig på detaljer, likväl som på hennes övergripande tanke och handlingsmönster.

2.3 Bearbetning av empiriskt material

Samtliga av de tre intervjuer som jag genomfört valde jag, efter intervjupersonernas godkännande, att spela in med hjälp av kassetbandspelare. I efterhand kan jag konstatera att detta förfarande avsevärt bidragit till att ingen viktig verbal information gått förlorad och dessutom har jag med kassetbandspelarens hjälp kunnat fånga upp tonfall, betoningar och pauser som i vissa fall har haft betydelse för hur det empiriska materialet sedan tolkats och analyserats av mig under bearbetningen.

Eftersom jag genomfört mina tre intervjuer fördelat på två tillfällen blev det naturligt att materialet till att börja med bearbetades i två omgångar. Bearbetningen av det empiriska materialet från den första intervjuomgången började med att jag skrev ner intervjuerna i sin helhet i syfte att underlätta tolkning och tematisering. Till att börja med gick jag igenom de båda intervjuerna var och en för sig, i syfte att få en bra bild av dem var för sig, utan att jämföra dem med varandra. Under denna första bearbetning blev det uppenbart att Tilda och Ida ibland beskrev samma företeelse olika beroende på i vilket sammanhang företeelsen lyfts fram under intervjun. Ett exempel är då jag och Tilda samtalade om hennes tankar och funderingar kring sjuksköterskornas allt mer begränsade tid ute på avdelningarna. I intervjuutdragen nedan exemplifieras en sådan skillnad.

Författare (F): Jag har förstått nu efter min första intervju (med Ida) att ni har fått ganska mycket nu... tagit över lite av sjuksköterskornas jobb också...

Tilda: Ja det blir så... i och med att dom inte är här längre än till sex på kvällen

F: Ja just det, hur känns det?

Tilda: Det är jätte roligt... det är det ju, för att arbetet blir ju mer intressant. Man tar ju hellre över lite utav den delen, än som det var innan... att vi skulle ståda mycket mer.

Vid ett senare tillfälle...

F: ... Saknar ni dem?

Tilda: Ja, det är klart, jätte mycket. Det var hemskt mycket roligare när dom var med...

Oftast var dock Tilda och Ida konsekventa i sina uttalanden, men vid de tillfällen då jag kunde identifiera kvalitativt olika sätt att uppfatta en och samma företeelse, har jag varit nogna med att inte bortse från detta faktum i bearbetningen av det empiriska materialet.

När jag bekantat mig med materialet från de båda intervjuerna var för sig, valde jag att bearbeta det empiriska materialet från de båda intervjuerna tillsammans för att finna kvalitativa likheter och skillnader i deras erfarenheter, uppfattningar och kunskaper.

Även bearbetningen av det empiriska materialet från uppföljningsintervjun med Tilda, började med att jag skrev ut hela intervjun i sin helhet. Därefter gick jag igenom det sammantagna empiriska materialet från de två intervjuer som jag nu genomfört med henne. Slutligen valde jag att bearbeta allt mitt empiriska material från de sammanlagt tre intervjuerna integrerat, i syfte att åstadkomma den slutliga tematisering som återfinns i resultatredovisningen.

2.4 Trovärdighet, noggrannhet och giltighet

Frågor om undersökningsresultats trovärdighet, noggrannhet och giltighet gäller för all slags forskning, men dessa frågor bör behandlas på skilda sätt beroende på forskningens karaktär. I min studie handlar frågan om trovärdighet, noggrannhet och giltighet främst om att tolka och analysera rätt, dvs. i vilken mån tolkning och analys representerar den verklighet som jag vill uttala mig om.

I studier där det empiriska materialet samlas in genom användandet av intervjuer utgör den som intervjuar ett mycket viktigt instrument (Lantz, 1993; Kvale, 1997). Det empiriska materialet producerades i interaktionen mellan mina intervjupersoner och mig och formuleras genom hela processen, dvs. medan det inhämtas, tolkas och används (Merriam, 1998). Detta innebär att min identitet, förförståelse och mina värderingar har haft betydelse för produktionen och tolkningen av det empiriska materialet och att detta därmed måste beaktas under hela arbetsprocessen. Trots mina försök att spegla intervjupersonernas verklighet så som den ser ut för dem, måste betonas att allt mitt empiriska material har tolkats och presenterats i uppsatsen såsom *jag* har uppfattat det utifrån Tildas och Idas beskrivningar. Eftersom den första tolkningen av intervjun sker redan i intervjusituationen, ville jag inte förlita mig helt och hållet på min första och intuitiva tolkning av det sagda, något som jag kan anta att jag skulle ha blivit tvungen att göra om jag nöjt mig med att föra intervjuanteckningar under samtalets gång. Inspelningarna och de utskrivna intervjuerna har varit en ovärderlig resurs i detta avseende och jag har lyssnat igenom inspelningarna och läst de utskrivna intervjuerna kontinuerligt både då jag bearbetade det empiriska materialet och då jag arbetade med analysen.

Som ett led i säkerställandet av studiens trovärdighet har jag valt att förtydliga Tildas och Idas röster i presentationen av mitt empiriska material genom att citera deras uttalanden vid ett antal tillfällen. Dessa inslag i resultatredovisningen och

analysavsnittet fyller en viktig funktion, eftersom Tildas och Idas personliga erfarenanden är av betydande vikt i min studie. Min förhoppning är att citaten skall fördjupa och konkretisera läsarens inblick i det empiriska material som annars hade redovisats i mer abstrakta och beskrivande termer (Lantz, 1997). Min förhoppning är vidare att intervjuutdragen och citaten skall bidra till att läsaren får ökad inblick i mitt ursprungliga empiriska material och därmed en reell möjlighet att granska mina tolkningar och slutsatser i det kommande analysavsnittet (Starrin & Svensson, 1998).

3 Teoretisk ram

Då jag i denna studie tagit intryck av det konstruktivistiska forskningsperspektivet² kommer detta teoriavsitt i första hand att rama in teoribildning inom det miljöpedagogiska perspektivet, där fokus riktas mot hur individen bygger kunskap i interaktion med den kontext i vilken hon samtidigt ingår. Med den miljöpedagogiska teoribildningen som bas, kommer jag sedan att belysa hur individens erfarenhetsbaserade kunskap och kompetens har betydelse för hennes potentiella handlingsförmåga i relation till en viss uppgift, situation eller kontext. Närmare bestämt förmågan att framgångsrikt utföra ett arbete, inklusive förmågan att identifiera, utnyttja och, om möjligt, utvidga det tolknings-, handlings- och värderingsutrymme som arbetet erbjuder (Ellström, 1992). Vidare kommer jag att presentera Antonovskys (1991) salutogenetiska perspektiv på välbefinnande och arbetsrelaterad hälsa.

3.1 Miljöpedagogik

Då erfarenhetsbaserad kompetens har en central plats i denna studie anser jag det vara relevant att belysa hur denna typ av kunskap och kompetens byggs upp i interaktionen med en specifik kontext på ett sätt som resulterar i att den blir unik för den enskilda individen. Miljöpedagogiken utgör en gren inom det handlingsteoretiska fältet och karakteristiskt för handlingsteorin och miljöpedagogiken är att stor vikt läggs vid individens kognitiva processer *och* vid kontexten. Miljöpedagogiken avgränsas således gentemot teoribildningar som i första hand fokuserar individen, respektive teorier som i första hand fokuserar kontexten (Granberg, 2004). I centrum för miljöpedagogikens intresse finns kritiska faktorer och processer som utgör möjligheter och hinder för hur individer lär och utvecklar kompetens. Inom miljöpedagogiken utgår man från att individen har ett aktivt meningsskapande förhållande till sin omgivning och man intresserar sig specifikt för individens sätt att konstruera kunskap i den kontext som hon samtidigt är en del av.

Det miljöpedagogiska perspektivet tar således sin utgångspunkt i det kontinuerliga lärande som sker i det dagliga arbetet, då individen bearbetar och omvandlar iakttagelser och information till ny kunskap. Inläring, i betydelsen att ta till sig något på förhand givet, såsom avgränsad och definierad information, är inte av samma intresse (Löfberg, 1991). Lärande och utveckling bundet till formella lärsituationer kommer således att lämnas utanför uppsatsens ramar, istället fokuseras det informella lärande som sker då individen handlar och interagerar med sin kontext i det dagliga arbetet.

Enligt Granberg (2004) inrymmer det miljöpedagogiska perspektivet två dimensioner av lärandeprocessen, en konstruktivistisk och en kontextuell. Båda dessa dimensioner speglar karaktären av individens samspel med kontexten, som ett svar på frågan *hur* individen konstruerar kunskap utifrån de möjligheter och begränsningar som finns i hennes kontext.

² Se 1.1.3 Forskningsperspektiv

3.1.1 Konstruktivistisk dimension

Lärandet är ur ett konstruktivistiskt perspektiv intimt förknippat med handlandet och det erfarenhetsbaserade lärandet betonas. David Kolb (1984) och Löfberg (1990) definierar lärandeprocessen betraktad ur ett konstruktivistiskt perspektiv enligt följande:

Learning is the process whereby knowledge is created through the transformation of experience (David Kolb, 1984, s. 38)

[...] den aktivitet som innebär att iakttagelser och information bearbetas och sammanförs till ny kunskap, som är specifik för den lärande (Löfberg, 1990, s. 180)

I Kolbs (1984) och Löfbergs (1990) definitioner beskrivs lärandeprocessen utifrån att individen, genom sitt tänkande, själv konstruerar sin kunskap i samspel med kontexten. Från kontexten inhämtar individen information, vars innehåll och innebörd ställs mot den kunskap, dvs. de erfarenheter som individen redan har. Om det som individen upplever inte stämmer överens med det som individen redan kan, eller om individen saknar tidigare erfarenhet och kunskap om en specifik företeelse, måste ny kunskap utvecklas för att omvärlden skall bli begriplig. Lärandet förstås således som en målinriktad och funktionell interaktion med miljön, där individen själv är den grundläggande drivkraften för utveckling. Kunskap skapas således genom transformation av erfarenheter och upplevelser, varför lärande betraktas som en ständigt pågående process och aldrig som fakta, eller kunskapsamlande. Uppmärksamheten riktas istället mot att förstå individens förutsättningar att nyttja sina erfarenheter i syfte att formulera kunskaper och utveckla en kompetens att hantera sin omvärld och Kolb (1984) har utformat en modell i syfte att åskådliggöra det erfarenhetsbaserade lärandet.

Det första stadiet i det erfarenhetsbaserade lärandet, är *handling och konkret erfarenhet (concrete experience)*. Stadiet innefattar att individen upplever och erfar sin kontext, eller delar av den, genom observation och/eller genom att utföra en handling och registrera konsekvenserna. Det andra stadiet utmärks av *observation, reflektion och analys (reflective observation)* och innefattas av att individen reflekterar över innebörden i det som hon upplevt och erfarit. Hon fokuserar konsekvenserna av sitt handlande och söker framför allt att förstå det som är unikt för den aktuella situationen. I det tredje stadiet, som innefattas av *abstraktion, generalisering och värdering (abstract conceptualisation)*, skapas föreställningar och mentala strukturer i individens medvetande. Strukturerna utgör sedan en slags generalisering, eller ett schema som vägleder individen i hennes framtida upplevelser och agerande då hon hamnar i situationer eller står inför uppgifter som hon bedömer som likvärdiga. Det fjärde och sista stadiet i modellen för erfarenhetsbaserat lärande utgörs således av att individen *tillrättalägger nytt handlande och experimenterande mot bakgrund av det nys inlända (active experimentation)* och den som lärt sig något av sina tidigare erfarenheter kommer nu att kunna förutse konsekvenserna av sitt handlande i situationer jämförbara med den i vilken hon skaffat sig erfarenheten och kunskapen. Moxnes (1984) har utformat en liknande modell och sammanfattningsvis konstaterar han att det erfarenhetsbaserade lärandet består av två övergripande steg: först en process som

kännetecknas av observation och reflektion och därefter en process som kännetecknas av abstraktion och generalisering.

Då erfarenhetsbaserat lärande sker genom en process, kommer individen att omskapa sina mentala strukturer kontinuerligt, med utgångspunkt i de erfarenanden som hon gör. Lärandeprocessens konstruktivistiska dimension handlar således om utveckling och identifiering av nya erbjudanden i samband med att ny kunskap konstrueras, vilket medför att kunskapsbildningens karaktär av kontinuerliga nykonstruktioner framträder tydligt. Då det är den uppgiftslösande och lärande personen själv som relaterar olika aspekter av kontexten till varandra i enlighet med dennes specifika handlings- och kunskapsscheman, riktas fokus mot den kunskap och det vetande som den enskilda individen använder för att hantera olika arbetssituationer och lösa arbetsuppgifter (Ellström, 1992).

Sammanfattningsvis menar Granberg (2004, s. 89) att den konstruktivistiska dimensionen i miljöpedagogiken kan sammanfattas genom följande två punkter:

- Individen konstruerar själv sin kunskap och sina föreställningar om världen. Information kan överföras, men inte kunskap.
- Konstruerandet av kunskap är en ständigt pågående process, vilket innebär att kunskap är föränderlig.

3.1.2 Kontextuell dimension

Inom ramarna för det konstruktivistiska perspektivet som behandlats tidigare har individen satts i centrum. Fokus har riktats mot hennes kontinuerliga kunskapsbygge, där tidigare erfarenheter (kunskaper) förstärkts, samtidigt som nya utvecklas. Enligt Granberg (2004) är dock det mest centrala i miljöpedagogiken, att på inga villkor se individen och hennes omgivning som två entiteter skiljda från varandra. Individen och hennes kontext är alltid relaterade till varandra, eftersom individen är en del av kontexten, samtidigt som kontexten oavbrutet påverkar och påverkas av individen. Inom ramarna för begreppet kontext skiljer Granberg på *miljö* och *meningssammanhang*, där det första begreppet, miljön, utgörs av den värld i vilken individen handlar och agerar. Det andra begreppet, meningssammanhang, syftar till individens tankar, uppfattningar, förståelse och föreställningar om det första begreppet, miljön. Individens lärande sker i relation till båda dessa dimensioner av kontexten.

I Ellströms (1992, s. 67) definition av lärandeprocessen framträder miljöpedagogikens kontextuella dimension tydligt och med lärande avses:

[...] relativt varaktiga förändringar hos en individ som ett resultat av individens samspel med sin omgivning.

Den kontextuella dimensionen betonar således betydelsen av individens kontext och individens uppfattning av kontexten betraktas inte som någon fotografisk registrering, istället betonas att individens uppfattning påverkas av hur hon tolkar den information som kontexten tillhandahåller. Individens arbetsvillkor betraktas som lärkontext i termer

av hur dessa betingelser uppfattas av den lärande, från hennes perspektiv. Inom ramarna för denna syn på lärande betonar Marton & Booth (2000) att två arbetssituationer som utifrån beskrivs som identiska, kan utgöra två olika lärlärokontexter med avseende på den information som uppfattas av olika lärande. Att som i detta fall fokusera de aspekter av kontexten som individen upplever, är ett sätt att avgränsa avsiktliga handlingar i betydelsen uppfattade uppgifter och uppfattade lösningar, med hänsyn till vad som möjliggörs eller tillhandahålls av omgivningen (Molander, 1996).

När det gäller kontextuell teoribildning omfattar miljöpedagogiken i första hand tankesätt som kan härledas till social konstruktionism, då miljöpedagogiken, liksom social konstruktionism, inbegriper att alla individer behöver kontexten, däribland andra individers hjälp, för att kunna konstruera sin verklighet och för att utveckla en känsla av social ordning. I arbetssammanhang utgörs kärnan i social konstruktionismen av att individer konstruerar såväl sin egen som andras föreställning om arbetssituationen i den vardagliga interaktionen, dvs. genom deltagande i det mellanmännsliga samspel som sker på arbetsplatsen. Arbetsrelaterade kunskaper och föreställningar är delvis socialt konstruerade och de kunskaper som skapas genom sociala processer blir varaktiga genom den dagliga interaktionen (Hosking & Morley, 1991; Granberg, 2004).

Granberg (2004, s. 89) menar att den kontextuella dimensionen i miljöpedagogiken kan sammanfattas enligt följande:

- Lärandet är alltid kopplat till kontexten, i vilken individen samtidigt ingår.

3.2 Erfarenhetsbaserad kompetens

Utifrån ett miljöpedagogiskt perspektiv har jag kunnat urskilja att den kunskap som en individ använder som redskap för att kunna hantera olika arbetssituationer och arbetsuppgifter, till stor del är erfarenhetsbaserad. Detta betyder att individens kunskap om en specifik företeelse breddas, fördjupas och specialiseras allteftersom hennes erfarenhet av företeelsen ökar. I detta avseende skriver Granberg (2004, s. 98) följande:

Kunskap fungerar som ett redskap. Genom kunskaper vidgas vår kontaktyta med världen utanför oss och vår förståelsehorisont växer.

Följaktligen kan man konstatera att en individ med en mer kvalificerad uppfattning av en arbetssituation eller arbetsuppgift, har ett bättre verktyg att hantera och kontrollera kontexten. För att en individ skall kunna hantera en arbetssituation eller en arbetsuppgift på ett kompetent sätt, förutsätts således att hon har en stor erfarenhet av sin verksamhet och att hon känner dess förutsättningar och uppgifter. I detta avseende konstaterar Granberg (2004) att individen är i behov av mer än *faktakunskap* i form av vetande om isolerade sakförhållanden och att individens handlingsmöjligheter och agerande i en situation framförallt är intimt bunden till hennes erfarenhetsbaserade kunskaper. För det första är individens handlingsmöjligheter avhängiga hur hon *förstår* den situation eller uppgift som hon står inför, dvs. hur hon tolkar det som hon observerar i diagnostiseringen av olika situationer. Samma situation eller uppgift kan således förstås

på olika sätt av olika individer och i detta avseende konstaterar Marton & Booth (2000) att individers skiftande förståelse av en arbetssituation eller arbetsuppgift kan ordnas hierarkiskt, efter hur kvalificerad den är. Vidare är individens handlingsmöjligheter och agerande bundet till hennes *färdighet*, dvs. hennes praktiska kunskap om hur något bör göras, samt hennes förmåga att utföra detta. En individs *förtrogenhet* gentemot en viss arbetssituation eller arbetsuppgift, utvecklas alltid igenom handling. Förtrogenhetskunskap definieras i regel som individens förmåga och möjlighet att handskas med vissa fenomen på ett sätt som gör att hon snabbt vet vad som skall göras och vilka följder som olika handlingar och åtgärder kan få.

Som kan konstateras enligt ovan, innefattar en individs kunskap, i betydelsen förståelse, färdighet och förtrogenhet inte endast att besitta en viss kunskap, utan även individens förmåga att använda den kunskap som hon har. I begreppet kompetens ingår som regel denna aspekt och vidare förutsätts att individens kunnande och handlingsförmåga sätts i relation till en specifik uppgift eller arbetssituation. Ur ett miljöpedagogiskt perspektiv betraktas inte individen som kompetens i allmänhet, istället betraktas individen som kompetent att göra något i relation till något, dvs. individens kompetens sätts i relation till hur hon utför ett visst arbete eller en viss uppgift (Granberg, 2004). I enlighet med Ellström (1992), har jag i denna studie valt att definiera begreppet kompetens enligt följande:

[...] en individs potentiella handlingsförmåga i relation till en viss uppgift, situation eller kontext. Närmare bestämt förmågan att framgångsrikt (enligt egna eller andras kriterier) utföra ett arbete, inklusive förmågan att identifiera, utnyttja och, om möjligt, utvidga det tolknings-, handlings- och värderingsutrymme som arbetet erbjuder (s 21).

Ellström (1992) har vidare definierat fem olika perspektiv på kompetensbegreppet, som alla fokuserar individens förmåga (kompetens) i relation till arbetssituationens och uppgiftens krav (kvalifikation). Sammantaget utgör begreppet kompetens och kvalifikation individens yrkeskunnande, varför Ellström (1992, s. 38) menar att nedanstående utgör olika definitioner/betydelser av detta begrepp.

- a. Formell kompetens, dvs. den kompetens som förvärvats genom formell utbildning, och som kan dokumenteras med betyg, intyg, diplom eller dylikt;
- b. Reell kompetens, dvs. den faktiska kompetens, som en individ besitter, och som följaktligen individen potentiellt kan utnyttja för att lösa en uppgift eller utföra ett arbete;
- c. Utnyttjad kompetens, dvs. den kompetens som individen besitter, och som dessutom kommer till faktisk användning i arbetet.
- d. Kompetens som, i någon mening, reellt krävs för att utföra arbetet på ett framgångsrikt sätt;
- e. Kompetens som formellt eller informellt föreskrivs och efterfrågas för ett visst arbete.

Av Ellströms (1992) fem definitioner kan utläsas att formell kompetens (a), kompetens som i någon mening reellt krävs för uppgiften (d) och kompetens som formell eller informellt föreskrivs och efterfrågas, utgör kompetenser som har en starkare koppling till uppgiften än till individen. På en arbetsplats utgör detta således de objektiva kompetenskrav som samtliga medarbetare innefattas av. Till skillnad från dessa är den reella och den utnyttjade (utövade) kompetensen av subjektiv karaktär och således intimt bundna till den enskilda individen. Med utgångspunkt i studiens övergripande syfte och frågeställning bedömer jag att den subjektiva kompetensen, har störst relevans i denna studie och jag väljer således att i huvudsak fokusera en individs *reella* och utnyttjade (utövade) kompetens (b, c). Jag kan dock inte bortse ifrån att individens upplevelse av vad en viss situation eller arbetsuppgift kräver av henne, har relevans, varför de objektiva kompetenskraven inte kommer att uteslutas helt. I denna studie kommer dock de *upplevda* kompetenskraven att fokuseras och således blir även dessa snarare subjektiva till sin karaktär.

3.2.1 Kompetens för anpassning eller utveckling

Ovan kunde konstateras att individens erfarenhetsbaserade kompetens utgör det redskap som hon har till sitt förfogande för att hantera kontexten på ett kompetent sätt och med utgångspunkt ur Schön (1995), Molander (1996) och Ellström (1992) kan jag konstatera att en individs erfarenhetsbaserade kompetens, dvs. hennes handlingsförmåga i relation till en viss arbetssituation eller uppgift, kan vara anpassningsinriktad eller utvecklingsinriktad till sin karaktär. Om individens handlingsförmåga i relation till en viss situation eller uppgift är anpassningsinriktad eller utvecklingsinriktad, är till viss del beroende på kvalitativa och kvantitativa skillnader i den erfarenhetsbaserade kompetens som individen besitter och använder i sitt arbete.

Schön (1995) använder i detta avseende begreppet kunskap-i-handling och beskriver hur den kunniga praktikern, vars kompetens är utvecklingsinriktad, hanterar olika arbetssituationer och arbetsuppgifter. Utmärkande för den kunniga praktikern är att hon har tillgång till en repertoar av bilder, tolkningar, handlingar och föreställningar som i de allra flesta fall bygger på hennes tidigare erfarenheter. Hon ser varje arbetssituation och arbetsuppgift som något som redan finns i hennes repertoar, samtidigt som hon ser varje situation som unik. Den bekanta situationen utgör mönster eller förebild för tolkningen av den nya situationen, men i den nya situationen är hon emellertid alltid beredd på det oväntade. Följaktligen har hon alltid viss beredskap att ändra sitt handlande, med utgångspunkt i det unika i situationen.

Den kunniga praktikerns kunskap-i-handling karakteriseras av reflektion-i-handling och reflektion-över-handling. Reflektionen ingår då i kunskapen-i-handling och modifierar den samtidigt. Reflektion-i-handling hör ihop med att tänka på vad man gör, eller att man är uppmärksam på det man gör och i detta avseende använder Molander (1996) begreppet uppmärksamhet-i-handling.

Enligt Molander (1996) innebär reflektion att ta ett steg tillbaka, i syfte att få perspektiv på situationen, dvs. att tänka över sig själv och vad man gör. Han betonar i detta avseende att det som man gör och den situation som man befinner sig i skall speglas eller reflekteras för en själv. För att det skall bli möjligt får då inte individen vara helt upptagen av själva handlingen i sig. En individ som är väl förtrogen med sin verksamhet och som genom gedigen erfarenhet känner dess förutsättningar och uppgifter, kan

hantera många arbetssituationer och arbetsuppgifter på rutin, vilket medför att hennes uppmärksamhet kan röra sig friare. I de fall där individen, tack vare att handlingen blivit rutin, inte behöver rikta all uppmärksamhet mot regler, manualer och handlingsnormer, möjliggörs en vidare uppmärksamhet av det som sker vid sidan av det rutingivna i handlingen. Både Schön (1995) och Molander (1996) betonar fördelarna med att kunna hålla flera alternativ öppna som levande möjligheter i sin handling, eftersom det är då som individens egna upplevelser och erfarenheter kan integreras i ett handlingssammanhang. Då individen är väl förtrogenhet med sin verksamhet och således inte mentalt bunden vid regler och manualer, kan hon rikta sin uppmärksamhet utåt och hon blir mer mottaglig för den situationsspecifika information som kontexten tillhandahåller. Om individen, pga. en mer begränsad förtrogenhet med verksamhetens förutsättningar och uppgifter, behöver rikta större delen av sin uppmärksamhet mot gällande manualer och handlingsnormer, är hennes mottaglighet för ny information mer begränsad och hon har således inte samma möjlighet att konstruera ny kunskap som sträcker sig utanför regelföljande.

Hosking & Morley (1991) menar att individer har olika stort inflytande i skapandet av den gemensamma verkligheten (t.ex. verksamhetens praxis) och att olikheten i detta avseende till viss del är avhängig hur individens relation till sin kontext ser ut. I likhet med Granberg (2004) och Marton & Booth (2000) menar de att en individ som har en stor förståelsehorisont, dvs. ett stort tolknings-, handlings- och värderingsutrymme har större möjlighet att i handling påverka hur regelföljande inom praxis ser ut. För att delta i det gemensamma meningsskapandet krävs det att individen tar sig utrymme att tolka och bearbeta intryck, budskap och förhållanden, på ett sätt som möjliggör att hon i handling kan överskrida det objektiva handlings- och kontrollutrymme som hon tillhandahållits i sitt arbete. Argyris & Schön (1997) skulle i detta avseende tala om ett deltagande eller kanske till och med ett initiativtagande till meningsskapande av double-loop karaktär. För att möjliggöra ett deltagande i det gemensamma meningsskapandet krävs följaktligen ett moment av meta-reflektion, dvs. double-loop reflektion följt av ett handlande som sträcker sig utöver regelföljande. Enligt Molander (1996) är det detta överskridande moment som gör att vi kan tala om att individen kan handla genom att bryta regler på ett kompetent sätt. Molander (1996) betonar vidare att ett regelöverträdande inte skall ses som ett opponerande i detta sammanhang, utan snarare som ett förbiväxande eller utveckling.

I motsats till ovanstående förhållande har en individ med en mer begränsad förståelsehorisont en mindre möjlighet att, i handling påverka hur regelföljande inom praxis ser ut. En individ som endast i begränsad utsträckning har möjlighet att reflektera utanför regler och manualer, har inte samma möjlighet att själv definiera och tolka sina arbetsuppgifter eller välja hur olika arbetssituationer skall hanteras. Istället förhåller hon sig till sin kontext på ett sätt som får arbetsuppgifter, mål och andra förutsättningar att verka givna och tydligt definierade. Hennes handlande förbinds till anpassning efter regler, manualer och handlingsnormer som är, eller upplevs som givna. Individen identifierar och tolkar observationer av händelser och avgör på grundval av denna tolkning, vilka regler som skall gälla och vilka manualer som hon skall följa i situationen. Enligt Argyris & Schön (1997) innebär ett sådant förfarande att individen blir bättre och bättre på rutinhandlandet, dvs. single-loop handlandet, samtidigt som avsaknaden av intellektuell, eller i handling utövad gränsöverträdelse aldrig blir aktuell,

vilket får till följd att hennes deltagande i det gemensamma meningsbyggandet blir mycket begränsad.

3.3 Att uppnå och bibehålla arbetsrelaterad hälsa

Precis som Karasek och Theorell (1990) menar Antonovsky (1991) att de krav och den belastning som många arbetssituationer och arbetsuppgifter innefattar, inte bör betraktas som negativa per definition, utan att dessa kan ha en hälsofrämjande funktion om individens hantering av dessa är framgångsrik. I likhet med Karasek & Theorells forskning tar Antonovskys salutogenetiska perspektiv sin utgångspunkt i empiriskt material som visar att samma påfrestningar, belastningar och krav har olika effekt på olika individer. I detta avseende är Antonovskys forskning speciellt intressant, då den fokuserar hälsa ur ett salutogenetiskt perspektiv, dvs. hur hälsa och välbefinnande uppkommer och upprätthålls, i situationer där individen utsätts för höga kvantitativa och kvalitativa påfrestningar och krav. I sin bok "*Hälsans mysterium*" (1991) frågar han sig vad det är som gör att vissa individer klarar av påfrestningar och höga krav med hälsan i behåll och till och med utvecklas under sådana arbetsförhållanden, samtidigt som liknande arbetsförhållanden orsakar arbetsrelaterad ohälsa hos andra. Istället för att fokusera faktorer och företeelser som gör att en individ utvecklar ohälsa, intresserar sig Antonovsky speciellt för resurser som inte bara fungerar som buffertar, utan som direkt bidrar till ökad hälsa.

Ett centralt begrepp i Antonovskys (1991) forskning är KASAM och i sin bok definierar han KASAM enligt följande:

Känslan av sammanhang är en global hållning som uttrycker i vilken utsträckning man har en genomträngande och varaktig men dynamisk känsla av tillit till att (1) de stimuli som härrör från ens inre och yttre värld under livets gång är strukturerade, förutsägbara och begripliga, (2) de resurser som krävs för att man skall kunna möta de krav som dessa stimuli ställer på en finns tillgängliga, och (3) dessa krav är utmaningar, värda investering och engagemang (s 41).

För att kunna vara och förbli frisk i en tillvaro fylld av påfrestningar menar Antonovsky följaktligen att denna tillvaro måste upplevas som sammanhängande och en *Känsla Av SAM*manhang, dvs. *KASAM*, åstadkoms då individen upplever tillvaron som meningsfull (1), hanterlig (2) och begriplig (3).

Komponenten *meningsfullhet*, utgör motivationskomponenten i KASAM och i arbetslivssammanhang anger den i vilken utsträckning som individen känner att arbetet och ens arbetsuppgifter har en känslomässig innebörd, att åtminstone en del av de krav som olika arbetssituationer och arbetsuppgifter ställer är värda att investera energi i och att dessa är att välkomna som utmaningar snarare än belastningar som man mycket hellre vore förutan. Känslan av meningsfullhet i arbetet har sitt ursprung i huruvida individen känner en stadigvarande upplevelse av att medverka i socialt värdesatt beslutsfattande. Denna upplevelse kan sägas vara avhängig huruvida individen känner glädje och stolthet i sitt arbete, men innefattar även huruvida hon upplever sig ha frihet att själv bestämma över sin situation. Om individen upplever att det arbete som hon

utför är socialt värderat och om hon upplever sig ha möjlighet att själv fatta beslut, menar Antonovsky att det är sannolikt att arbetet upplevs som meningsfullt. Då individen har inflytande över vad hon gör, får hon också en vilja att investera energi i sitt arbete. Vidare är individens känsla av meningsfullhet avhängig det egna inflytandet över verksamheten i stort.

Individens upplevelse av belastningsbalansen i arbetet är avgörande för känslan av *hanterbarhet*. Ju mer individen upplever att det är hon själv som formulerar arbetsuppgifterna och ”problemen” i olika arbetssituationer, desto troligare är det att hon upplever sig ha de resurser som krävs för att hantera dem. Problemet med överbelastning är, enligt Antonovsky, en fråga om upplevda resurser och i detta fall syftar begreppet resurser i första hand till den kunskap, de färdigheter, det material och den utrustning som man har till sitt förfogande för att möta arbetets krav och påfrestningar. Den andra komponenten som ingår i KASAM är således hanterbarhet och innefattar den grad till vilken man upplever att det står resurser till ens förfogande, med hjälp av vilka man kan möta de krav som ställs av de stimuli som man konfronteras av. ”Står till ens förfogande” syftar i detta fall till resurser som är under ens egen kontroll eller som kontrolleras av behöriga andra, som man känner att man kan räkna med och som man litar på. En individ med hög känsla av hanterbarhet kommer inte att känna sig som ett offer för omständigheterna eller tycka att livet behandlar henne orättvist, istället upplever hon att möjligheten att hantera arbetssituation är stor.

Den tredje och sista komponenten *begriplighet* anger i vilken utsträckning som individen ”[...] upplever inre och yttre stimuli som förnuftsmässiga, gripbara, som information som är ordnad, sammanhängande, strukturerad och tydlig, snarare än som brus – dvs. kaotisk, oordnad, slumpmässig, oväntad, oförklarlig” (Antonovsky, 1991, s.39). En individ med en hög känsla av begriplighet förväntar sig att de stimuli som hon kommer att möta i framtiden är förutsägbara, eller att de, när de kommer som överraskningar, åtminstone går att ordna, förklara och hantera. Exempelvis utgör känslan av förtroenhet med andras roller, förtroenhet med alternativa lösningar på problem samt en ingående kännedom om de övergripande målen för verksamheten, faktorer som främjar en begriplig bild av arbetssituationen.

Även om alla tre komponenterna är nödvändiga för individens hantering av olika arbetssituationer och arbetsuppgifter menar Antonovsky (1991) att de är mer eller mindre centrala för styrkan i en individs KASAM. I detta avseende skriver han följande:

Den motivationella komponenten meningsfullhet förefaller vara den viktigaste. Utan denna blir antagligen vare sig hög begriplighet eller hög hanterbarhet särskilt långvarig [...] Troligtvis är begripligheten den därefter viktigaste komponenten, eftersom hög hanterbarhet förutsätter förståelse. Därmed inte sagt att hanterbarhet är oviktigt. Om man inte tror att resurser finns till ens förfogande avtar meningsfullheten och personens strävan att hantera situationen blir svagare (s 44-45).

Enligt Antonovsky är det styrkan i KASAM hos den individ som utsätts för kraven och belastningarna som avgör om dessa kommer att bli nedbrytande, neutrala eller till och med hälsofrämjande och utvecklande för individen.

4 Resultatredovisning

Denna resultatredovisning syftar i huvudsak till att exemplifiera hur Tildas och Idas nuvarande tolknings-, handlings- och värderingsutrymmen ser ut och hur det enligt mig skiljer sig åt, men i det empiriska material som jag redovisar återspeglas även Tildas och Idas arbetsrelaterade välbefinnande. För att få en kort inblick i deras arbetssituation följer först en översiktlig presentation av hur arbetet är organiserat och vilken typ av arbetsuppgifter som ingår i Tildas och Idas ansvarsområden. Innan dess tar jag tillfället i akt att presentera mina intervjupersoner lite närmare.

De båda undersköterskorna arbetar på samma vårdhem, men har anställningar som är bundna till olika avdelningar. Vårdtagarna på de båda avdelningarna har liknande behov och arbetet är organiserat på samma sätt, varpå de objektiva arbetsförhållandena kan anses vara likvärdiga. Tilda är född 1947 och har arbetat inom vården sedan 1971 och på det vårdhem hon nu arbetar har hon varit anställd sedan 1979. Hon började sin karriär som skötare med inriktning mot mentalvård, ett arbete som enligt henne själv var mer medicinskt än det arbete som hon utför idag. Ida är född 1982 och hade vid intervjutillfället arbetat som undersköterska på sin nuvarande arbetsplats i tre år. Innan hon fick anställning på vårdhemmet har hon praktiserat inom vård och omsorg inom ramarna för omvårdnadsprogrammet som hon gick på gymnasiet. Vidare har hon haft en del sommarvikariat innan hon fick fast tjänst på sin nuvarande arbetsplats.

4.1 Arbetets organisering och innehåll

På det vårdhem där Tilda och Ida är anställda fördelas ansvarsområden och arbetsuppgifter genom något som de kallar ”kontaktmannaskap”. Systemet innebär att varje undersköterska har ett mer övergripande helhetsansvar för den eller de vårdtagare som hon är kontaktperson till.

Undersköterskorna avgör sinsemellan hur många vårdtagare som man ska vara kontaktperson för och både Tilda och Ida berättar att de boende kräver olika mycket arbete, både vad gäller omvårdnad och tid som måste läggas på kontakten med den boendes anhöriga. Förutom kontakten med de anhöriga ansvarar man för att de boende som man är kontaktperson till har de hygienartiklar som han eller hon behöver och man ser till att de får duscha och tvätta håret samt att de får rena sängkläder när det behövs. Vidare ser man till att de boendes rum blir städade och att kläderna blir tvättade och att de läggs tillbaka i garderoben. Som kontaktperson har man vidare ett visst praktiskt ansvar för den boendes privatekonomi i och med att man skall hjälpa honom eller henne med enklare bankärenden vid behov. Tilda berättar att om man inte är på jobbet under en period är det ens ansvar att se till att någon annan tar på sig ansvaret som kontaktperson under den perioden. Om man skulle få tid över efter att alla ordinarie arbetsuppgifter är avklarade umgås man i första hand med de personer som man är kontaktperson till och på det sättet menar Tilda att samtliga boende har någon som bryr sig speciellt om honom eller henne, något som uppskattas av både personalen, anhöriga och de boende. Tilda menar att den största behållningen av att arbeta på det här sättet är att de får en annan helhetsbild och ett helhetsansvar som de inte hade tidigare. I detta avseende beskriver Tilda att hon kommer mycket närmare de boende nu än vad hon gjorde tidigare, innan kontaktpersonsystemet introducerades. Inte minst upplevs arbetet

som mer hanterbart nu, i jämförelse med då arbetet präglades av ett mer övergripande ansvar för hela boendegruppen. På den tiden skulle man se till att alla hade hunnit duscha och tvätta håret och att alla hade fått komma ut i friska luften en stund, säger Tilda. En viktig aspekt av att vara kontaktperson är att man skall fungera som länk mellan de boende och deras anhöriga. Om de anhöriga har frågor eller synpunkter kontakter de i första hand den undersköterska som är kontaktperson och viktig information som rör boendet eller vårdtagaren förmedlas till de anhöriga via den undersköterska som är kontaktperson. Utöver att man har det övergripande ansvaret för den eller de vårdtagare som man är kontaktperson för, finns en rad olika ansvarsområden som fördelas mellan undersköterskorna. Någon ansvarar för tvätten, medan andra ansvarar för städning och inköp till förrådet av blöjor och annat. Det finns inte tillräckligt många ansvarsområden för att alla ska få ett varsitt och vid tidpunkten för intervjuerna ansvarade Tilda för inköp av blöjor, medan Ida inte hade något ansvarsområde.

Efter att ha lyssnat till Tilda och Ida kan jag sammanfattningsvis ana att arbetet, i och med kontaktmanskapet, är organiserat på ett sätt som möjliggör relativt fria tyglar och både Tilda och Ida berättar att de fått fler och mer kvalificerade arbetsuppgifter, ett bredare ansvarsområde och utökade befogenheter att utföra dessa nytillkomna uppgifter, sedan de medicinskt utbildade sjuksköterskorna inte finns ute på avdelningarna i lika stor utsträckning som tidigare.

4.2 Subjektivt handlings- och kontrollutrymme

Nedan redovisar jag empiriskt material som jag upplever indikerar att, och hur, Tildas och Idas subjektiva tolknings-, handlings- och värderingsutrymmen skiljer sig åt. Jag har valt att tematisera mitt empiriska material med utgångspunkt i Ellströms (1992) tre komponenter av handlings- och kontrollutrymmet, dvs. en individs tolknings-, handlings- och värderingsutrymme. Det empiriska material som presenteras nedan är således tematiserat efter hur jag kan urskilja att Tilda och Ida förmår att identifiera, nyttja/utöva och utvidga det tolknings-, handlings- och värderingsutrymme som arbetet erbjuder.

I redogörelsen av mitt empiriska material har jag valt att inkludera ett stort antal citat och citerade intervjuutdrag och min förhoppning är att det som citeras skall öka läsarens inblick i det material som ligger till grund för denna studie. Således är syftet med det citerade empiriska materialet till viss del att öka läsarens möjlighet att granska de tolkningar som jag gör med utgångspunkt i det som faktiskt sades under intervjuerna.

4.2.1 Tolkningsutrymme

Generellt tycker jag mig kunna skönja att det finns skillnader i Tildas och Idas upplevda möjligheter och subjektiva förmåga att tolka och påverka formuleringen av sina arbetsuppgifter. I huvudsak tycker jag mig kunna urskilja att skillnaden i detta avseende består i att Tilda inte bara upplever att hon har stora möjligheter att formulera sina arbetsuppgifter, utan att hon även uppfattar att hon har stora möjligheter att påverka hur arbetet bedrivs i stort på vårdhemmet.

Tilda... jag känner mig mycket mer betydelsefull nu om man säger så, jag har... då kom man ju dit och så fick man uppgifter... som nu går du ut och gör det här... idag är det ju ett samarbete med allihopa och det betyder mer vad jag tycker och säger, tycker jag...

Författare (F): Är det för att du var ny då eller är det för att det har förändrats i organisationen om man säger?

Tilda: Jag tror både... ja, jo som ny är man ju osäker och då tittar man ju mycket mer på, hur gör dom andra och vad säger dom...

I mitt empiriska material har jag inte funnit några indikationer som tyder på att Tilda upplever att arbetsuppgifterna är definierade och att de delegeras till henne, istället verkar det som om hon upplever att hon formulerar dem på egen hand, eller tillsammans med sina kollegor. Citatet och det citerade intervjuutdraget nedan exemplifierar hur Tilda ser på arbetets organisering och sitt eget inflytande över verksamheten i stort.

Tilda: Jag tror ändå... här har vi en väldigt personlig prägel på det hela och vi är... det är så mycket styrt av dom som jobbar här. På lasarettet tror jag inte att de har en tiondel så mycket att säga till om som vi har, där är jag helt övertygad om att de har det... kniven mot strupen och snurrar runt i ekorrhjulet där, det tror jag.

F: Upplever du ofta att det är någon som säger att nu ska du göra det här... eller är det hela tiden på ditt initiativ?

Tilda: Nu gör man... vi lägger upp arbetet själva helt och hållet

F: Individuellt eller i gruppen här på avdelningen?

Tilda: Om man går ner till det dagliga arbetet, så när vi är två som går ut på morgonen så pratar man lite om det... hur, vem tar du och vem tar jag och så lite så vad man ska göra... man hjälper dom att duscha eller om man ska åka någonstans.

Som jag anser att ovanstående citat indikerar, menar Tilda att hon definierar sina egna arbetsuppgifter tillsammans med övrig personal och under min andra intervju med Tilda bad jag henne beskriva hur hon upplever att ledningen och då i synnerhet hennes närmaste chef ser på hur arbetet skall bedrivas och hur mycket hennes åsikter påverkar hur Tilda väljer att utföra sitt arbete.

F: Det är ni som... det är ni som styr, alltså mellan de här väggarna så är det liksom, ni ordnar och fixar lite som ni vill?

Tilda: Ja det gör vi... och med X (chefens) goda minne också, hon kommer ju aldrig och pekar såhär... och har ni inte varit och städat här och, aldrig någonsin... utan det...

Tilda: Som jag kan minnas så har vi alltid fått... kunnat arbeta väldigt självständigt och fått gehör för sina idéer om man har velat göra någonting så är det... ja men det är klart, det ska vi ordna.

Till skillnad från Tilda, tycker jag mig kunna utläsa att Ida upplever att hennes åsikter har en mer begränsad genomslagskraft, men att hennes arbete innefattar ett stort ansvar. Vidare får jag en känsla av att Ida upplever sina möjligheter att påverka formuleringen av sina arbetsuppgifter som mer begränsade i jämförelse med Tilda. Mitt empiriska material ger mig en känsla av att Ida, i högre utsträckning än Tilda, gärna söker andras hjälp innan hon avgör vad hon skall göra och hur hon ska agera i olika situationer. I detta avseende rör det sig i huvudsak om situationer som hon måste hantera, trots att hon anser sig sakna den kunskap som hon tycker krävs. Intervjusekvensen nedan belyser ovanstående.

Ida: Mmm... det är klart, man växer ju in i det också... men samtidigt så får vi... en period så var det bara sjuksköterskorna som fick göra en massa saker, nu är det vi som måste göra massa saker ju så att ehh... om jag känner mig tryggare i det... kanske för att man inte känner att man har den utbildning som en sjuksköterska har, men vi gör ungefär deras uppgifter, men vi har ingen högre utbildning sådär... men så tycker jag att det är roligt, det är nyttigt att göra en massa saker, jag menar man vill ju utvecklas ju...men när det kommer sådär att man... vi har så mycket som undersköterska... så många arbetsuppgifter. Vi har både, vi ska ta hand om anhöriga när de kommer, vi ska ha anhörsamtal och såhär...

Ida: Det är nog att vi känner att vi får hela tiden mer och mer uppgifter, men vi får inte mer personal. Vi ska göra mer och mer saker och vi får inte bättre lön heller haha... och vi får inte mer personal... så hela tiden byggs det på för undersköterskorna, vi ska göra det och det... jaha, men när tar det slut, när får vi credit för det... haha.

4.2.2 Handlingsutrymme

Även vad gäller Tildas och Idas upplevda möjligheter och subjektiva förmåga att välja hur olika arbetssituationer skall hanteras och hur specifika uppgifter skall lösas, upplever jag att det finns vissa skillnader. Ur mitt empiriska material anser jag mig kunna urskilja att Tilda känner sig mycket säker i sin yrkesroll och i de rutiner som man utarbetat gemensamt på avdelningen. Många av hennes uttalanden anser jag indikerar att hennes mångåriga erfarenhet gjort att hon nu har en omfattande repertoar av föreställningar och möjliga sätt att hantera olika situationer och att lösa olika arbetsuppgifter, som hon inte hade tidigare. Vidare tycker jag mig se att hon upplever att hon har stora möjligheter att själv välja vilken handlingsstrategi som är mest lämpad i specifika situationer och citatet nedan exemplifierar ovanstående.

Tilda.... överhuvudtaget så känner man ju sig säker i sin roll, sen när det kommer en ny boende hit då, och man vet hur man ska ta hand om dom, man pratar med dom och man visar lite i taget och går in och hälsar på någon annan och tar hand om dom på ett sätt som man inte gör när man är alldeles ny, för då är man ju lite osäker själv.

I övrigt upplever jag att mitt empiriska material innehåller exempel som indikerar att Tilda reflekterar väldigt fritt över olika möjligheter som hon har i sitt arbete, något som jag tycker blir extra tydligt i sättet på vilket hon verkar tänka och handla utanför

manualer och handlingsnormer. Vidare indikerar hennes uttalanden i detta avseende, en medvetenhet om att hon inte alltid tänkt, känt och hanterat arbetssituationer och arbetsuppgifter på det sätt som hon gör idag.

Tilda: Ja, så man tänker lite, att man inte bara precis gör samma saker dag efter dag, för äter hon gröt, mjölk och en smörgås varje morgon så kanske hon inte alltid vill ha det, utan man kan fråga såhär lite, vill du ha lite mjölkchoklad idag? Ja... och sen kan det göra hela den dagen... åhh det var gott det som jag fick i morse...

F: Är det såna saker som man kanske inte gör när man är helt ny...

Tilda: Ja, då har man så... han ska ha det och hon ska ha det och hon... så är man så rädd att inte man ska missa någonting.

I mitt empiriska material anser jag att det finns ett flertal exempel på hur Tilda inte bara lyckas identifiera och nyttja det objektiva handlingsutrymmet, utan att hon även överskrider och vidgar det objektiva handlingsutrymmet i de fall där hon anser att det finns andra och bättre sätt att hantera situationen på. Nedan följer en intervjusekvens som jag tycker illustrerar hur hon tar egna initiativ och agerar utanför arbetets egentliga ramar.

Tilda: Ja alltså... där är ju... jag vet ju att jag kan... jag är, jag tål mycket, jag blir inte så uppstressad, så att jag kan hålla på hur länge som helst och ha tålmod med någon. Som till exempel, det kom ju en liten tant här som kom med, hon matades med sond och hon kunde inte äta någonting och hennes anhöriga tyckte att nu ska hon ligga här och ha det lugnt och skönt. Jag tror att jag berättade det förra gången... (vid första intervjutillfället)

F: Ja, det gjorde du men...

Tilda: Och så frågande jag om hon inte ville smaka lite på någonting i munnen, och ja jo det gjorde hon och sen fick hon lite mer och lite mer och sen på helgen så satt hon med, upp i sin rullstol i matsalen och åt mat och jag menar nu sitter hon själv och äter mat...

F: Hur kom du på att du skulle testa det?

Tilda: Ja, men bara för att jag tänkte, tänk att ligga där själv och bara bli tvättad med lite vatten i munnen och inte känna någon smak, man måste ju i alla fall fråga henne.

F: Jaa, tror du att du hade gjort det om du hade jobbat... eller bara... om du var ny?

Tilda: Jag tror inte att jag hade vågat testa det första året när jag jobbade, alltså om man går tillbaka, då hade jag inte ens kommit på att göra det.

F: Hur kommer det sig att du nu känner att du kan, att du vågar...

Tilda: Det är för att man... alltså jag har ju jobbat så mycket med dom gamla så man ser ju hur dom fungerar och man kan lite avläsa... om dom tittar på mig och förstår vad jag säger och är med mentalt, så även om inte dom kan prata... och så vet man, jag menar jag vet att sitter hon upp och kan svälja så kan hon inte sätta i halsen och då skulle jag våga ge henne lite mer och jag vet att det ska vara något mosigt när man... alltså, det är erfarenheten och ingenting annat...

Precis som Tilda tycker jag mig kunna urskilja att Ida upplever att handlingsutrymmet som hon har i sitt arbete är relativt stort, samtidigt som jag tycker att det framgår att Ida inte känner sig lika bekväm som Tilda med att ha detta stora handlingsutrymme. På samma sätt som jag tycker mig kunna se att Ida ibland söker stöd hos sina kollegor och rådande praxis för att definiera sina arbetsuppgifter, verkar det som om hon i vissa situationer även söker stöd i valet av hur olika arbetssituationer skall hanteras och hur specifika arbetsuppgifter skall lösas. Till viss del tycker jag mig kunna ana att Ida betraktar det ansvar som ett omfattande handlingsutrymme innebär som betungande, då främst i de situationer där hon själv verkar känna en osäkerhet. I detta avseende rör det sig främst om situationer då hon tvingar att tänka och handla utanför handlingsnormer och rådande praxis. Nedan följer ett antal exempel utifrån vilka jag dragit ovanstående slutsatser.

Ida: Ehh... man måste... vi har mycket ansvar

F: Vad är det för typ av ansvar du menar då?

Ida: Både... medicinskt och omvårdnad, alltså vi undersköterskor... Nu har vi ingen sjuksköterska på kvällen så därför får vi ju... om det händer någonting, vi måste kunna bestämma, alltså vi måste kunna ta beslut... måste vi kunna... ehh...

F: Hur känns det, för det är ju ett stort ansvar?

Ida: Ja, det är det. Man växer in i sin roll kan man säga. I början kände man sig inte alls sådär säker liksom... men det är... Det är sånt som kommer också och man har ju alltid dom som har varit... är gamla i gemet och så ju som... Det finns alltid... om jag nu är ensam här med vikarier, man får ju gå två nu, då får man ringa till kommunsjuksköterskan, så det finns alltid någon man kan ringa till, men det är klart att man kan känna sig ensam här i situationer... för alltså det kan ju hända akuta situationer...

Ida: För två veckor sedan, då var det en patient som blev dålig här, fick bröstsmärtor och andnöd och så... som tur var hade vi kommunsjuksköterskan i luren [...] hon hade kärlekskramp och jag satt där, jag trodde... alltså... och jag var hjälplös, jag trodde att jag skulle förlora henne... och då är jag hjälplös för jag kan inte... alltså det hade inte varit mitt fel, men man känner ändå... och då är det ett ansvar som man känner sig hjälplös i ju.

4.2.3 Värderingsutrymme

Ur mitt empiriska material tycker jag mig kunna utläsa att både Tilda och Ida vet vad som krävs av dem i olika arbetssituationer och i utförandet av specifika arbetsuppgifter och att de därmed kan antas ha goda möjligheter att själva värdera sina prestationer i relation till de arbetssituationer och arbetsuppgifter som de kommer i kontakt med i sitt arbete. Däremot anser jag att mitt empiriska material indikerar att de värderar sin egen förmåga i relation till dessa arbetssituationer och arbetsuppgifter olika. Den olikhet som jag tycker mig ha funnit i detta avseende antyder att det möjligen finns skillnader i Tildas och Idas uppfattning om huruvida den egna erfarenhetsbaserade kompetensen är tillräcklig för att hantera arbetssituationer och lösa arbetsuppgifter.

Jag får en känsla av att Tilda känner sig trygg i sitt arbete och att hon sällan eller aldrig känner någon osäkerhet inför en arbetssituation eller en arbetsuppgift. Vidare verkar

hon vara väl förtrogen med vilka prestationer som krävs av henne, samtidigt som jag tycker mig kunna utläsa att hon känner en stor trygghet och säkerhet i att den kunskap och de erfarenheter som hon har är fullt tillräckliga för att hon skall kunna prestera så som hon själv och andra kräver av henne.

Tilda: ... ja men det är ju den tryggheten man har, man vet med sig att jag kan det här och jag vet vad jag ska göra och jag kan det

F: Hur vet man att man kan det eller hur känner man den skillnaden?

Tilda: Jag är inte orolig eller nervös när jag ska göra någonting och tänker, hur ska detta gå nu då, för jag tänker att nu ska jag gå och bara göra detta för jag vet precis hur jag ska göra det och jag kan det. Antingen går det bra eller... ja för ska man sätta en kateter, då kan det ju bli problem det... jag vet exakt hur jag ska göra och vad jag ska ha för grejer med mig och sådär och sen kan det ju vara sådär att det är svårt att det inte funkar ändå, men då är det inte mitt fel för jag vet ju ändå hur... för jag menar, de första gångerna man ska göra det då är man ju så... hhhååå... jösses hur ska det här gå, men varje sak, när man ska lägga om ett sår och man tänker att ooh... ska jag våga titta på hur det ser ut då... och då vet man precis att, är det på det sättet så är det bra och ser det ut så, så är det sämre och då måste jag ha något annat...

F: Är det att man har gjort det många gånger som gör att man, att man känner att nu kan jag det här?

Tilda: Ja, det är ju som att koka gröt, har du gjort det tio gånger så kan du det sen.

Den trygghet som Tilda tycks känna verkar även innebära att hon vet vad som står utanför hennes kontroll och hon känner en trygghet i vetskapen om att hennes insats är fullt tillräcklig även i de situationer där allt inte blir så som hon kanske skulle kunna önska.

Tilda: När det händer någonting, om det är någon som går och ramlar eller nått... ehh... då, för det är det vanligaste som händer och det... då tänker man ju, är det något som jag har missat och kunde jag gjort något annorlunda, men det är... det är det inte..."

Jag: Det måste vara skönt att känna att det, att man inte hade kunnat göra det bättre..?

Tilda: Sen, jag menar olyckor händer, och det måste få hända, jag menar... det är en och annan som går och ramlar, det var en som slog sig nu som har ett blåmärke över hela ögat och det ser förfärligt ut

Jag: Oj...

Tilda: Vi kan ju inte gå och kolla dom hela tiden...

I likhet med Tilda, verkar Ida vara väl förtrogen med vad som krävs av henne i olika arbetssituationer och i utförandet av specifika arbetsuppgifter. I jämförelse med Tilda tycker jag mig kunna utläsa att Ida inte alltid känner sig lika säker på huruvida hennes kunskaper och erfarenheter räcker för att hon skall kunna handla på det sätt som hon vet krävs av henne. Under min intervju med Ida frågade jag hur det känns att arbeta nu när hon varit anställd i tre år, i jämförelse med hur hon upplevde att det var precis i början

och det svar som jag fick säger mycket om hur hon ser på de prestationskrav som hon upplever i förhållande till hennes egen förmåga.

Ida: Ja, om man jämför med idag så har ju jag... jag kan gå in i min roll som undersköterska och jag kan verka väldigt säker även om jag inte kanske innerst inne har det 100 %, så kan jag... så har jag den säkerheten i mig själv att jag fixar det va...

F: Vad är det som du känner att du inte får visa?

Ida: Alltså om man är osäker om man ska göra någonting, att man kanske precis har fått en insulindelegering då va... alltså att man... alltså om man nu är nervös...man kan gå in i en säkerhet liksom och då blir patienten också lugnare... med det är svårt ibland alltså om det är nya saker som man ska göra... men det är ju så . Patienterna påverkas ju mycket också av personalen... så att ja...

F: Känner du att du tar på dig mer saker nu och att du känner dig tryggare med det än vad du gjorde innan?

Ida: Ja det gör jag... det gör jag faktiskt

F: Är det olika saker som du känner dig säkrare på eller är det alltihopa?

Ida: Ja, alltså det är nog hela alltihopa, att jag inte är rädd för att liksom... ta på mig... för från början var man kanske så... ehh... man tar inte på sig för man känner att man kanske, att det var så mycket nytt och så...

F: Mmm...

Ida: Ja men det är ju klart, är man säker på det andra så kan man ju kanske ta på sig mer...

Ur mitt empiriska material tycker jag mig sammanfattningsvis kunna utläsa att Tilda har ett tolknings-, handlings- och värderingsutrymme som är något mer omfattande än Idas. Vidare anser jag att mitt empiriska material indikerar att Tilda känner en större trygghet och säkerhet än Ida. I mitt empiriska material tycker jag mig kunna urskilja att skillnaden mellan Tilda och Ida i detta avseende även återspeglas i deras psykiska välbefinnande.

5 Analys

I enlighet med studiens övergripande syfte skall denna analys belysa hur skillnaden i Tildas och Idas erfarenhetsbaserade kompetens har betydelse för deras arbetsrelaterade välbefinnande och hälsa. I detta avseende kommer jag först att redogöra för hur Tildas och Idas erfarenhetsbaserade kompetens har betydelse för omfattningen av deras respektive tolknings-, handlings- och värderingsutrymmen. Därefter kommer jag att fördjupa analysen genom att belysa hur Tildas och Idas olika erfarenhetsbaserade kompetens bidrar till att de upplever sin nuvarande arbetssituation som mer eller mindre meningsfull, hanterbar och begriplig.

5.1 Skillnader i erfarenhetsbaserad kompetens

Det är såklart inte möjligt för mig att kartlägga och redovisa en fullständig bild av den erfarenhetsbaserade kompetens som Tilda och Ida besitter och använder för att hantera olika arbetssituationer och arbetsuppgifter. I mitt empiriska material har jag dock kunnat skönja att deras erfarenheter och kunskaper är olika och att detta har fått konsekvenser för det subjektiva tolknings-, handlings- och värderingsutrymme som de har konstruerat i interaktion med sin kontext.

Tildas och Idas objektiva *tolkningsutrymme* är relativt stort i det avseende att inget talar om för dem vad de ska göra under sin arbetsdag och de ansvarar själva för att avgöra vilka arbetsuppgifter som de bör hantera för att uppfylla de krav som ställs på dem i olika arbetssituationer. För att säga något om Tildas och Idas möjligheter att på egen hand definiera och tolka sina arbetsuppgifter i olika arbetssituationer fokuseras i första hand deras förmåga att identifiera de arbetsuppgifter som finns inom de objektiva ramarna för arbetssituationen. Vidare är det intressant att titta närmare på hurvida Tilda och Ida har förmåga att reflektera över och identifiera arbetsuppgifter som sträcker sig utanför olika arbetssituationers objektiva ramar. En sådan förmåga ställer höga krav på deras förmåga och skicklighet att använda tidigare erfarenheter och kunskaper i diagnostiseringen av nya arbetssituationer. Tildas kompetens är uppbyggd genom mångårigt erfarenhetsbaserat lärande och har resulterat i att hon i nuläget känner en stor trygghet i de rutiner och handlingsnormer som arbetet som undersköterska innebär. Den trygghet som hennes förtrogenhetskunskap innebär gör att hennes uppmärksamhet kan friställas från regler och manualer och hon kan således vara mottaglig för signaler utifrån, då hon definierar och tolkar de arbetssituationer som hon står inför. Hennes erfarenhetsbaserade kompetens möjliggör inte bara en förmåga att identifiera och nyttja det tolkningsutrymme som innefattas av de objektiva ramarna, utan hon har även förmåga att se det unika i varje arbetssituation och att anpassa definitionen av de arbetsuppgifter som situationen innefattar därefter. Ida, som fortfarande verkar känna en viss osäkerhet inför en del arbetssituationer, är mer upptagen av att handla i enlighet med rådande praxis och de handlingsnormer som finns, vilket gör att hon kontinuerligt definierar och tolkar sina arbetsuppgifter inom de objektiva ramarna. I jämförelse med Tilda verkar hon inte riktigt lika mottaglig för det unika i varje arbetssituation, vilket medför att hon mer sällan identifierar arbetsuppgifter som finns utanför det objektiva tolkningsutrymme som formellt och informellt tillhandahålls.

I Tildas och Idas arbete är det objektiva *handlingsutrymme* relativt omfattande och det utrymme som potentiellt finns till deras förfogande i valet av hur olika arbetsituationer och arbetsuppgifter skall hanteras kan således anses vara stort. Då Tilda står inför olika arbetsituationer och arbetsuppgifter tycker jag mig kunna se att hennes tidigare kunskaper och erfarenheter resulterar i att hon utan problem kan identifiera och nyttja det objektiva handlingsutrymme som tillhandahålls för att hantera olika arbetsituationer och arbetsuppgifter. Hennes repertoar av erfarenhetsbaserade föreställningar om hur olika arbetsituationer och arbetsuppgifter kan hanteras är många, då hon har kunskaper från många års arbete att luta sig tillbaka mot. Ida verkar inte ha samma repertoar av erfarenheter och föreställningar om hur olika arbetsuppgifter kan hanteras och då hon observerar och reflekterar över olika arbetsituationer och arbetsuppgifter, har hon inte samma förutsättning att nyttja det objektiva handlingsutrymme som hon erbjuds. Skillnaden i Tildas och Idas nuvarande erfarenhetsbaserade kompetens gör att de har olika sätt att förhålla sig till arbetsituationer och arbetsuppgifter. Medan Ida väljer att hantera arbetsituationer och arbetsuppgifter inom det objektiva handlingsutrymmets ramar, indikerar mitt empiriska material att Tildas handlingsstrategi i olika arbetsituationer och i utförandet av olika arbetsuppgifter, ibland sträcker sig utanför det handlingsutrymme som hon tillhandahålls.

Både Tilda och Ida verkar ha förmåga att identifiera och nyttja det *värderingsutrymme* som de tillhandahålls och de kan således kontinuerligt värdera sina prestationer i relation till olika arbetsituationer och arbetsuppgifter. Skillnaden dem emellan är i detta avseende att de värderar sina prestationer olika. Medan Tilda verkar värdera sina prestationer som fullt tillräckliga, indikerar mitt empiriska material att Ida i vissa situationer upplever att hennes egen förmåga att hantera olika arbetsituationer och arbetsuppgifter inte alltid räcker till för att hennes prestationer skall nå upp till de krav som ställs på henne och som hon ställer på sig själv. Då Tildas tolknings- och handlingsutrymme ibland sträcker sig utanför de objektiva gränserna, blir det naturligt så att hennes värderingsutrymme blir något mer omfattande. För att Tilda skall kunna avgöra om hennes gränsöverskridande handlingar är att betrakta som goda prestationer krävs en form av meta-reflektion där prestationerna värderas utifrån verksamhetens mål i stort och inte endast i förhållande till huruvida hennes prestationer svarat upp till handlingsnormer och manualer för specifika arbetsituationer och arbetsuppgifter som återfinns inom det objektiva handlingsutrymme.

5.2 Hur hälsa uppkommer och upprätthålls

Med Tilda och Ida som exempel har jag kunnat exemplifiera hur en individs erfarenhetsbaserade kompetens kan antas ha betydelse för omfattningen av hennes tolknings-, handlings och värderingsutrymme. Ovan har jag redovisat hur Tildas erfarenhetsbaserade kompetens verkar ha resulterat i att hon upplever att hon har stora möjligheter att påverka sin arbetsituation, medan Idas erfarenhetsbaserade kompetens inte verkar främja ett stort handlings- och kontrollutrymme i samma utsträckning.

Med utgångspunkt i Antonovskys (1991) salutogenetiska perspektiv skall jag nu fördjupa analysen genom att belysa hur Tildas och Idas olika erfarenhetsbaserade kompetens och subjektiva handlings- och kontrollutrymmen resulterar i en starkare eller

svagare känsla av sammanhang, KASAM. Jag frågar mig följaktligen om och hur den erfarenhetsbaserade kompetens som Tilda och Ida besitter har resulterat i subjektiva tolknings-, handlings- och värderingsutrymmen som kan bidra till att de upplever sin arbetssituation som meningsfull, hanterbar och begriplig?

5.2.1 Meningsfullhet, hanterbarhet och begriplighet

Både Tilda och Ida uttryckte vid ett flertal tillfällen under intervjuerna att arbetet som undersköterska ofta är psykiskt krävande. Samtidigt framgår det tydligt att de upplever att arbetet som de utför är *meningsfullt*, eftersom deras insatser har stor betydelse för de boende på vårdhemmet. I mitt empiriska material har jag således kunnat utläsa att både Tilda och Ida upplever att det finns flera goda anledningar att investera ett stort mått energi i det arbete som de utför och att positiva gensvar från de boende ger arbetet en betydelsefull känslomässig innebörd. För att exemplifiera hur Tilda och Ida resonerar i detta avseende har jag valt att illustrera mina iakttagelser genom att presentera några intervjuutdrag.

Tilda: Därför att när jag... ehh... när jag känner att jag kan, vad ska jag säga... ge något till de gamla som bor här och de är nöjda och blir... alltså, när dom antingen visar det eller säger att dom är belåtna och jag tycker att... och då känner jag att jag har gjort någonting bra. Alltså, där är man ju tillfredsställd, ja man blir ju, det är dagar när man är nästan lycklig. Ja, det blev ju idag när jag kom att de sa detta att, åhh där är du ju, åh du som... då blir man ju alldeles varm...

F: Mm... och så kan man leva på det flera månader sen...

Tilda: Ja precis! De ger komplimanger och man pysslar om dem, och när de säger något så gör man ju ännu mer, så att ehh... när man får så mycket tillbaka av dem.

F: Finns det några krav som du inte känner att du förstår varför de finns?

Tilda: Nej, det kan jag inte tycka... där finns ju inga orimliga krav, varken från sjukvården eller de boende här, näe det gör det inte. Man har rätt att kräva, ställa stora krav... här är ju deras sista plats i livet å klart att man ska kunna kräva att få ha det bra [...]

Ida: Ja... och sen då... ja varför jobbar jag i vården... Alltså det ger ju mig så otroligt mycket alltså, det gör ju det.

[...] jag tycker om det här med omvårdnad... alltså vårda, det ligger mig varmt om hjärtat.

Med anledning av att arbetet har en känslomässig betydelse för både Tilda och Ida kan jag ana att de båda upplever arbetet som meningsfullt i detta avseende. Enligt Antonovsky (1991) innefattar motivationskomponenten meningsfullhet även individens upplevelse av sitt eget inflytande över det hon gör och över verksamheten i stort, dvs. huruvida hon deltar i det gemensamma meningsskapandet eller inte. I detta avseende tycker jag mig se att det finns betydande skillnader mellan Tilda och Ida. I det empiriska materialet finns antydningar om att Tilda inte bara känner sig betydelsefull pga. att hon

gör en viktig insats för de boende på vårdhemmet, utan även pga. att hon upplever att det hon säger och tycker får betydelse för verksamheten i stort. Hon upplever sig således som delaktig i det gemensamma beslutsfattandet som rör arbetet på avdelningen och enligt henne själv är det inte mycket som hon upplever att hon inte kan påverka. Antonovsky (1991) menar i detta avseende att känslan av att ha inflytande i verksamheten gör att det känns meningsfullt för individen att investera energi i det som hon tar sig för. Ovanstående är tydligt i Tildas fall, men som mitt empiriska material antyder känner inte Ida samma frihet i arbetet och hon upplever inte att hon har inflytande över verksamheten i samma utsträckning som Tilda. Idas uppfattning leder snarare till en känsla av maktlöshet, snarare än till ökad motivation att investera mer tid och energi.

Inom ramen för komponenten *hanterbarhet* står individens upplevda resurser, i form av bl.a. kunskap och färdighet i centrum. Antonovsky (1991) hävdar i detta avseende att kunskap utgör en resurs som bidrar till att öka individens känsla av att kunna hantera och påverka sitt arbete. Ju mer individen upplever att det är hon som formulerar sina arbetsuppgifter i olika arbetssituationer, desto troligare är det att hon upplever sig ha de resurser som krävs för att hantera dem. Som står att läsa i min resultatredovisning har jag kunnat ana att Tilda upplever sig ha den erfarenhet och kunskap som krävs för att formulera och definiera sina arbetsuppgifter i olika situationer och många av hennes uttalanden indikerar även att hon känner sig trygg i sin förmåga att sedan hantera de arbetsuppgifter och ”problem” som hon tar sig för. Nedan följer ett mycket konkret exempel på Tildas upplevelse i detta avseende.

[...] det känns väldigt skönt att veta... jag känner att jag klarar av mitt jobb och att jag vet vad jag ska göra... och är det någonting jag inte kan så tar jag reda på det.

Vidare antyder mitt empiriska material att Tildas känsla av hanterbarhet ökar ytterligare då hon i olika arbetssituationer tycks reflektera utanför rådande praxis (meta-reflektion), vilket tycks vara en bidragande orsak till att hon självständigt definierar arbetsuppgifter som ligger utanför de objektiva ramar och de informellt utformade handlingsnormer som tillhandahålls.

Till skillnad från Tilda kan jag misstänka att Ida oftast har rådande praxis som utgångspunkt i sitt handlande, och hon agerar mycket sällan utöver arbetets objektiva ramar. Mitt empiriska material indikerar således att hon, i jämförelse med Tilda, oftare upplever arbetsuppgifterna som givna och klart definierade, något som enligt Antonovsky (1991) försvagar individens upplevelse av tillvaron som hanterbar. I de fall där Ida tycks uppleva att hon saknar den kunskap och färdighet som krävs för att självständigt hantera de arbetsuppgifter som hon ställs inför har jag kunnat skönja att en känsla av hjälplöshet infinner sig, vilket resulterar i ett visst mått av negativ stress.

En individ med en hög känsla av *begriplighet* är enligt Antonovsky (1991) en individ som är väl förtrogen med sin verksamhet och sin arbetssituation och som känner dess förutsättningar och uppgifter. Den förståelse, färdighet och förtrogenhetskunskap som krävs för att uppleva sin tillvaro som tillräckligt förutsägbar, dvs. fullt möjlig att förstå, påverka och till viss del även kontrollera, är något som enligt Granberg (2004) växer fram med ökad erfarenhet. För att uppleva sin arbetssituation som begriplig krävs bl.a.

att individen upplever sig ha en förtrogenhet med alternativa lösningar på arbetssituationer, arbetsuppgifter och problem och i min empiri finns material som antyder att en stor del av det välbefinnande som Tilda upplever, tycks ha sitt ursprung i att hon erfar sitt arbete precis på detta sätt. Intervjuutdraget nedan illustrerar detta.

F: Mm... så du tycker att det är trevligare på jobbet nu, än vad det var förut?

Tilda: Ja, alltså jag tycker att jag är trevligare på jobbet nu än vad jag var förut också...

F: ... och vad tror du att det beror på...?

Tilda: Att jag har en bättre förståelse för vad det är som jag håller på med.

I mitt empiriska material har jag vidare lagt märke till att Ida inte verkar ha samma förmåga som Tilda att identifiera och hantera uppgifter och problem som sträcker sig utanför de informellt utarbetade handlingsnormerna för olika arbetssituationer. I detta avseende menar Antonovsky (1991) att en god förmåga att hantera situationer och arbetsuppgifter förutsätter en kvalificerad förståelse för verksamhetens förutsättningar. Således kan jag misstänka att den osäkerhet som Ida ibland känner inför situationer och uppgifter kan bero på att hennes känsla av begriplighet inte är lika hög som Tildas.

5.3 Sammanfattande diskussion

Individens möjlighet att påverka sin arbetssituation anses av många framstående forskare som avgörande för hennes välbefinnande och arbetsrelaterade hälsa (Karasek & Theorell, 1990; Bjurvall, Hogstedt, Marklund, Palmer & Theorell, 2005). På de vårdhem där Tilda och Ida arbetar har man, precis som i många andra verksamheter anammat honnörsorden delegering och inflytande, vilket innebär att den enskilda individen tillhandahålls ett omfattande (objektivt) handlings- och kontrollutrymme.

Mitt empiriska material antyder att det objektiva handlings- och kontrollutrymme som tillhandahålls av organisationen har olika inverkan på olika individer. Tildas subjektiva handlings- och kontrollutrymme tycks innefatta en förmåga att identifiera, nyttja och till och med överskrida det objektiva handlings- och kontrollutrymme som arbetet erbjuder, vilket mycket riktigt verkar främja att välbefinnande och arbetsrelaterad hälsa uppkommer och upprätthålls. I jämförelse med Tilda verkar Ida sakna samma upplevda möjlighet och förmåga att identifiera och nyttja det handlings- och kontrollutrymme som tillhandahålls. I min empiri har jag istället funnit material som indikerar att hennes något mer begränsade subjektiva handlings- och kontrollutrymme kan vara en bidragande orsak till den känsla av otillräcklighet och olust som verkar infinna sig ibland.

Skillnaden mellan Tilda och Ida tycks till viss del ligga i att de upplever det objektiva handlings- och kontrollutrymmet olika, dvs. deras subjektiva handlings- och kontrollutrymme skiljer sig åt något. I min studie framträder dock Tildas och Idas olika *förmåga* att nyttja och utöva det handlings- och kontrollutrymme som de upplever att de har i sitt arbete som en viktig faktor. Av det subjektiva handlings- och kontrollutrymme som Tilda och Ida upplever att de har i sitt arbete, indikerar mitt empiriska material att

de endast nyttjar det subjektiva handlings- och kontrollutrymme som motsvarar deras erfarenhetsbaserade kompetens.

Med utgångspunkt i mitt empiriska material har jag kunnat ana att Tildas subjektiva handlings- och kontrollutrymme är omfattande och att detta framförallt beror på att hon upplever att hon har den kompetens som krävs för att hantera arbetets krav och påfrestningar både inom och utanför det objektiva handlings- och kontrollutrymmet. En förmåga som bidrar till att hon upplever sin arbetssituation som meningsfull, hanterbar och begriplig. Vad gäller Ida indikerar mitt empiriska material att hon ibland upplever sig sakna förmåga att nyttja det objektiva handlings- och kontrollutrymme som hon tillhandahålls. I jämförelse med Tilda har Ida således ett subjektivt handlings- och kontrollutrymme som är relativt begränsat. Hennes något mer begränsade subjektiva handlings- och kontrollutrymme verkar vara ett resultat av att hon inte, i samma utsträckning som Tilda, anser sig ha den kompetens som krävs för att hantera arbetets alla krav och påfrestningar. Med utgångspunkt i mitt empiriska material har jag kunnat exemplifiera att Idas subjektiva handlings- och kontrollutrymme i vissa situationer upplevs som mindre än det objektiva, något som utifrån Antonovskys (1991) forskning, tycks reducera hennes förutsättningar att uppfatta sin arbetssituation som meningsfull, hanterbar och begriplig.

Sammanfattningsvis har jag genom denna studie exemplifierat hur en individs *förmåga* att framgångsrikt (enligt objektiva, men framförallt subjektiva kriterier) utföra ett arbete, inklusive förmågan att identifiera, nyttja och överskrida det handlings- och kontrollutrymme som hon upplever att hon har i sitt arbete, har betydelse för huruvida välbefinnande och arbetsrelaterad hälsa uppkommer och upprätthålls. I detta avseende illustrerar studiens resultat hur Idas nuvarande erfarenhetsbaserade kompetens har resulterat i ett tolknings-, handlings- och värderingsutrymme som begränsar henne till att i tanke och handling anpassa sig till informella regler, manualer och handlingsnormer, medan Tildas nuvarande erfarenhetsbaserade kompetens möjliggör ett tolknings-, handlings- och värderingsutrymme som främjar att hon i tanke och handling kontinuerligt överskrider informella regler, manualer och handlingsnormer på ett förbiväxande och utvecklingsinriktat sätt. Vidare har jag illustrerat hur deras erfarenhetsbaserade kompetens, resulterat i subjektiva handlings- och kontrollutrymmen som möjliggör att de upplever sin arbetssituation som mer eller mindre meningsfull, hanterbar och begriplig.

Referenser

- Antonovsky, Aaron (1991). *Hälsans mysterium*. Natur och kultur: Stockholm
- Argyris, C (1982). *Reasoning, Learning and Action – Individual and Organizational*. San Francisco: Jossey-Bass
- Aronsson, Gunnar (1990) ”Kontroll och handling” s. 69-93 i Aronsson, Gunnar & Berglind (red). *Handling och handlingsutrymme*. Studentlitteratur: Lund.
- Cassel, Catherine & Symon, Gillian (1994) *Qualitative Methods in Organizational Research - A Practical Guide*. SAGE Publications: London
- Denscombe, Martyn (2000). *Forskningshandboken – för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Studentlitteratur: Lund.
- Ellström, Per-Erik (1992). *Kompetens, utbildning och lärande i arbetslivet. Problem, begrepp och teoretiska perspektiv*. Stockholm: CE Fritzes AB.
- Karasek, Robert & Theorell, Töres (1990). *Healthy work – stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books: United States of America.
- Kolb, David (1994). *Experiential learning. Experience as the source of learning and development*. Prentice-Hall: New-Jersey
- Kvale, Steinar (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Studentlitteratur: Lund.
- Lantz, Annika (1997). *Intervjumethodik – Den professionellt utförda intervjun*. Studentlitteratur: Lund
- Lennerlöf, Lennart (1981). *Arbetsmiljön ur psykologisk och sociologisk synvinkel*. Stockholm: Liber Förlag.
- Löfberg, Arvid (1991) ”Arbetsmiljöns utformning. Ett miljöpedagogiskt problem” s. 295-317 i Lennerlöf, Lennart (red). *Människan i Arbetslivet – beteendevetenskaplig arbetsmiljöforskning*. Allmänna Förlaget: Stockholm.
- Marton, Ference & Booth, Shirley (2000). *Om lärande*. Studentlitteratur: Lund.
- Marton, Ference & Wenestam (red) (1984). *Att uppfatta sin omvärld – varför vi förstår verkligheten på olika sätt*. Nordstedts Förlag: Kristianstad.
- May, Tim (1997). *Social research – issues, methods and process*. (2nd edition). Open University Press: Buckingham, Philadelphia.
- Merriam, Sharan B (1998). *Fallstudien som forskningsmetod*. Studentlitteratur: Lund
- Molander, B (1996) *Kunskap i handling*. Daidalos: Göteborg.
- Moxnes, Paul (1984) *Att lära och utvecklas i arbetsmiljön*. Natur och kultur: Stockholm
- Schön, Donald A (1995) *The Reflective Practitioner: How professionals think in action*. Basic Books: Great Britain
- Starrin, Bengt & Svensson, Per-Gunnar (red) (1998). *Kvalitativ metod och vetenskapsteori*. Studentlitteratur: Lund.

Rapporter

Arbetslivsinstitutet (2005). *PERSPEKTIV PÅ ARBETSLIVET*. Nyhetsbrev nr 3.

Bjurvall, Mats; Hogstedt, Christer; Marklund, Staffan; Palmer, Edvard; Theorell, Töres (2005). ” Vad kan förklara den höga sjukfrånvaron? Försök till syntes” s. 337-343 i Bjurvall, Mats; Hogstedt, Christer; Marklund, Staffan; Palmer, Edvard; Theorell, Töres (red) *Den höga sjukfrånvaron – problem och lösningar*. Arbetslivsinstitutet.

Bilaga 1a

Intervjuunderlag, intervjutillfälle 1

Bakgrunds frågor

När är du född?

Hur länge har du arbetat på X- hemmet?

Hur länge har du arbetat inom vården?

Intervjuteman och fokusområden

1. En vanlig dag för en undersköterska på X- hemmet?

- vad har du för arbetsuppgifter?
- Har du något speciellt ansvarsområde?

2. Hur skulle du beskriva ditt arbete som undersköterska för en person som funderar på att söka en tjänst på X- hemmet?

- vad är bra?
- Vad är mindre bra?

Back- up frågor

1. Vilka är de främsta kraven som ställs på dig i ditt arbete?

2. Hur känner du dig vanligtvis på jobbet?

Bilaga 1b

Intervjuunderlag, intervjutillfälle 2

Intervjuteman och fokusområden

1. Kontaktmannaskapet

- Vad innebär detta sätt att organisera arbetet för dig som undersköterska?

2. Trivsel och välbefinnande

- Trivs du i ditt arbete? Varför?

3. Nu och då

- Har du förändrats i ditt arbete? Hur och varför?

4. Belastningsfaktorer

- Vilka påfrestningar finns i ditt arbete? Hur hanterar du dessa?