

PEDK11: Kandidatuppsats, 15 hp

Seminariedatum: 2014-01-17

Lunds universitet

Sociologiska institutionen

Avdelningen för pedagogik

Hur stress påverkar motivation till lärande och utveckling

- En studie utförd inom en kommunal förvaltning

Författare: Sara Björkeroth & Sanna Erzmoneit

Handledare: Johan Klavestrand



Abstract

Arbetets art:	Kandidatuppsats 15 hp
Sidantal:	36
Titel:	Hur stress påverkar motivation till lärande och utveckling – En studie utförd inom en kommunal förvaltning
Författare:	Sara Björkeroth & Sanna Erzmoneit
Handledare:	Johan Klaverstrand
Datum:	2014-01-10
Sammanfattning:	<p>Följande uppsats behandlar begreppet stress och hur arbetsrelaterad stress påverkar motivationen till lärande och utveckling på arbetsplatsen. Efter ett möte med vår kontaktperson vid den kommunala förvaltningen framkom det att det fanns en möjlighet att utföra en studie inom en specifik enhet där medarbetarna påtalat en hög stressnivå. Syftet blev således att utifrån ett fenomenologiskt perspektiv studera hur medarbetarna inom vald enhet uppfattar arbetsrelaterad stress samt vilka arbetsrelaterade faktorer som skapar stress. Syftet blev vidare att försöka förstå på vilket sätt arbetsrelaterad stress påverkar medarbetarnas motivation till lärande och utveckling på arbetsplatsen. En kvalitativ ansats har använts och datainsamlingen har utgjorts av åtta semi-strukturerade intervjuer. Vad gäller resultaten visade det sig att medarbetarna genomgått en påfrestande situation och saknat kompetens för arbetsuppgifterna vilket i sin tur har skapat en hög stressnivå. Brist på kunskap och ett glapp mellan beslutsfattare och verksamheten har lett till en uppgiven känsla och energibrist bland medarbetarna, vilket i sin tur har hämmat motivationen att utvecklas på arbetsplatsen. Som åtgärdsförslag föreslås bland annat större möjligheter för medarbetarna att påverka det dagliga arbetet. För framtida forskning föreslås ett mer kvalitativt angreppssätt vad gäller stress kopplat till arbetslivspedagogik då stress som fenomen har visat sig vara ett komplext begrepp då det är högst subjektivt.</p>
Nyckelord:	Stress, Motivation, Lärande, Utveckling, Ledarskap, Fenomenologi, Kvalitativ, Kommunal verksamhet.

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.2 Bakgrund	1
1.3 Problemformulering.....	3
1.4 Syfte	3
1.5 Avgränsning.....	3
2. Metod.....	5
2.1 Analyseringssätt och forskningsansats	5
2.2 Urvalsprocessen	6
2.3 Datainsamling och intervjuer.....	7
2.4 Bearbetning av data.....	8
2.5 Validitet.....	8
2.6 Reliabilitet	9
2.7 Etiska överväganden	9
2.8 Metoddiskussion	10
2.9 Källkritik	10
3. Teori	12
3.1 Stress.....	12
3.2 Faktorer som påverkar stress.....	13
3.3 Faktorer som påverkar motivation till lärande och utveckling.....	16
4. Analys och Resultat	20
4.1 Stress.....	20
4.2 Ledarskap och stress	24
4.3 Lärande och utveckling på arbetsplatsen	26
4.4 Hur stress påverkar motivation till lärande och utveckling på arbetsplatsen	30
5. Diskussion	31
Referenslista	33
Litteratur	33
Artiklar	34

Elektroniska källor.....	34
Personlig kommunikation	34
Bilaga - Intervjuguide	35

1. Inledning

Vi har alltid haft ett stort intresse för arbetsmiljö och hälsofrågor i arbetslivet samtidigt som vårt huvudämne utgörs av studier i arbetslivspedagogik. När vi kom i kontakt med en person som arbetar inom personal- och utvecklingsenheten på en kommunal förvaltning bestämde vi oss för att boka in ett möte med personen för att diskutera vilka möjligheter som fanns för att genomföra en studie som kunde omfatta våra intresseområden. Då det visade sig att vår kontaktperson hade erfarenhet av pedagogik och folkhälsa i arbetslivet och dessutom arbetar med personalfrågor i flera led, som till exempel utbildning och utvecklingsfrågor, kändes det självklart att genomföra en studie inom verksamheten.

Vi diskuterade kring kopplingen mellan hälsa på arbetsplatsen och arbetslivspedagogik och om det eventuellt skulle kunna finnas någon koppling mellan stress som hälsoproblem och motivation till lärande utveckling på arbetsplatsen. Det framkom att en specifik arbetsgrupp inom enheten för vård och omsorg hade påvisat höga nivåer av stress och att det fanns möjlighet för oss att genomföra en studie inom just den arbetsgruppen.

Eftersom det finns en stark tro att stress och ohälsa på arbetsplatsen hämmar motivation och möjlighet till lärande vill vi undersöka fenomenet stress och göra en djupdykning in i vald verksamhet (LePine, LePine & Jackson, 2004). Med så öppna sinnen som möjligt ämnar vi att närma oss fenomenet och skapa en djupare förståelse för medarbetarens perspektiv av kopplingen mellan stress och motivation till lärande och utveckling på arbetsplatsen samt vilka arbetsrelaterade faktorer som skapar stress.

1.2 Bakgrund

I samband med det möte som ägde rum med kontaktpersonen fick vi ta del av grundläggande bakgrundsinformation om hur enheten för vård och omsorg arbetar med bland annat personal, kvalitet- och utvecklingsfrågor. Då den specifika arbetsgruppen som påvisat höga nivåer av stress arbetar på ett korttidsboende fick vi även ta del av vad det dagliga arbetat innebär för personalen.

Tjänstemännen vid den kommunala förvaltningen arbetar på uppdrag av politikerna vilket innebär att samtliga beslut fattas av politiker men att det sedan är tjänstemännens uppdrag att komma fram till hur man ska arbeta för att uppnå målen under rådande mandatperiod. Anställda vid den kommunala förvaltningen arbetar direkt under socialtjänstlagen samt hälso- och sjukvårdslagen och brukarna är kommunens kunder. Brukare är i detta sammanhang exempelvis funktionshindrade, äldre och missbrukare. Samtliga medarbetare ska arbeta för brukarna och de uppsatta målen är framtagna för att möta deras behov på bästa sätt (möte med kontaktperson 9 oktober 2013).

Vid enheten för vård och omsorg har det länge funnits en traditionell syn på kompetensutveckling vilket innebär att medarbetarna får gå en utbildning eller kurs för att sedan ta med sig den nyvunna kunskapen tillbaka till arbetsplatsen. Kontaktpersonen arbetar idag för

att införa ett mer reflekterande och erfarenhetsbaserat lärande vilket innebär att man bland annat vill ta vara på den tysta kunskapen (möte med kontaktperson 9 oktober 2013).

För många tjänstemän inom enheten för vård och omsorg har det tidigare krävts att man är utbildad undersköterska eller att man har läst barn- och fritid på gymnasiet. Här står förvaltningen just nu inför en förändring då man har uppmärksammat ett behov av en annan typ av kompetens vilket innebär att man idag arbetar för att få in fler medarbetare med pedagogisk bakgrund. Till exempel socialpedagoger som kan arbeta för att stärka individerna samtidigt som de ska kunna utföra omsorgs- och omvårdnadsbiten (möte med kontaktperson 9 oktober 2013).

Kvalitet är ytterligare en aspekt som den kommunala förvaltningen arbetar med och enligt vår kontaktperson har de redan uppnått många av sina mål. Bland annat har den kommunala förvaltningen arbetat aktivt för att uppnå en kvalitetssäkring i sitt arbete. Att den kommunala förvaltningen arbetar för att uppnå en hög kvalitet i sitt arbete innebär bland annat att man genom att satsa på medarbetarna har möjlighet att utveckla både resultat, lönsamhet och effektivitet. De arbetar för att varje medarbetare ska arbeta efter individuella mål och att målen ska vara kopplade till verksamheten. Exempelvis har vård- och omsorgsnämnden brutit ner sina övergripande mål så att de slutligen ska matcha brukarnas specifika behov och mål. Man vill ge medarbetare och brukare en möjlighet att påverka verksamheten och utifrån deras behov arbeta för att den kunskap och kompetens som efterfrågas ska finnas bland medarbetarna. Detta gör man bland annat genom utvecklingssamtal med medarbetaren där denne får möjlighet att uttrycka eventuella önskemål. Genom att lyssna på den person som står brukaren närmast kan man sedan utveckla verksamheten och utbilda personalen med rätt sorts kompetens. Det handlar i mångt och mycket om att det ska finnas en tydlig röd tråd där medarbetaren ska känna att denne kan bidra till att uppnå verksamhetens mål. För att göra detta på ett bra sätt krävs även uppföljning av kompetensinsatserna. Att arbeta aktivt med dessa frågor är något som den kommunala förvaltningen ser som en grund för att uppnå en god arbetsmiljö då man vill leva som man lär och inte bara ha målen nedskrivna utan någon praktiskt förankring (möte med kontaktperson 9 oktober 2013).

Då studien har genomförts på ett korttidsboende kan det vara relevant att som läsare få en kort inblick i vad ett korttidsboende arbetar med. Ett korttidsboende är ett hem för unga brukare som har behov av daglig vård och omsorg. Det är en form av avlastning för övriga i familjen vilket ibland efterfrågas av föräldrar som har barn med speciella behov för att få tid till återhämtning. Det är i hög utsträckning även till för brukarna då tiden på korttidsboendet skapar möjligheter att träffa andra barn och ungdomar i liknande situationer och på så vis skapas möjligheten till nya vänskapsrelationer. På korttidsboendet som har besökts i samband med studien kommer det barn och ungdomar som sover över en eller ett par nätter i veckan eller utifrån de önskemål som finns hos familjerna. Brukarna har egna rum som de bor i och verksamheten har utöver det en hel del gemensamma ytor, det är således som att kliva in i ett hem (intervjuer utförda med respondenter 12, 13 och 14 november).

Under intervjuerna med respondenterna vid korttidsboendet framkom att de haft en tuff och krävande period den senaste tiden. Det finns en hel del annan bakomliggande information som bidragit till den situation som uppstått men som inte kan beskrivas närmare på grund av de löften som getts till den kommunala förvaltningen om konfidentialitet och sekretess. På grund av att studien gjorts under rådande omständigheter kan det vara intressant att ha kännedom om hur ett

”normalläge” på korttidsboendet ser ut. Enligt respondenterna är det stor skillnad på hur deras arbete sett ut och upplevts i vanliga fall i förhållande till hur det sett ut under de senaste fem månaderna. Under denna period har en mycket krävande situation uppstått i samband med placering av en brukare med speciella behov. Vardagen på korttidsboendet beskrivs som vanligtvis hanterbar där det inte verkar råda någon högre grad av stress bland medarbetarna. Det som då har uppgetts som stressande är mer vardagliga utmaningar som att få med alla brukarna när det är dags för utflykt eller hantera en brukare som får ett utbrott eller kanske är ledsen, något som personalen verkar känna sig rustade för. Det som uppstått under de senaste fem månaderna är att det har placerats en brukare på korttidsboendet som personalen inte har varit rustade att bemöta. Intervjuerna utfördes i slutet av denna period då situationen med den specifika brukaren lugnat ner sig på grund av en förändring i personalstyrkan (intervjuer utförda med respondenter 12, 13 och 14 november).

1.3 Problemformulering

Fenomenet stress har under ett antal år varit allt mer uppmärksammat och vetenskapen om att stress i vissa fall kan leda till fysiska såväl som psykiska problem är inte längre någon nyhet (Iwarson, 2002). Utifrån den litteratur vi har tagit del av framkommer det även att fenomenet stress tillsammans med andra hälso- och arbetsmiljöfrågor till största del har undersökts med hjälp av kvantitativa mätningar i organisationer, se exempelvis krav- och kontrollmodellen (Iwarson, 2002) samt JD-R modellen (Albrecht, 2013). På grund av detta anser vi att det finns ett behov av att studera fenomenet på ett kvalitativt plan. Genom att träffa personer som befinner sig i arbetslivet och genomföra öppna intervjuer ämnar vi att, ur ett medarbetarperspektiv, skapa en förståelse för hur dessa upplever arbetsrelaterad stress och vad begreppet stress innebär för dem. Vi vill även studera vilka arbetsrelaterade faktorer som skapar stress samt undersöka om stress i sin tur påverkar medarbetarnas motivation till lärande och utveckling på arbetsplatsen.

1.4 Syfte

Vårt syfte är att utifrån ett fenomenologiskt perspektiv studera hur medarbetarna i en kommunal förvaltning uppfattar arbetsrelaterad stress samt vilka arbetsrelaterade faktorer som skapar stress. Vi vill även försöka förstå på vilket sätt arbetsrelaterad stress påverkar medarbetarnas motivation till lärande och utveckling på arbetsplatsen.

1.5 Avgränsning

För att ha möjlighet att utföra en studie som uppfyller sitt syfte och genomföra semi-strukturerade intervjuer med hög kvalitet har vi valt att avgränsa oss inom den kommunala förvaltningen som studien har utförts inom. Detta även för att det ska finnas tillräckligt med tid att transkribera och analysera datainsamlingen. Den kommunala förvaltningen består av ett antal enheter med en ansvarig enhetschef för varje enhet och enheterna är sin tur är uppdelade i arbetsgrupper (möte med kontaktperson 9 oktober 2013). För att ha möjlighet att utföra en kvalitativ studie med semi-strukturerade intervjufrågor har vi därmed valt att avgränsa oss till en av dessa arbetsgrupper. En arbetsgrupp består av åtta till tio medarbetare och den arbetsgrupp

som utgör underlaget för intervjuerna består av tio medarbetare varav åtta i skrivande stund befinner sig i arbete och två är sjukskrivna på heltid. Vi hade själva satt ett tak på maximalt tio intervjuer om vardera en timme. Vi skulle då kunna utföra fem intervjuer per person och på så vis ha tillräckligt tid att transkribera och analysera samtliga intervjuer utifrån de krav som ställs på en forskare som genomför en kvalitativ studie med semi-strukturerade intervjufrågor.

2. Metod

I följande avsnitt diskuteras den metod som har utgjort grunden för datainsamlingen samt fördelar och nackdelar med olika tillvägagångssätt genom avslutande metoddiskussion.

2.1 Analyseringssätt och forskningsansats

Tre relationer finns mellan teori och empiri. Deduktion som innebär att forskaren utgår från redan befintliga teorier och låter dessa styra vilken information som ska samlas in. Induktion där forskaren studerar ett objekt eller ett fenomen utan att först ha förankrat undersökningen i befintlig teori. Istället utformar forskaren en teori utifrån den insamlade informationen, det vill säga empirin. I den här studien har den tredje relationen använts, abduktion. Abduktion är en kombination av de två ovan nämnda relationerna vilket innebär att forskaren i ett första skede arbetar mer induktivt för att i det andra skedet gå över till ett deduktivt arbetssätt. Abduktion öppnar upp möjligheterna för forskaren som slipper låsa sig till att följa antingen det ena eller det andra arbetssättet. Samtidigt kan det innebära en viss risk då forskaren omedvetet väljer sitt studieobjekt eller fenomen utifrån tidigare erfarenhet och därmed riskerar att utesluta andra alternativa tolkningar (Patel & Davidson, 2003).

Utifrån aspekten att det är fenomenet stress som ska studeras samt vetenskapen om att viss grundkunskap inom motivation och utveckling redan föreligger utgår studien från den abduktiva relationen mellan teori och empiri. Den abduktiva ansatsen har således vuxit fram som en naturlig relation då det i första skedet har varit aktuellt att undersöka fenomenet stress inom en utvald grupp individer utan teoretisk förkunskap inom ämnet. Avsikten med studien är inte att skapa en ny teori utifrån empirin utan snarare att teori ska kopplas samman i ett senare skede av uppsatsen. Genom denna metod är tanken att de förutsättningslösa intervjuerna ska vävas samman med redan befintlig teori och kunskap om exempelvis stress och kollektivt lärande.

Fenomenologisk forskning kännetecknas av begreppen förståelseinriktning och ett induktivt eller abduktivt förhållningssätt vilket innebär att forskaren är mer intresserad av betydelse som objekten har för individer mer än objekten i sig (Fejes & Thornberg, 2012). I den här studien kan detta kopplas till att intresset är större för betydelsen som stress har för motivation till lärande och utveckling mer än för själva objekten stress och motivation. Utifrån ett abduktivt förhållningssätt är meningen att empirin är det som utgör grunden för studien vilket är typiskt för den fenomenologiska forskningen. Fenomenologisk forskning är teorigenererande snarare än teoritande (Fejes & Thornberg, 2012). Då studiens syfte ämnar undersöka hur medarbetarna uppfattar stress och vad stress har för inverkan på motivationen till lärande och utveckling, genom att tolka subjektiva uppfattningar, är en fenomenologisk förståelseinriktning bäst lämpad.

Två grundläggande kriterier för den fenomenologiska ansatsen har utformats. Det första innebär att kunskapsintresset måste gälla ett fenomen, exempelvis ett allmänt intresse i en viss tid så som upplevelsen av stress i vardagen eller förändrade könsroller. Det andra kriteriet innebär att kunskapsintresset ska inrikta sig på det mest väsentliga i den utforskade upplevelsen (Fejes & Thornberg, 2012). Båda kriterier uppfylls av syftet i denna studie vilken ämnar undersöka hur medarbetarna inom den kommunala förvaltningen uppfattar stress, samt beskriva på vilket sätt

stress påverkar medarbetarnas motivation till lärande och utveckling på arbetsplatsen. I fenomenologiska studier genomförs datainsamling oftast med hjälp av självrapporter och intervjuer, alternativt en kombination av dessa två metoder. Intervjuerna är antingen ostrukturerade eller semi-strukturerade och forskaren använder sig av öppna frågor, ett aktivt lyssnande samt ett stimulerande samspel med informanten (Fejes & Thornberg, 2012). Samtliga kriterier har använts under studiens gång med semi-strukturerade intervjufrågor samt ett aktivt samspel med respondenterna.

Genom studien har en kvalitativ ansats använts för att på bästa sätt förstå och beskriva medarbetarnas egna uppfattningar om stress och för att i nästa led beskriva hur stress påverkar motivationen till lärande och utveckling på arbetsplatsen. Enligt Fejes & Thornberg (2012) kännetecknas kvalitativ forskning av ett tolkande arbetssätt och ett större intresse för att gå på djupet med det fenomen man ämnar undersöka. Forskaren försöker beskriva verkligheten genom exempelvis inspelade intervjuer eller analyserade texter som sedan bearbetas och analyseras. Resultat och analys genom en kvalitativ bearbetning blir ofta, precis som i denna rapport, en blandning av citat och egna tolkningar. Något som är vanligt förekommande under bearbetning av kvalitativ data och som försökts ta till vara på i studien är internala relationer. Internala relationer innebär att olika delar förutsätter varandra för att på så vis skapa en helhet (Patel & Davidson, 2003). Detta har gjorts genom att problematisera både variation och homogenitet i det insamlade materialet. Genom denna metod har relationerna försökt beskrivas mellan de olika delarna i tolkningen och på så vis skapa en helhet av den information som samlats in, något som är av stor vikt för att belysa ett fenomen genom en kvalitativ ansats.

2.2 Urvalsprocessen

Efter mailkontakt med kontaktpersonen anordnades ett möte den 9 oktober 2013 där möjligheten gavs att bolla aktuella idéer samtidigt som kontaktpersonen fick möjlighet att presentera verksamheten och sin egen roll i organisationen. Mötet slutade med en gemensam syn på vad studien kunde tänkas handla om och på vilket sätt den skulle genomföras. Målet blev slutligen att genomföra semi-strukturerade intervjuer där respondenterna skulle ges ett stort utrymme att tillföra tankar och funderingar under intervjuens gång. Detta då studiens syfte ämnar undersöka medarbetarnas syn på stress och hur stress kan påverka motivationen till lärande och förmågan att ta till sig ny kunskap på arbetsplatsen.

För att utifrån den fenomenologiska ansatsen ha möjlighet att i förväg veta att den arbetsgrupp som ingår i studien bestod av medarbetare där fenomenet stress var befintligt hjälpte kontaktpersonen till genom att öppet ställa frågan om det fanns någon som upplevde stress bland sina medarbetare till cheferna i förvaltningen. Kontaktpersonen fick därefter in ett antal svar från cheferna som kunde förmedla upplevd stress i sina arbetsgrupper. Genom denna metod etablerades en kontakt med en av cheferna som genom tidigare medarbetarundersökningar hade uppmärksammat en hög grad av stress i en av sina arbetsgrupper. Ett möte med den utvalda arbetsgruppens chef hölls för att presentera syftet samt ta del av hans kunskap om medarbetarna och den rådande situationen. Det framkom under mötet att det fanns två medarbetare som var heltidssjukskrivna på grund av stress och att de nu var totalt åtta av tio i arbete. Det bestämdes att chefen skulle gå tillbaka till sin arbetsgrupp och höra efter vilka som kunde delta i intervjuer

under ett antal förutbestämda datum. Inom kort kom svaret att samtliga åtta medarbetare som var i arbete hade möjlighet att delta i intervjuerna.

Målgrupp för studien blev således åtta av tio medarbetare från en arbetsgrupp inom en enhet i en kommunal förvaltning där vetskapen om att fenomenet stress fanns redan i förväg.

2.3 Datainsamling och intervjuer

Datainsamlingen har genomförts i form av åtta semi-strukturerade intervjuer. Intervjuerna tillsammans med all information som uppdragsgivaren delgett har utgjort den data som analysen och slutsatserna grundas på. Eftersom studien har ett kvalitativt angreppssätt beslutades att intervjuer är den metod som passar bäst eftersom de tenderar att ge mer djupgående information.

När man genomför intervjuer som datainsamling bör graden av strukturering i de frågorna man ställer beaktas eftersom dessa beror på syftet med intervjun. Vill man exempelvis få information kring ett visst antal eller hur ofta förekommande något är det bäst lämpat att använda sig av frågor och svarsalternativ som är bestämda i förväg. Om man däremot ämnar beskriva eller tolka ett visst fenomen är det bättre att lämna ett större utrymme för respondenten att beskriva och tolka ett visst ämne på egen hand (Kvale, 1996). Eftersom denna studie ämnar beskriva respondenternas uppfattning av stress och vad stress innebär för dem har intervjuerna varit semi-strukturerade vilket innebär att det fanns ett antal frågor att utgå ifrån men att det samtidigt fanns möjlighet att uttrycka sig fritt och diskutera andra frågor som respondenterna upplevde som relevanta. Syftet med intervjuerna var vidare att respondenterna skulle få beskriva på vilket sätt stress påverkar deras motivation till lärande och utveckling på arbetsplatsen. Även här lämpar sig en semistrukturerad intervjuguide bäst för att skapa möjligheter att diskutera utanför ramarna och ge utrymme för andra intressanta områden.

Under intervjuutförandet diskuterades olika teman och det fanns en intervjuguide (se bilaga) med färdigformulerade frågor som utgick från de områden som diskuterades. Enligt Cohen, Manion & Morrisson (2007) är fördelen med detta att respondenterna svarar på samma frågor vilket underlättar möjligheten att jämföra svaren med varandra. En nackdel är dock att alltför standardiserade frågor kan få frågorna att låta onaturliga och därmed avgränsa respondentens förmåga att uttrycka sig fritt. På grund av detta är det viktigt att intervjuaren kan improvisera vid själva intervjutillfället och försöker få frågorna att låta så ostandardiserade som möjligt. I det inledande skedet av intervjun har även bakgrundinformation diskuterats, det vill säga att man låter respondenten berätta om sig själv och sin bakgrund. Detta för att lätta upp stämningen inför de mer relevanta frågorna som skulle komma senare.

Intervjuerna ägde rum på respondenternas arbetsplats och det var enbart intervjuaren och respondenten på plats i rummet. Detta eftersom det enligt Cohen et al. (2007) finns en risk att respondenten känner sig pressad då flera personer är närvarande vid intervjutillfället. Respondenterna informerades i det inledande skedet av intervjun om konfidentialitet, hur lång tid intervjun skulle ta, vad syftet med intervjun var, vilken typ av intervju det rörde sig om samt att de fick avbryta intervjun om de så önskade. Respondenterna informerades även om att samtalet spelades in och att det fanns möjlighet att pausa inspelningen om det skulle vara någon

information som var känslig samt att de, om de önskade, fick möjlighet att få ta del av studiens resultat.

I och med att intervjuerna blev inbokade med kort varsel fanns det inte tid att genomföra en så kallad pilotintervju. Efter de första intervjuerna diskuterades dock vad som kunde förbättras till nästa tillfälle och vad som kunde vara bra att tänka på. Samtliga intervjuer genomfördes under samma vecka. Från inspelningarna gjordes transkriberingar av samtliga intervjuer, transkriberingarna skrevs ned ordagrant.

2.4 Bearbetning av data

För att på ett effektivt sätt kunna få fram det utforskade fenomenets essens var det första steget i analysprocessen att på ett översiktligt sätt gå igenom materialet vilket enligt Fejes & Thornberg (2012) är det första som bör göras i enlighet med den fenomenologiska analysprocessen. Genom att läsa igenom samtliga transkriberade intervjuer några gånger skapades en bild av hur användbart och begripligt det insamlade materialet var. Då varje intervju upplevdes som begriplig och fokuserade på det som var väsentligt för studiens syfte beslutades att alla var användbara. Det andra steget i processen var att börja läsa materialet mer detaljerat för att bryta ner texten till mindre meningar. Syftet med detta är enligt Fejes & Thornberg (2012) att upptäcka skiftningar i meningsinnehållet och därigenom kunna avgränsa meningsbärande enheter. Dessa meningsbärande enheterna markerades och sammanställdes för att få en så översiktlig bild som möjligt. Som steg tre i analysprocessen skedde en detaljerad analys av de meningsbärande enheterna, det vill säga att forskaren reflekterar över varje enhet för att reda ut dess meningsinnehåll. De sammanställda enheterna analyserades i detta steg genom att de diskuterades och tolkades. I det fjärde steget sammanställdes de transformerade meningsenheterna ännu en gång till en enhetlig beskrivning av den utforskade upplevelsen. Detta för att eliminera eventuella irrelevanta utsagor, eliminera upprepningar och föra samman meningsenheter med ett liknande innehåll (Fejes & Thornberg, 2012). Som femte steg i processen genomfördes en gedigen genomgång av de situerade beskrivningarna med syftet att slutligt identifiera de centrala teman som träder fram i respektive beskrivning. Detta gjorde att en slutlig verifiering av fenomenets essens tog form (Fejes & Thornberg, 2012).

2.5 Validitet

Validitet innebär att man undersöker det som man har avsett att undersöka. Det vill säga att hög validitet innebär att man genom hela studien håller sig till det som är relevant för studiens syfte. Det handlar även om hur väl forskaren lyckas med att tolka, ifrågasätta och kontrollera de resultat som kommer fram genom hela forskningsprocessen (Patel & Davidsson, 2011). Genom att försöka göra alla stegen i studien så tydliga som möjligt och beskriva forskningsprocessen på ett utförligt sätt är avsikten att studien ska uppnå hög validitet. För att inte gå miste om de enskilda intervjuernas särart kommer redovisningen av intervjuerna att sträva efter en bra balans mellan citat från respondenterna och egna kommentarer. Allt för att läsaren själv ska ges möjlighet att bedöma tolkningens trovärdighet (Patel & Davidsson, 2011). Det diskuterades huruvida högre validitet kunde ha uppnåtts om intervjuerna hade kompletterats med enkäter. Enkäter hade förmodligen hjälpt för att nå ut till en större grupp individer men eftersom syftet

med studien är att undersöka begreppet stress som fenomen samt hur stress påverkar motivation till lärande och utveckling på arbetsplatsen hade det inte gett högre validitet. Detta på grund av att studiens syfte inte är att kartlägga stress som fenomen ur ett kvantitativt perspektiv, utan snarare ur ett kvalitativt förhållningssätt försöka beskriva hur respondenterna uppfattar stress och dess inverkan på motivation till lärande och utveckling på arbetsplatsen (Patel & Davidsson, 2011).

2.6 Reliabilitet

Reliabilitet innebär hur tillförlitlig studien och resultatet är, det vill säga att hög reliabilitet innebär att exakt samma studie ska kunna genomföras igen och uppnå samma resultat. Eftersom detta är en kvalitativ studie kan det inte ställas lika höga krav på reliabilitet som vid en kvantitativ studie. Om man exempelvis intervjuar samma person vid ett flertal tillfällen och får olika svar vid en kvantitativ undersökning är detta ett tecken på låg reliabilitet. Det behöver dock inte vara fallet vid en kvalitativ undersökning eftersom respondenten ifråga kan ha ändrat uppfattning eller att situationen har förändrats vilket man som forskare i så fall undersöker närmare då man arbetar utifrån ett kvalitativt angreppssätt (Patel & Davidsson, 2011).

2.7 Etiska överväganden

När man genomför den här typen av studie är det viktigt att man har en del etiska överväganden i åtanke. Enligt Patel & Davidsson (2011) måste exempelvis berörda deltagare gett samtycke för att delta i studien. I detta fall frågade medarbetarnas närmsta chef om medarbetarna ville ställa upp som respondenter vilket kan ha ingett en påtvingande känsla. Vid samtliga intervjutillfällen har det dock informerats om att det är frivilligt att ställa upp. Det är även viktigt att respondenterna har blivit informerade om syftet med studien (Patel & Davidsson, 2011), vilket även har framförts vid intervjutillfället. Intervjufrågorna har även diskuterats för att de ska vara lätta att förstå för samtliga respondenter. Det är av största vikt att man som forskare beaktar den enskilda individens integritet (Cohen et al, 2007) och därmed har även respondenterna blivit informerade att det inspelade materialet endast kommer att användas för att kunna besvara studiens syfte. Respondenterna har dessutom vid intervjutillfället blivit informerade om konfidentialitet. Den berörda kommunen, kontaktpersonen och respondenterna kommer inte att nämnas vid namn och materialet har enbart använts för att kunna besvara studiens syfte. Respondenterna kommer att nämnas som respondent ett, respondent två, och så vidare vilket inte kommer ske i enlighet med den ordning som intervjuerna hölls. Detta för att det inte ska kunna härledas till vem som har sagt vad. Den brukare som respondenterna upplever att de ej varit rustade att möta kommer att benämnas som X för att inte röja vilket kön personen tillhör. En annan etisk aspekt är att vår kontaktperson inom den kommunala förvaltningen gjorde en förfrågan vid en sammankomst om någon av de olika enheterna skulle kunna tänka sig att bli föremål för undersökningen. Det visade sig att chefen för den här specifika enheten kunde tänka sig detta och därmed stod det klart inom vilken enhet undersökningen skulle ske. Därmed har de berörda medarbetarna inom enheten inte haft möjlighet att opponera mot undersökningen om de önskat detta, respondenterna har snarare haft möjlighet att tacka nej till att ställa upp på intervju precis innan intervjutillfället vilket kan tänkas ha ställt dem i en pressad situation.

2.8 Metoddiskussion

Då det under intervjuerna framkom att arbetsgruppen har varit utsatt för en hög nivå av stress under de senaste månaderna på grund av en specifik situation som arbetsgruppen normalt inte ställs inför ändrades studiens fokus något. När detta framkom stod det klart att det inte riktigt skulle gå att undersöka hur respondenterna i normala fall uppfattar stress utan fokus fick istället bli på hur stressen har uppfattats och påverkat respondenterna under den specifika perioden. Under den här specifika perioden har hela arbetsgruppen hamnat i en mycket utsatt och stressande situation som förmodligen har påverkat studiens resultat i och med att denna information inte hade framkommit när studiens syfte utformades. Det kan dessutom ha påverkat resultatet på så vis att respondenternas uppfattning av fenomenet stress har beskrivits på ett sätt som de kanske normalt inte skulle beskriva fenomenet på. Det framkom även under intervjuerna att vissa av respondenterna upplevde att det fanns ett behov av att prata om den här specifika situationen vilket därmed gjorde att en del intervjuer fick en mer ödmjuk karaktär vilket i sig kan ha gjort att de ämnen som var tänka diskuteras fick mindre utrymme. Det bör även poängteras att följande studie enbart bygger på medarbetarnas perspektiv av situationen som pågått. Om insatta personer på andra positioner inom den kommunala förvaltningen även hade fått dela med sig av sina synpunkter är det möjligt att analysdelen och resultatet hade sett annorlunda ut. Detta då det hade kunnat belysa andra delar av verksamheten och därmed ge en mer diversifierad bild av situationen som pågått.

En annan aspekt som kan ha påverkat studiens resultat är det faktum att intervjuerna vid två intervjutillfällen fick avbrytas. Detta på grund av att det kom brukare till enheten som krävde personal. Det finns en risk att respondenterna under själva intervjun, både före och efter avbrottet, kände sig stressade och tappade fokus på grund av detta vilket kan ha påverkat den information som de delade med sig av.

2.9 Källkritik

Litteraturen har tagits fram med hjälp av sökningar i Lovisa (Lunds Universitets bibliotekskatalog). Sökningar gjordes på de övergripande begreppen stress, motivation och lärande. Majoriteten av litteraturen som är kopplad till ämnet lärande rör det arbetslivspedagogiska området men artiklar som berör ämnet organisationspsykologi har även behandlats. Sökningar på artiklar och e-böcker har gjorts på Emeralds plattform via Lunds Universitet. Samtliga valda artiklar och litteratur som rapporten refererar till kan ej klassificeras som strikt vetenskapliga. Detta har dock tagits i beaktande och på grund av att författarna till litteraturen har tillräcklig kompetens inom sina respektive områden har det beslutats att dessa texter ska kunna användas i studien. Det har till exempel varit utmanande att hitta lämplig litteratur om fenomenet stress inom det arbetslivspedagogiska området. Källorna som utgör grunden för de resonemang som förs kring stress och som valts ut för att belysa studien består av såväl vetenskapliga böcker inom ämnet som av litteratur i form av kliniska studier och rapporter vilka beskriver vad som händer i kroppen rent fysiologiskt då stress uppstår. Någon enstaka källa utgörs även i form av en handbok för chefer vilka ska hantera och förebygga stress i arbetslivet. För att kunna beskriva den empiri som samlats in under studiens gång behövdes litteratur som var både vetenskaplig och beskrivande ur ett arbetsplatsperspektiv. Av just denna anledning har

en blandning av direkt kliniska studier, forskningsrapporter och sammanställningar (exempelvis handböcker) av tidigare studier använts som källor. Det framgår dock tydligt att samtliga källor har baserats på tidigare forskning och att de har sina rötter i vetenskapen vilket skapar relevans i sammanhanget för att kunna beskriva och förklara den insamlade empirin i studien.

3. Teori

Nedan presenteras de teorier som valts för att utreda begreppen stress, motivation, lärande och utveckling på arbetsplatsen. Teorin används senare i analysen för att vävas samman med empirin samt för att styrka de resonemang som förs gällande resultaten.

3.1 Stress

När Malmström & Nihlén (2002) förklarar begreppet stress nämner de både inre och yttre stress, positiv och negativ stress. Förklaringarna är många och ibland är det svårt att hitta en specifik förklaring till fenomenet stress. Ofta används ordet stress för att beskriva situationer där man upplever tuffa krav eller obehagliga påfrestningar samtidigt som ordet kan användas för att beskriva obehagliga reaktioner som är både mentala och kroppsliga. Stress förekommer alltså i många fall både som orsak och effekt. Vad gäller positiv stress syftar det ofta till den reaktion som sker i kroppen när stresssystemets aktivitet höjer prestationsförmågan och på så vis får oss att utnyttja våra resurser till max. Vad gäller negativ stress samt då begreppet används inom hälso- och sjukvården syftar det ofta till funktionella/psykoga och psykosomatiska besvär. Utöver nämnda relationer till begreppet stress finns även tydliga kopplingar mellan stress och problem på arbetsplatsen eller att stress går att jämföra med lägre livskvalitet (Malmström & Nihlén, 2002). Malmström & Nihlén (2002) ger vidare följande förklaring till begreppet stress:

"... beskriver negativ stress som den "obalans i anpassningssystemen" en långvarig, kraftig stressreaktion kan leda till, och positiv stress som den stimulans vi erfar inför hanterbara och meningsfulla krav och utmaningar" (Malmström & Nihlén, 2002, sid. 53).

Enligt Nationalencyklopedin har ordet stress använts i det svenska språket sedan 1954 och ger oss följande förklaring: *"Stress = ansträngande omständigheter som framkallar påfrestningar både fysiskt och psykiskt; hets; spänningstillstånd"* (Malmström & Nihlén, 2002, sid. 54).

Malmström och Nihlén (2002) menar att den första som myntade ordet negativ stress var en kanadensisk fysiolog vid namn Hans Selye på 1930-talet. Selye definierade negativ stress som obalans i livsfunktionerna och myntade även det väl använda talesättet *"Det viktigaste är inte hur man har det utan hur man tar det"* (Malmström & Nihlén, 2002, sid. 54). Dock var det först på 1960 - talet som en amerikansk psykolog vid namn Richard Lazarus kopplade stressforskningen till vår anpassningsförmåga och började diskutera hur olika människor använder olika beteendestrategier för att klara av utmaningar och påfrestningar i livet. Sedan denna tid har stressforskningen pågått och det har visat sig att negativ stress, precis som Selye menade, inte uppstår automatiskt utan att det beror på hur vi som människor kan förhålla oss till livets motgångar och utmaningar. Under senare år, rättare sagt under 1990-talet började begreppet utbrändhet att användas som i många fall har använts som förklaringen till alla former av överansträngning och stressreaktioner med vaga kroppsliga och mentala symptom. Sedan 2000-talet har man allt mer börjat använda sig av begreppet utmattningsdepression vilket många gånger använts för att förklara stressutlösta utmattningar som har en kraftig emotionell påverkan på individen (Malmström & Nihlén, 2002).

Enligt Malmström och Nihlén (2002) avser positiv stress den höga grad av välbefinnande och prestationsförmåga som uppstår då vi finner rätt balans mellan anspänning och återhämtning. För att klara av att upprätthålla den positiva stressen krävs det att individen har en förmåga att reglera sina tankar och känslor vilka uppstår som en effekt av olika faktorer i omgivningen. Detta krävs för att individen ska uppleva faktorerna som meningsfulla, trygga, stimulerande och utmanande.

Enligt Olofsson (2000) har positiv och så kallad ”ofarlig stress” sina rötter i de naturliga krafter som vi människor kan få i ett stressfyllt läge. Det är en reaktion som finns medfött i oss och som från början avsett att hjälpa oss i mycket pressade situationer, som när vi behövt fly från vilddjur eller då vi behöver hjälpa en människa i nöd. Vi får då nästintill omänskliga krafter och vår psykiska och fysiska kapacitet ökar genom den energimobilisering som sker i kroppen. Problemet är att med tiden så avtar de skyddande processerna som uppstår under hög stress vilket i värsta fall kan leda till att långvarig stress blir farlig om vi inte får möjlighet till återhämtning (Olofsson, 2000).

Enligt Malmström & Nihlén (2002) handlar det alltså om hur vi hanterar och tolkar situationer som vi hamnar i. Den negativa stressen tar sin grund i olika grader av anspänning och handlingsberedskap i relation till tiden som finns för lugn och vila. Oftast är det en blandning av flera olika parametrar som är den bidragande faktorn. Det absolut viktigaste för att kunna hantera sin stress är att få utrymme till återhämtning. Brist på vila och återhämtning under en längre tid kan leda till utbrändhet, eller som många idag uttrycker det, att man går in i väggen. En annan form av negativ stress kan uppstå då vi utsätts för överdriven eller långvarig anspänning i form av höga krav, osäkerhet, oro, nervositet och anspänning. Det svåra i många situationer är att veta vad som är den utlösande faktorn, alltså om det handlar om en ångestsjukdom som i sin tur leder till stressreaktioner eller om ångesten har utlösts under en längre tid av stress. Om man under en lång period lider av en anspänningssituation kan den i sig leda vidare till utmattning. Speciellt om man lever med anspänning över en större del av dygnets timmar vilket i sin tur orsakar brist på vila. Kontentan är alltså att stressutlösta besvär inte bara kommer av långvarig stress utan att även otillräcklig vila och återhämtning är en utlösande faktor (Malmström & Nihlén, 2002).

3.2 Faktorer som påverkar stress

Krav- och kontroll modellen togs ursprungligen fram av stressforskaren Töres Theorell och används ofta för att kunna analysera psykosociala arbetsförhållanden samt de effekter på hälsan som dessa kan få (Iwarson, 2002). Modellen togs fram för att beskriva människors upplevda krav i förhållande till sin upplevda kontroll i arbetslivet och förhållandet mellan krav och kontroll är det som avgör om positiv eller negativ stress uppstår. I krav- och kontroll modellen definieras krav som upplevd tidspress och/eller stor arbetsmängd. Vad avser att ha kontroll i sitt arbete innebär det allt från att ha inflytande över sitt eget arbete, att ha den kunskap som krävs för att utföra sitt arbete till att uppleva stimulans och utveckling på arbetsplatsen, exempelvis möjlighet till variation i sina arbetsuppgifter. Man har med tiden även lagt till en tredje komponent i modellen som avser upplevelsen av det sociala stödet. Har man ett stort och välfungerande socialt stöd omkring sig löper man en mindre risk för att utveckla ohälsosamma stresssymptom. Utifrån Töres Theorells modell blir det tydligt att stressnivån i hög grad beror på om vi själva kan påverka vår arbetsituation eller ej. Desto större påfrestningar eller belastning som vi utsätts

för desto viktigare blir det för oss att vi kan styra över vår egen arbetssituation för att kunna förebygga att stressnivån ökar till en ohälsosam nivå (Iwarson, 2002).

Enligt Iwarson (2002) pratar man ibland om högstressarbete vilket kan definieras av att man känner höga krav på sig själv i kombination med att man har en låg nivå av personlig kontroll, något som direkt kan kopplas till krav- och kontrollmodellen som beskrivits i tidigare stycke. Personer som har ett högstressarbete upplever ofta att de är trötta och har svårt att sova, vissa lider även av fysiska åkommor som till exempel muskel- och ledvärk. Om man dessutom har ett bristande socialt stöd i form av vänner, kollegor och familj omkring sig löper man en större risk för att drabbas av nedstämdhet, depressioner och ångest (www.folkhalsoguiden.se). Enligt Iwarson (2002) kan liknande konsekvenser uppstå genom bristande förhållanden på arbetsplatsen, till exempel om man sällan eller aldrig får höra att man gjort ett bra arbete eller om det ofta uppstår förändringar och omorganiseringar i organisationen.

KASAM (känsla av sammanhang) är ett begrepp som myntades av Aaron Antonovsky, professor i medicinsk sociologi (1923 -1994). Antonovsky hade under en tid i sitt liv studerat judiska kvinnor som överlevt koncentrationsläger. Hans upptäckter visade att trots det att de varit utsatta för hemska förhållanden hade de lyckats behålla sin psykiska hälsa på ett häpnadsväckande sätt. Antonovsky ställde sig då frågan vad det är som gör att människor förblir psykiskt friska? Med hjälp av modellen KASAM besvarade han sin fråga. Antonovsky menade att en människa inte är antingen sjuk eller frisk utan att man ständigt befinner sig på en flödande skala mellan dessa två motpoler. Ju högre känsla av sammanhang desto bättre mår man. KASAM är uppbyggt av tre olika komponenter: hanterbarhet, begriplighet och meningsfullhet, som tillsammans gör en person motståndskraftig (Antonovsky, 1995).

Hanterbarhet handlar om vikten för en individ att ha de resurser som krävs för att hantera krav från omvärlden och motgångar. Människor som upplever sig kunna hantera livet blir mer motståndskraftiga mot ohälsa.

Begriplighet handlar om att människor mår bra av att ha en struktur och regelbundenhet i sitt liv. Om något skulle överraska oss vill vi ändå kunna förklara det. Har man förmågan att göra händelser i livet begripliga förblir man enligt Antonovsky friskare i högre utsträckning.

Meningsfullhet innebär att vi människor upplever att de utmaningar vi ställs inför är värda att lägga vår energi och vårt engagemang på. En människa som försöker hitta meningen med de jobbiga händelser som denne ställs inför mår bättre än de som inte gör det (Antonovsky, 1995).

Höga värden av KASAM innebär en hög förmåga att kunna hantera motgångar och utmaningar i livet vilket också kan få oss att må bättre och vara friskare. Antonovsky gjorde genom KASAM modellen tidiga kopplingar mellan en känsla av sammanhang samt stresstålighet och hälsa. En stor del av hälsointresset i väst för hur man mår bra och håller sig frisk har sina rötter i Antonovskys forskning (Malmström & Nihlén, 2002).

Chefen har en väsentlig roll i organisationer och arbetsgrupper, bland annat vad gäller arbetsmiljön och arbetet med att förebygga en hög stressnivå. På arbetsplatser där ledaren själv har en hög arbetsbelastning och känner av eventuell stress samt upplever att målen för

verksamheten är otydliga ökar risken för stressrelaterad ohälsa och nedsatt arbetsförmåga för medarbetarna (www.folkhalsoguiden.se).

Malmström & Nihlén (2002) beskriver hur ett otydligt och inkonsekvent ledarskap där chefen inte följer upp beslut som har tagits, speciellt inom personalgrupper där det råder ett flexibelt och föränderligt arbete, kan vara ytterligare en stressfaktor. Det som händer när en arbetsgrupp upplever stress är att fokus och energi ofta läggs på fel saker. I situationer då arbetsgruppen hade behövt arbeta med värdeskapande för sig själva och sina brukare/kunder uppstår det ofta ett fokus kring administrativa sysslor, tankar och granskning av andras personliga egenskaper, ryktesspridning samt andra faktorer som dessvärre har en improduktiv verkan på medarbetarna och därmed även organisationen. Ett tydligt ledarskap, en gemensam värdegrund, tydlig företagskultur, behovsanpassad mötes- och informationsstruktur, tillvaratagande av kunskap och erfarenhet och sist men inte minst att målen för verksamheten och medarbetarna stämmer överens med kundernas förväntningar är alla otroligt viktiga komponenter för att undvika negativ stress på arbetsplatsen och få en produktiv och attraktiv arbetsmiljö (Malmström & Nihlén, 2002).

För att klara av att leda sig själv och sin personal till entusiasm och stolthet i arbetet behöver man som chef själv må bra både psykiskt, fysiskt och socialt. Detta krävs för att klara av att arbeta effektivt och kunna utnyttja sina resurser i pressade och intensiva perioder, något som Malmström och Nihlén (2002) benämner som en ledare med hälsokompetens. En ledare med hälsokompetens är en ledare som tack vare sitt eget välmående och balans kan få både enskilda individer och hela arbetsgrupper att överträffa sig själva vad gäller produktivitet och prioriterat värdeskapande utan att riskera medarbetarnas eller sin egen hälsa. En ledare med hälsokompetens är en person som har orken till att driva sig själv hårt i pressade situationer samtidigt som denne behåller balansen mellan privatliv och arbete, något som bidrar till att skapa en attraktivare arbetsplats både för sig själv och för sina medarbetare (Malmström & Nihlén, 2002).

Olofsson (2002) beskriver hur det informationsflöde som vi dagligen utsätts för kan vara ytterligare en bidragande faktor till en hög stressnivå. Det är till och med så att informationsflöden på vissa arbetsplatser förekommer i olika typer av maktspel inom organisationer. Har man för lite information och upplever att det är svårt att utföra sina arbetsuppgifter kan en negativ stressfaktor utvecklas. På samma vis, vilket förmodligen är vanligare idag, kan ett alltför stort informationsflöde få en negativ och stressande inverkan på oss. Information som kommer i så stora mängder att det ibland kan bli svårt att sortera ut vad som är viktigt och relevant stressar mer än det gynnar oss (Olofsson, 2002).

Att det förekommer ett högre antal sjukskrivna inom yrken där man arbetar med människor och relationer är kanske ingen överraskning. Forskning visar att bland dem som är långtidssjukskrivna på grund av stressrelaterade besvär så är kvinnor inom vårddyrket en överrepresenterad andel (www.folkhalsoguiden.se). Då stress uppstår på en arbetsplats finns det risk för att problem uppstår även i relationer till kunder, brukare, klienter och patienter. Kvaliteten på arbetet kan då försämrans av stressen och det blir lättare att man gör både fel och missbedömningar. Kreativiteten försämrans även hos medarbetarna och det finns en ökad risk för att de beslut som fattas är dåligt underbyggda (Olofsson, 2000).

Många har från början en bild av att stress på arbetsplatser och inom organisationer enbart grundar sig på det faktum att det ställs för höga krav på medarbetarna i förhållande till den underbemanning som ibland kan råda. Idag finns det forskning som påvisar att helt andra faktorer allt oftare är det som ligger till grund för stress och ohälsa på våra arbetsplatser. Bland dessa faktorer nämner Malmström och Nihlén (2002) bland annat oroliga, tidspressade, jagade, missnöjda, frustrerade, trötta och uppgivna medarbetare. Anledningarna till att medarbetare ofta får dessa känslor som i sin tur kan leda till stress beror ofta på att organisationen till exempel har otydliga mål eller orealistiska förväntningar på sina medarbetare. Saknas gemensamma mål och det finns otydliga grundvärderingar kan det lätt uppstå subgrupper på arbetsplatsen som i sin tur skapar egna agendor och kan dra mot olika riktningar och mål (Malmström & Nihlén, 2002).

Stress handlar alltså i mångt och mycket om vilka krav som ställs på oss i arbetslivet samt om vi besitter rätt verktyg, kunskap och förmågor för att hantera de motgångar och hinder som uppstår längs vägen. Att helt enkelt hitta rätt balans mellan upplevda krav och vår egen förmåga till att möta motgångar och lösa problem (Olofsson, 2000).

3.3 Faktorer som påverkar motivation till lärande och utveckling

När det gäller medarbetares motivation och engagemang på arbetsplatsen finns ett flertal teorier som förklarar hur detta uppkommer. Bland annat den så kallade JD-R modellen som arbetades fram av Arnold B. Bakker som typ av en affärsmodell som kan användas för att förbättra de anställdas välbefinnande och prestanda i flera olika yrken (Arnold B. Bakker & Evangelia Demerouti, 2007). JD-R modellen, som står för "The Job Demands-Resources model", visar hur olika faktorer som exempelvis återkoppling, möjligheten att påverka och stöd från handledare påverkar engagemanget på arbetsplatsen. Detta i samband med personliga faktorer som till exempel optimism, självförtroende och resiliens påverkar i sin tur hur man som medarbetare presterar i sin yrkesroll och förmåga till att vara kreativ på arbetsplatsen. JD-R modellen förklarar även att en hög arbetsbelastning påverkar dessa faktorer och därmed gör att personalen blir mindre motiverad och engagerad att utföra sina arbetsuppgifter (Albrecht, 2013). Enligt Albrecht (2013) är det dessutom, när man undersöker engagemang på arbetsplatsen, av största vikt att man beaktar graden av tillfredsställelse med meningsfullhet i arbetet.

Själva modellen grundas på antagandet att varje yrke kan ha sina egna specifika riskfaktorer i samband med arbetsrelaterad stress. Dessa kan i sin tur klassificeras i två allmänna kategorier, arbetskrav och arbetsresurser som utgör en övergripande modell som kan tillämpas på olika arbetsmiljöer (Arnold B. Bakker & Evangelia Demerouti, 2007).

Enligt Illeris (2006) har ordet lärande använts i stor omfattning med delvis olika betydelser. Bland annat kan man hänvisa ordet till resultaten av läroprocesserna hos individen. Själva lärandet betyder då den förändring som skett. Man kan även hänvisa lärande till de psykiska processer som äger rum hos den enskilda individen samt de samspelsprocesserna mellan individen och dennes materiella och sociala omgivning. Vidare använder man ofta ordet lärande på samma sätt som ordet undervisning (Illeris, 2006). Enligt Ellström (2001) uppkommer förutsättningar för lärande "genom de aktiviteter som vi i vardagen kontinuerligt väljer att engagera oss i" (Ellström, 2001, s. 184).

Lärande har till stor del uppfattats som en psykologisk angelägenhet. För att försöka förstå lärande måste man ta hänsyn till faktorer som har utvecklats utifrån många olika infallsvinklar. Det finns exempelvis många teorier om lärande och enligt Illeris (2006) måste man integrera de olika teorierna med varandra för att försöka förstå hur lärande fungerar. Det vill säga att lärande måste relateras till psykologisk forskning samt samhällliga analyser av hur lärande skapas i samhällets rådande strukturer (Illeris, 2006). Enligt Illeris (2006) består lärande vidare av olika processer, exempelvis en process som utgörs av det samspel mellan individen och omgivningen där vi själva, beroende på hur uppmärksamma och fokuserade vi är, uppnår lärande. En annan process är den individuella psykologiska bearbetningen och tillägnelsen av de impulser och den påverkan som ligger i själva samspelet. Vad gäller själva tillägnelsen menar Illeris (2006) att denna alltid omfattar ett innehåll och en drivkraft vilket gör att tre olika typer av dimensioner framkommer, innehållsdimensionen, drivkraftsdimensionen och samspeletsdimensionen. Innehållsdimensionen handlar om kunskap, förståelse och färdigheter. Detta innebär att vi generellt strävar efter att skapa mening och bemästra tillvaron samtidigt som vi stärker vår funktionalitet, det vill säga vår förmåga att fungera överensstämmande i förhållande till den omgivning vi befinner oss i. Drivkraftsdimensionen omfattar motivation, känslor och vilja. Genom denna strävar vi enligt Illeris (2006) efter att bevara en mental och kroppslig balans, samtidigt som vi utvecklar vår känslighet. Samspeletsdimensionen handlar om handling, kommunikation och samarbete. Detta innebär att vi strävar efter att uppnå en social och samhälllig integration som vi uppfattar som acceptabel samtidigt som vi utvecklar vår socialitet (Illeris, 2006).

Enligt Nilsson, Wallo, Rönnqvist & Davidson (2011) är lärande något som främst har studerats på individnivå. På senare tid har dock flera forskare utvecklat olika teorier om hur lärande även kan förstås som ett kollektivt eller organisatoriskt fenomen. Det finns ett flertal teorier och olika sätt att se på de olika teoretiska inriktningarna vad gäller lärande. I början av 1900-talet var forskningen om lärande behavioristisk, vilket innebär att teorierna fokuserade på det observerbara beteendet snarare än tänkande och mentala processer (Nilsson, et al. 2011). Längre fram kom forskningen att gå över till kognitiv teoribildning vilket innebär, till skillnad från behaviorismen, att man fokuserar på tänkande, minne och mentala processer. Med början på 1970-talet och fram till 1980-talet var de kognitivt baserade teorierna den dominerande inriktningen inom lärteorin. Det kontextuella perspektivet kom från och med 1980-talet och betraktar lärande som något som inte kan förstås enskilt från det sammanhang där lärande sker, det vill säga att lärande sker i en kontext. Under 1900-talet utvecklades detta perspektiv till att bli det mest dominerande. I dagsläget är främst det kognitiva och det kontextuella perspektivet som dominerar parallellt.

När det gäller teorier om lärande som ett kollektivt eller organisatoriskt fenomen så utvecklades dessa under den senare delen av 1900-talet och baseras inte på enbart något av de behavioristiska, kognitiva eller kontextuella perspektiven. Kollektivt lärande innebär att individers erfarenheter kommuniceras och reflekteras öppet i en arbetsgrupp vilket i sin tur utmynnar i gemensamma föreställningar och uppfattningar inom just den gruppen. Det vill säga att arbetsgruppen är en viktig pusselbit när man pratar om lärande som ett samspel mellan människor i arbetskollektiv. Kollektivt lärande kan endast ske genom att individer lär och att de delar med sig av sina tankar och kompetens till andra inom gruppen. Detta innebär således att kommunikationsprocesser har en stor betydelse för att ett kollektivt lärande ska utvecklas (Nilsson, et al. 2011). Enligt Granberg (2010) är en viktig förutsättning för kollektivt lärande att

arbetsgruppen har gemensamt identifierade och accepterade uppgifter, det vill säga att man har en gemensam förståelse för arbetsuppgifterna. En annan förutsättning är att arbetsgruppen ser sig själva som ett team med vissa uppgifter istället för att medarbetarna ser sig själva som individer med individbaserat och självständigt arbete. Dessutom måste det för arbetsgruppen finnas möjlighet för omfattande social interaktion i form av diskussioner/dialoger och kollektiv reflektion (Granberg, 2010).

Organisatoriskt lärande innebär att organisationer bör organiseras så att de tar hänsyn till lärandeprocesser. Det vill säga att företaget måste byggas upp på det sättet att individer och arbetsgrupper har goda möjligheter att läras och utvecklas vilket i sin tur utvecklar organisationen. Man ämnar alltså att inte fokusera alltför mycket på produktion eftersom en alltför stor fokusering på produktion innebär att de kunskaper och erfarenheter som förvärvas inte leder till något lärande (Nilsson, et al. 2011). Enligt Filstad (2012) definieras en lärande organisation som en organisation med förmåga att lära effektivt och som därmed skapar förmågan att bli mer förändringsbenägen. En lärande organisation lär sig således ständigt nya saker och kan dessutom ständigt förändras (Filstad, 2012).

När de impulser och den påverkan individen möter i sitt samspel med omgivningen inte omsätts i en inre psykisk tillägnelseprocess framkommer enligt Illeris (2006) inget lärande. Exempelvis kan det bli ett problem när detta inte infinner sig när man utövar lärande i en bestämd form, som till exempel i utbildningssammanhang. Vad det kan finnas för anledningar till detta har bland annat undersökts av Peter Jarvis i Illeris (2006). Jarvis indelar lärandet i tre kategorier, förförståelse, icke-beaktande och avvisande. Förförståelse innebär att man på förhand anser sig ha en förståelse av något och därför inte lägger märke till nya läromöjligheter. Icke-beaktande innebär att man tar till sig ny kunskap utan att ta hänsyn till den, exempelvis på grund av att man är stressad eller rädd för vad den nya kunskapen skulle kunna medföra. Avvisande innebär att man på ett medvetet sätt har bestämt sig för att inte lära sig något nytt i en viss situation. Illeris (2006) har utnyttjat dessa kategorier som inspirationskälla till tre egna kategorier som han menar utgör hinder för lärande, fellärande, försvar mot lärande och motstånd mot lärande. Fellärande handlar om lärande som innehållsmässigt inte motsvarar det avsedda. Detta kan exempelvis bero på missuppfattningar eller bristande koncentration vilket gör att individen inte riktigt förstår eller uppfattar vad som försiggår. Till skillnad mot fellärande, som är förbundet med lärandets innehållsdimension, är det psykiska försvaret mot lärande primärt relaterat till lärandets drivkrafter. På grund av detta förhindras lärandet av omedvetna psykiska mekanismer som syftar till att skydda individen mot sådant lärande som av ett eller annat skäl kan hota, begränsa eller på något annat sätt störa den mentala balansen. Det klassiska exemplet på den här typen av försvarsmekanism är bortträngning som är ett sätt att förhindra oacceptabla driftimpulser, psykiska konflikter och traumatiska upplevelser från att ge sig tillkänna. Försvarsmekanismerna kan leda till ett avvisande, vilket innebär att man helt enkelt inte låter de yttre impulserna tränga in i medvetandet. Man vill helt enkelt inte acceptera eller engagera sig i dem och låtsas därmed inte om dem vilket gör att det inte kan ske något medvetet lärande. Det kan dock sätta spår i det omedvetna. Om avvisandet i sig är subjektivt viktigt för personen och kanske måste upprepas flera gånger kan det få karaktären av blockering vilket innebär att det uppträder automatiskt som ett massivt försvar. Om detta inträffar kan det anta neurotiska drag som liknar starka ångestreaktioner. Vad gäller ambivalens i förhållande till lärande handlar detta om att individen på en och samma gång både gärna vill och inte vill involvera sig i ett läroförlopp. Detta är alltså

ett förhållningssätt som verkar vanligare i takt med den press vi utsätts för i det moderna samhället och att vi ska engagera oss i lärande (Illeris, 2006).

Enligt Nilsson et al. (2011) är kompetens något vi måste ha för att klara av en viss uppgift. Ellström (1992) beskriver kompetens som:

“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 (Ellström, s. 21, 1992)”.

Enligt Granberg (2010) finns det olika typer av kompetens, som till exempel formell kompetens, faktisk kompetens och visad kompetens och han menar vidare att benämningen kompetensutveckling i arbetslivet ofta används synonymt med begreppet personalutbildning/personalutveckling. Granberg (2010) menar dessutom att kompetensutveckling i arbetslivet gynnas genom att man ger medarbetaren större uppgifter med utökade befogenheter. Detta leder i sin tur till att medarbetaren identifierar och tolkar de nya uppgifterna och skaffar sig kunskaper nog för att kunna ta sig an större arbetsuppgifter.

Enligt Nilsson et al. (2011) kan kompetensutveckling gestaltas i olika typer av kompetensutvecklingsaktiviteter. Planerade och organiserade utbildningsåtgärder av både intern och extern karaktär är så kallade formella utbildningsaktiviteter. Till exempel föreläsning och olika typer av kurser. Icke-formella utbildningsaktiviteter är olika typer av åtgärder där utbildningsmoment ingår. Till skillnad mot formell utbildning grundas denna form av kompetensutveckling på en lägre grad av planering och organisering. Kompetensutveckling kan vidare ske i form av informellt lärande i det dagliga arbetet. Det handlar exempelvis om olika typer av åtgärder för att förbättra förutsättningarna för de anställdas informella lärande i det dagliga arbetet genom att förändra arbetsuppgifter, arbetsformer, arbetsorganisation eller öka rörligheten bland de anställda. Detta kan exempelvis ske i form av dialoger mellan kollegor om arbetet, befordran, vikariat, arbetsrotation, arbetsutveckling, med mera (Nilsson, et al. 2011).

4. Analys och Resultat

I detta kapitel presenteras våra egna tankar och funderingar kring det empiriska material som vi fått fram genom våra intervjuer. Tillsammans med teori väver vi samman delarna och presenterar vår analys med det resultat som vi kommit fram till genom diskussioner.

För att förstå följande analys och resultat bör det som tidigare nämnts i metoddiskussionen beaktas. Det vill säga att stress och framförallt den så kallade negativa stressen i hög grad har uppstått på grund av den specifika situation som ägde rum i arbetsgruppen under våren och sommaren 2013. Det är just av föreliggande orsaker som stressen och ohälsan i arbetsgruppen har uppnått en hög nivå, vilket skildras i avsnittet nedan.

4.1 Stress

Utifrån intervjuerna framkommer många gemensamma nämnare vad gäller fenomenet stress. Respondenterna framhåller att stress är allt från fysiska och psykosymatiska åkommor så som magkatarr, trötthet och panikattacker till att stress kan röra sig om känslor som oro, ångest samt en stark känsla av att man är jagad. Respondent 3 beskriver exempelvis hur pulsen går på högvarv när hen känner sig stressad. Precis så beskriver även Malmström och Nihlén (2002) stress då de skriver om hur fenomenet kan te sig både mentalt och kroppsligt samt att stress kan uppstå både som orsak och effekt.

Respondent 4: *“Det känns som att man blir jagad. Jag brukar bita ihop och jag går liksom inte på min arbetsplats utan jag powerwalkar överallt med känslan av att man har puls och att man måste lugna ner sig.”*

Gällande just effekter beskriver ett par av respondenterna att stress kan leda till såväl mindre kreativitet i arbetet med brukarna som att kvalitén försämras då de upplever att varken tid eller utrymme finns vilket även Olofsson (2000) beskriver utifrån en kvalitets aspekt i sin forskning kring stress.

Respondent 4: *”Ja kvalitén påverkas. Arbetsuppgifterna i sig, till exempel att jag ska se till att barnen klär på sig, duschar, äter, borstar tänderna, den typen av arbetsuppgifter, deras fysiska behov ska uppfyllas oavsett vad. Men allt utöver det, glädjen och så vidare får helt enkelt komma i andra hand.”*

En övergripande andel av respondenterna menar även att de lever med en ständig oro och ångest i kroppen över den specifika situation som uppstått. Många gånger leder stressen enligt våra respondenter till dåligt minne, sämre tålamod och okoncentration i arbetet vilket beskrivs som vanligt förekommande följder av långvarig och ohälsosam stress av Malmström & Nihlén (2002). Detta har i sig vid ett antal tillfällen lett till att de brukare som behöver sin vårdares fulla uppmärksamhet inte alltid får det som en följd av de problem som uppstått i verksamheten.

Respondent 3: *“När jag är under mycket stress så är det ju lätt att glömma saker. Det var ett moment där jag inte var tillräckligt uppmärksam och X tog inte sin medicin som X skulle utan stoppade den i fickan när jag tittade bort en sekund. Det var ju på grund av stressen.”*

Utifrån att ha sett verksamheten från insidan och träffat såväl vårdarna (respondenterna) som ett par av brukarna framgår det tydligt att både kreativitet, kvalitet såväl som tålamod och koncentration är ytterst viktiga komponenter för att utföra arbetet på bästa sätt. Det kan vid första anblick upplevas som en enklare uppgift än vad det är att sköta denna typ av verksamhet. Men med den insikt man snabbt får ta del av då man välkomnas in i verksamhetens vardag ser man plötsligt situationen med helt nya ögon och förstår vikten av en harmonisk och välorganiserad personalstyrka, för att trygga såväl verksamheten som brukarna och deras familjer.

Utöver de fysiska och psykiska problem som kommer till en följd av stressen är det många som känner av att de inte orkar med sitt arbete. Stressen uppstår i många fall som en konsekvens av både brist på tid och brist på kunskap, något som beskrivs genom en rapport utförd av Folkhälsoguiden där man tar upp krav- och kontroll modellen som ett verktyg för att kunna analysera vilka effekter psykosociala arbetsförhållanden kan ha på hälsan (www.folkhalsoguiden.se). Enligt denna modell är det just balansen mellan krav och kontroll som är avgörande för om negativ eller positiv stress uppstår, något som blir tydligt vid mötet med den aktuella arbetsgruppen. I detta fall är det kommunen som tagit ett beslut om att placera en brukare dygnet runt på ett korttidsboende och från första dagen ställt krav på medarbetarna att ta hand om och sköta brukaren. Som flertalet av respondenterna uttrycker det har kommunen lagt över ansvaret på dem utan att först stämna av om det kan fungera i praktiken. Ett par av respondenterna upplever det som att de blivit överkörda av kommunen. I sin tur har denna placering lett till att ett flertal av respondenterna känt att de har tappat kontrollen över sin arbetssituation som i sin tur kan kopplas till kompetens och kompetensbehov vilket kommer att diskuteras senare i analysen. Kortfattat kan det konstateras att balansen mellan de krav som ställts av kommunen och den känsla av kontroll som pågått bland respondenterna har ruckats. Detta kan i sin tur ha bidragit till den negativa och ohälsosamma stress som upplevts av en majoritet av medarbetarna.

När respondenterna fick i uppgift att beskriva hur stress påverkar dem gavs bland annat följande beskrivningar:

Respondent 6: *”Jag tror det påverkar mig positivt. Som sagt jag jobbar bäst under stress. Jag känner att det får en att bli skärpt, även om det bara är för några sekunder så att man hittar en lösning.”*

Respondent 3: *”Jag har varit med om mycket men aldrig känt sån här stress. Jag kan inte ens förklara hur det kändes. Jag ville säga upp mig, jag skiter i jobbet och skiter i min lön. Jag orkade inte, det var inte värt det. Det här pågick i fem månader.”*

Utifrån ovan citat kan man snabbt konstatera att stress kan leda till både positiva och negativa effekter. Precis som Malmström och Nihlén (2002) skriver kan den positiva stressen skapa en hög grad av välbefinnande och höja prestationsförmågan som i fallet med respondent 6. Även Olofsson (2000) beskriver hur positiv stress kan uppstå i pressades situationer då vår psykiska och fysiska kapacitet ökar genom den energimobilisering som vid dessa tillfällen sker i kroppen. Just denna känsla av en förhöjd prestationsförmåga beskrivs tydligt av det första citatet. Det framgick under intervjuerna att den som upplevde minst negativ stress var respondenten som upplevde sig ha bäst förmåga att förstå och sätta sig in i brukarens situation. Respondenten hade

en förmåga att distansera sina egna känslor från brukarens och med fullt fokus gå till sitt arbete och utföra sitt arbete utan bekostnad av sin egen hälsa i samma utsträckning som andra medarbetare. Något som kan kopplas till krav- och kontrollmodellen i vilken respondenten verkar ha en god balans mellan de krav som ställts av kommunen och den känsla av kontroll över sin arbetssituation som respondenten själv tycks uppleva.

Utifrån Antonovsky (1995) är det viktigt med en hög känsla av sammanhang, KASAM för att man ska finna balans och klara av eventuella motgångar i livet. KASAM innebär att man besitter rätt resurser för att möta motgångar, att man har en struktur och en förmåga att göra händelser begripliga och att man känner meningsfullhet inför de utmaningar man ställs inför, något som framgår väldigt tydligt i mötet med respondent 1.

Respondent 6: *"Det är nog för att jag kan hjälpa X. Jag kan se X förstå grejer. Saker som jag kanske själv har gått igenom kan jag hjälpa X med att hitta vägar att gå på samma sätt. Och när jag ser hur X förstår hur X kan hjälpa sig själv, är det ovärderligt.*

Citatet talar i stor utsträckning för sig själv. Detta är en person som har funnit meningen i det arbete som hen utför samtidigt som hen besitter de rätta verktygen för att klara av situationen och med hjälp av dessa verktyg har hen lyckats hitta en struktur i den annars så omvälvande arbetssituationen. Majoriteten av respondenterna gav dessvärre uttryck för att situationen lett till en negativ stress. Negativ stress kan uppstå till följd av att de skyddande processerna i kroppen försvinner när man tappar kontroll över en situation. I värsta fall kan detta leda till ohälsosam stress (Olofsson, 2000). Flertalet av respondenterna gav uttryck för att de upplevt såväl rädsla och oro som en känsla av maktlöshet och frustration. En av respondenterna beskriver till och med hur hen har sovit med knivlådan under sängen för att våga sova under nattpassen i tjänst. Det framkommer att stressen har påverkat respondenterna på många olika sätt. En respondent berättar hur hen förr kunde våga ta "fighten" och gå in i problematiska situationer men att hen idag hellre undviker en situation där risken finns för konflikt. Känslan av att inte vilja gå till arbetsplatsen har ökat under perioden och upplevelsen är att många har gått från att älska sitt jobb till att under rådande arbetssituation haft en önskan om att sjukskriva sig eller till och med säga upp sig.

Respondent 3: *"Det var hemskt. De sista gångerna. Jag kunde gråta och ville inte dit, jag har tidigare lidit av depression och panikattacker. Det har kommit upp nu på grund av detta. Jag kände att jag inte kunde andas när jag skulle in och jobba."*

Att kvalitén på det utförda arbetet har brustit är det flera av respondenterna som håller med om, Respondent 4: *"Jag gör mer under stress men det blir inte lika bra gjort."* Det framgår under datainsamlingen att det inte bara är vårdarna som har blivit påverkade av den rådande situationen. Brukare och familjer riskerar även att drabbas då kvalitén och den mentala närvaron avtar hos medarbetarna på korttidsboendet på grund av stress och ohälsa. Något som tidigare forskning har påvisat är en vanligt förekommande effekt av långvarig och ohälsosam stress, att även kunder, brukare, klienter och patienter riskerar att drabbas när medarbetare i en verksamhet inte mår bra (www.folkhalsoguiden.se).

Något som framkommer under intervjuerna och som en majoritet av de tillfrågade känner stor frustration över är det glapp som enligt respondenterna råder mellan beslutsfattare och de som

jobbar ute i verksamheten. Beslut tas bland annat av kommunen att barn och deras föräldrar ska få tillgång till korttidsboendet över helgen utan att först stämma av med personalen på boendet. Detta leder i vissa fall till att personalen får ta på sig ansvaret att berätta för föräldrar och familj att platsen de blivit lovade inte finns att tillgå. Många gånger kan man lösa det på ett annat sätt men att det då får handla om att brukaren får bo på korttidsboendet några dagar mitt i veckan istället för på helgen, något som varken föräldrar eller brukare till en början fått information om.

Respondent 1: *”Det har påverkat mig på det sättet att jag blivit väldigt besviken på hur saker och ting hanteras högre upp. Jag har blivit besviken och ledsen över hur man kan behandla barn plus att jag har blivit medveten om hur liten jag är. Hur mycket jag än gör så hörs inte min röst. Det har tagit hårt på mig.”*

Detta kan kopplas till det som tidigare nämnts i teorin om högstressarbete (www.folkhalsoguiden.se) vilket definieras av höga krav i kombination med låg nivå av personlig kontroll vilket i sin tur kan analyseras av krav- och kontroll modellen. Människor som har ett högstressarbete upplever allt oftare trötthet, dålig sömn samt allt fler fysiska åkommor som följd av en missgynnsam arbetsmiljö vilket även är fallet för respondenterna i studien då många av dem berättat att de sover dåligt eller inte sover överhuvudtaget. Respondenterna berättar att det blivit mycket svårare att släppa sitt arbete när de kommit hem på grund av att de tycker synd om brukaren som placerats på heltid på korttidsboendet samt för att de blir stressade över att inte kunna påverka arbetssituationen. En stark önskan om ett bättre samarbete med beslutsfattare och chefer efterfrågas av en majoritet av respondenterna, något som enligt dem själva skulle kunna gynna såväl chefer och medarbetare som brukare och deras familjer. Det skulle eventuellt kunna effektivisera vardagen om man kunde göra en fördelning av arbetsuppgifter utifrån den kompetens som finns ute i verksamheten.

Det som har räddat många i arbetsgruppen när det varit som tuffast och då en känsla av uppgivenhet har infunnit sig är den styrka som de funnit i varandra. Det framgår tydligt av intervjuerna att samtliga medarbetare uppskattar varandra enormt och att det sociala stödet från kollegorna har varit det som hållit dem flytande när det stormat som mest. Har man ett stort och välfungerande socialt stöd omkring sig löper man en mindre risk för att utveckla ohälsosamma stressymptom (www.folkhalsoguiden.se). Socialt stöd kan handla om såväl kollegor som vänner och familj. Något som framkom från ett par av respondenterna var att de på grund av jobbiga eller energikrävande förhållanden på hemmaplan sällan fick tid för att koppla av och hitta tid för återhämtning, något som har stor betydelse för att undvika ohälsosam stress enligt Malmström och Nihlén (2002). Utifrån intervjuerna har det stått klart att de som haft en lugnare tillvaro hemma också har mått bättre trots rådande omständigheter på arbetsplatsen. En av respondenterna nämner även att hen inte vet hur hen hade klarat sig igenom hela perioden om det inte varit för att hen kunde få tid för återhämtning i hemmet.

Respondent 8: *”För hade man haft det väldigt tufft hemma nu i denna period så hade det ju varit extremt tufft ju. Nu har jag haft det lugnt hemma så jag har kunnat sova och ha det bra och hämta styrka där. Men hade jag inte haft den möjligheten där vet jag inte hur jag hade varit idag.”*

4.2 Ledarskap och stress

Förutom de två medarbetare som blivit sjukskrivna har arbetsgruppen haft en chef som enbart arbetat deltid. Detta har i sig skapat en oro bland ett antal av respondenterna som gett uttryck för vikten av att ha en närvarande och handlingskraftig chef under den tuffa perioden som arbetsgruppen gått igenom. Det har enligt en respondent funnits en person som skulle agera ”back up” för chefen. Detta menar respondenten dessvärre inte har fungerat så som det var tänkt då personen ifråga samtidigt har haft ansvar för andra verksamheter och vid ett antal tillfällen gett uttryck för att respondenterna kan jobbet bättre än hen kan.

Respondent 4: *”Det finns ju en person som ska vara stand in för chefen men den personen är inte insatt i den här verksamheten överhuvudtaget. Vi kan ringa om akutgrejer och det finns ingen annan att få tag på men generellt om vi ringer angående något får vi svaret att vi kan ju verksamheten bättre än personen själv, vi får avgöra. Den personen har ju sina verksamheter också och det känns inte bra att ringa och stressa heller.”*

Citatet tycks stärka den beskrivna avsaknaden av ett närvarande ledarskap vilket respondenterna ger uttryck för. Att under en mycket kritisk period vad gäller själva arbetet dessutom ha en chef som bara arbetar deltid och en bristande ”back up” kan tänkas vara tufft i ett kritiskt läge likt det som ägt rum i den studerade arbetsgruppen. Utifrån www.folkhalsoguiden.se har chefen ett stort ansvar vad gäller arbetsmiljön. Det krävs ett tydligt ledarskap där ansvarig ledare följer upp de beslut som tas, något som är speciellt viktigt i en självgående arbetsgrupp vilket kan ha varit fallet i den här studien. Om ledarskapet brister kan det i sig vara en bidragande faktor till att stress uppstår. Det är även viktigt att få höra när man gjort ett bra arbete och få feedback från sin chef något som respondent 4 uttrycker stor saknad av och som har lett till osäkerhet och oro för att konflikter ska uppstå då man behövt ta beslut på egen hand utan att först kunna förankra dessa med sin närmsta chef (www.folkhalsoguiden.se).

Respondent 4: *”Men då blir det den här känslan av att när vår chef kommer tillbaka imorgon ska vi förklara varför vi gjorde som vi gjorde och då har man gått och oroat sig för att hen ska säga att det här var inte så bra gjort. Då har man också gått och förberett sig på att det här kommer bli en konflikt. Och det är också stressande för det känns inte som att vi drar åt samma håll då.”*

Förutom att en stor andel av respondenterna har gett uttryck för att de saknat en mer närvarande chef kan frånvaron tänkas vara en av grunderna till den besvikelse som råder bland samtliga respondenter över det så kallade glappet mellan dem och beslutsfattarna. Det är tänkbart att en mer närvarande chef skulle kunna hjälpa arbetsgruppen i sin kontakt med ledningen och eventuellt bidra till att bygga broar mellan medarbetarna och beslutsfattarna.

Respondent 3: *”Jag kunde vara så ledsen och gråta för X också. Jag tog på mig allt. Var arg på kommunen, allt blev bara för mycket. Detta är det enda som gjort att jag känt mig stressad, annars älskar jag mitt jobb.”*

Det är tydligt utifrån intervjuerna att glappet medför frustration, missnöje och stress bland medarbetarna. Något som Malmström och Nihlén (2002) beskriver som en allt vanligare grund till stress och ohälsa på arbetsplatser är just otydliga mål och orealistiska förväntningar från en organisation, en problematik som ägt rum i den kommunala förvaltningen enligt respondenterna.

Det som ofta sker i en stressad arbetsgrupp är att fokus vänds mot fel saker, plötsligt kan administrativa uppgifter, granskning av andras personligheter och ryktesspridning ta upp ett allt för stort fokus vilket i sig kan leda till improduktiva medarbetare och därmed en improduktiv verksamhet (Malmström och Nihlén, 2002).

Respondent 5: *“Ja jag vet inte. Sedan har det ju blivit mycket pappersarbete, mycket datortid. All dokumentation om hur vi ska göra och man ska ha ett speciellt system. Och det är sånt som kommer hela tiden att nu ska vi använda detta och sedan kanske vi använder det i ett till ett och ett halvt år men sedan är inte det bra och då ska vi hitta på något nytt system. Men vilka är vi? Vem är det som sitter och hittar på och varför sitter man och hittar på? Och varför blir det ingen utvärdering av det vi haft innan vi hittar på något nytt?”*

Att tillhandahålla den information som krävs för att medarbetarna ska känna sig trygga och sedda i verksamheten är av yttersta vikt (Olofsson, 2000). Bristande information från ledningen kan skapa stress i en arbetsgrupp då budskapen om vad som händer och om vad som ska hända blir otydliga. Ett par av respondenterna ger uttryck för att denna typ av informationsflöde har saknats, även det som en följd av vad i intervjuerna kallats för glappet mellan beslutsfattare och personalen ute i verksamheten. Det framkommer att dessa respondenter upplevt att de många gånger fått bristfällig information vilket i sig kan tänkas ha varit ett försök till att lugna ner verksamheten men som slagit på andra hållet och istället skapat stress och frustration.

Respondent 8: *“... men när man då inte har lite inblick i det andra och vad som händer ovan och förståelse i deras beslut då blir man också sur och stressad, det maler långsamt liksom. Vi står här och det stormar och stormar och man känner att nu så, vi orkar inte mycket längre.”*

Ytterligare faktorer som kan bidra till stress och frustration på en arbetsplats är enligt Iwarson (2002) förändringar och/eller omorganiseringar inom en verksamhet. Att ordna med en akutplacering av en brukare med speciella behov i en verksamhet där man inte har de rätta verktygen eller rätt uppsättning av personal ses i detta fall som en stor förändring för den aktuella arbetsgruppen. Utifrån en av respondenterna uppfattades det nästan som ett övertramp från kommunen att verkställa det beslut som kom att leda till en stor utmaning för arbetsgruppen. Respondent 3: *”Vi blev även övertrampade av kommunen som lämnade detta till oss trots att det inte är vår uppgift. Det blev ett 24 timmars boende men vi är inte rustade för det.”*

Man kan utifrån empirin och teorier dra slutsatsen att den arbetsgrupp som intervjuats i studien varit med om en omvälvande arbetssituation. Tillsammans med, vad som framgår av intervjuerna som ett delvis frånvarande ledarskap under en kritisk period, har oro och frustration vuxit fram bland medarbetarna. I en arbetsmiljö som skakat om gruppen rejält och orsakat sjukskrivningar och olust till arbetet tros ett mer närvarande ledarskap enligt ovan resonemang kunnat bidra till en mer harmonisk arbetsmiljö. Att bygga broar mellan beslutsfattarna och verksamheten kan bidra till en större förståelse mellan de båda ”lägren”. Genom dessa broar kan man tänka sig att det skapas utrymme till att lyssna på varandra och ta del av varandras kunskap och kompetens i allt högre utsträckning.

Respondent 8: *”... att de faktiskt också ser mer och kommer ut och att man träffar de andra, att man har ett ansikte på varandra. Och att man vet hur man jobbar för det är ju olika. Och att man faktiskt kan slå varandra en signal om hjälp.”*

Att placera en brukare som personalen inte kunnat bemöta på korttidsboende framgår inte som en lösning på problemet. Det framgår tydligt av studien att kopplingen mellan kompetens och arbetsuppgifter är av största vikt för att få en fungerande verksamhet och undvika faktorer som kan bidra till en ohälsosam arbetsmiljö.

4.3 Lärande och utveckling på arbetsplatsen

Majoriteten av medarbetarna inom den kommunala förvaltningen menar att de främst lär sig genom barnen. Eftersom varje barn är unikt innebär varje nytt barn som kommer en ny utmaning och en nytt bemötande.

Respondent 6: *“Framförallt så lär man sig mer och mer hela tiden genom att lyssna. Jag kan höra på tonläget på X så vet jag vilket humör X är på. Och det har X lärt mig. Och jag vill alltid utvecklas. Desto mer information man kan få desto bättre blir man ju”*.

Respondent 7: *“Ja, jag tycker att jag utvecklas. Det är som sagt lite nya barn lite då och då och så får vi ofta någon utbildning, kurs eller föreläsning på det så vi får lära oss om det. Så det tycker jag att jag gör”*.

Barnen har olika typer av funktionshinder som kräver olika typer av kompetens, bland annat nämner en av respondenterna att ett hörselskadat barn inom kort kommer att inskolas vilket innebär att medarbetarna behöver utveckla sina teckenspråkkunskaper för att kunna kommunicera med barnet. En annan respondent menar att hen aldrig kommer sluta lära sig och kompetensutvecklas eftersom man ställs inför nya utmaningar med barnen varje dag. Många understryker att de utvecklat sin förmåga till tålmod vilket är en viktig egenskap för att kunna utföra arbetsuppgifterna på just den här enheten.

Majoriteten av respondenterna uttrycker vikten av eget ansvar för att lära sig och utvecklas i yrkesrollen. En av respondenterna understryker exempelvis att: *“... Jag lär mycket varje dag för att jag själv vill. Jag tar de initiativen och lär mig genom att sätta upp egna individuella målsättningar.”* En annan respondent menar att: *“... jag tror att lärandet beror mycket på min personlighet, jag vill lära mig och har alltid gillat att lära mig nya saker”*. Enligt Illeris (2006) uppstår lärande genom det samspel mellan individen och omgivningen där vi själva, beroende på hur uppmärksamma och fokuserade vi är, uppnår ny kunskap. Detta påvisar således att de medarbetare som aktivt tar initiativ för att lära sig i större utsträckning kommer att kunna utveckla sina kunskaper eftersom de är mer uppmärksammade och fokuserade på att lära sig. Det framkom dock att de respondenter som åldersmässigt låg närmare pensionen inte i samma utsträckning lade lika stort ansvar på sig själva för att kompetensutvecklas och inte heller hade samma behov för detta. Under intervjuerna framkom det dessutom att flera av medarbetarna menade att stressen gjorde att de blev mindre uppmärksamma och fokuserade vilket därmed också visar att lärandet har påverkats negativt under perioden då medarbetarna har varit stressade.

Illeris (2006) menar att lärande bland annat består av en process som innefattar den psykologiska bearbetningen och tillägnelsen av de impulser som ligger i samspelet mellan individen och

omgivningen. Vad gäller själva tillägnelsen nämner Illeris (2006) vidare att denna alltid omfattar en drivkraft som framkallar tre typer av dimensioner. En av dessa är den så kallade drivkraftsdimensionen som omfattar motivation, känslor och vilja. Genom denna strävar vi enligt Illeris (2006) efter att bevara en mental och kroppslig balans, samtidigt som vi utvecklar vår känslighet. Detta kan alltså tolkas som att de respondenter som aktivt tar initiativ för att lära sig har en starkare så kallad drivkraftsdimension som gör att dessa personer utvecklar sin förmåga att lära sig och ta till sig nya kunskaper. En av respondenterna som menar att hen hela tiden försöker lära sig nya saker i det dagliga arbetet understryker även att hen inte upplever att motivationen att lära sig och utvecklas på arbetsplatsen påverkas av stress.

Respondent 4: *“Tror inte att stress påverkar min motivation att ta till mig nya kunskaper. Jag är en människa som i grunden gillar att utvecklas och lära mig nya saker. Det var därför jag sökte mig till det här jobbet, det är en så ombytlig verksamhet att jag aldrig kommer stå helt still i min utveckling. Så i grunden passar den här verksamheten mig jättebra. Verksamheten konkret med ungarna och jobbet, det jag har krav på mig att utföra, det ger mig energi.”*

Respondenten menar snarare att hen tror att situationen som pågått under de senaste månaderna har gjort att hen vill lära sig mer om lagar, regler och sina egna rättigheter (eftersom respondenten upplever att hen inte har blivit lyssnad på) och är därmed den enda av medarbetarna som uttrycker situationen som något som varit utvecklande. Detta kan uppfattas som att respondenten har ett annat sätt att rent psykologiskt bearbeta processen och tillägnelsen av de impulser som ligger i samspelet mellan individen och omgivningen, i det här fallen mellan respondenten och den utsatta situationen på enheten (Illeris, 2006).

Majoriteten av respondenterna uttrycker att de inte haft tillräcklig kompetens för att kunna hantera den specifika brukaren som blivit placerad på korttidsboendet samt att deras synpunkter kring detta inte har tagits på allvar av arbetsgivaren.

Respondent 8: *“Men i de här lägena som jag pratar om nu då har du inga, då finns det inga redskap. Och jag har sagt det innan att det känns som att vi ska vara sjuksköterskor men det är vi ju inte. Men att vi ska in och operera.”*

Respondenterna menar även att en specifik kompetensutvecklingsinsats dock inte hade varit lösningen på problemet med anledning av att brukaren inte heller var lämpad att placeras på ett korttidsboende. Majoriteten av respondenterna efterfrågar dock mer utrymme för att kunna bolla idéer och diskutera med andra kollegor och enligt Nilsson et al. (2011) kan kompetensutveckling bland annat ske genom informellt lärande. Informellt lärande kan exempelvis leda till kompetensutveckling genom dialoger mellan kollegor om arbetet, befordran, vikariat, arbetsrotation, arbetsutveckling, med mera (Nilsson, et al. 2011). Detta innebär således att respondenternas kompetensutveckling har hindrats i och med att de inte har blivit lyssnade på angående deras behov av att prata med varandra och diskutera problemet. Respondenterna blev, efter ett antal månader, erbjudna att träffa en psykolog men flera av respondenterna uttryckte att det redan var försent vid det laget.

Flera av respondenterna understryker att de lär sig av varandra och efterfrågar fler tillfällen där de får möjlighet att diskutera med varandra och därmed lära sig av varandras erfarenheter. Många menar att arbetsplatsträffarna är bra då dessa ger tillfällen att diskutera men många

önskar att dessa hade inträffat oftare. En av respondenterna menar till exempel att: *“Det är ju kul att komma hit och ha arbetsplatsträffar även om det är hårt och det är många som gråter. Men det behövs. Vi delar ju med oss av våra erfarenheter.”*

En annan respondent menar att fler tillfällen att dela med sig av erfarenheter hade kunnat underlätta inför vissa specifika moment. Om hen till exempel har svårt att få en brukare att borsta tänderna innan läggdags kanske en kollega har ett bra knep på hur denne brukar göra. På grund av detta menar hen att det borde finnas fler tillfällen att prata med kollegorna, utbyta tips och erfarenheter och därmed kunna utföra arbetsuppgifterna mer tidseffektivt. Detta kan även kopplas till kollektivt lärande vilket, enligt Nilsson et al. (2011), endast kan ske genom att medarbetare lär sig och delar med sig av sina tankar och kompetens till de övriga i arbetsgruppen. Genom att möjliggöra fler kommunikationsprocesser i medarbetarnas dagliga arbete hade man därmed lättare kunnat skapa lärande som ett samspel i arbetsgruppen samt eventuellt effektivisera tiden för vissa arbetsuppgifter.

Enligt Granberg (2010) är en viktig förutsättning för kollektivt lärande att arbetsgruppen har gemensamt identifierade och accepterade uppgifter, det vill säga att det finns en gemensam förståelse för arbetsuppgifterna. Majoriteten av respondenterna menar att en anledning till att de upplevt en hög stressnivå under den senaste tiden är på grund av att de saknat den kompetens som en specifik brukare krävde. När de sedan har lyft detta för sina överordnade och inte fått något gehör för sina önskemål förrän efter fem månader innebär detta alltså att de arbetat med icke accepterade uppgifter under den här specifika perioden. Därmed kan detta tolkas som att det, under den här perioden, inte har funnits några förutsättningar för kollektivt lärande på grund av en avsaknad av gemensamt identifierade och accepterade arbetsuppgifter. På det sättet skulle man kunna tänka sig att lärandet har påverkats för hela arbetsgruppen i och med den utsatta och stressade situationen som medarbetarna har gått igenom tillsammans.

Vad gäller lärande i ett organisatoriskt perspektiv innebär detta att organisationer organiseras på ett sätt som tar hänsyn till medarbetarnas lärandeprocesser (Nilsson, Wallo, Rönnqvist & Davidsson, 2011). Enligt Filstad (2012) är en lärande organisation en organisation med förmåga att lära effektivt och som därmed skapar förmågan att bli mer förändringsbenägen. Genom att arbetsgivaren i det här fallet inte verkar ha tagit medarbetarnas åsikter på allvar och respondenterna upplever att ingen har lyssnat på dem och de inte fått någon återkoppling kan antas att själva organisationen i sig inte är särskilt förändringsbenägen och kanske alltför byråkratisk för att man ska kunna kalla den en lärande organisation. Hade arbetsklimatet upplevts som mer gynnsamt för lärande och om respondenterna hade upplevt att deras åsikter blev tagna på allvar hade den svåra situationen förmodligen kunnat hanteras på ett bättre sätt för medarbetarna.

De flesta av respondenterna uttrycker att de är motiverade att lära sig nya saker på arbetsplatsen. Något som dock framgår vid intervjuerna är att majoriteten av medarbetarna menar att motivationen att lära sig, samt motivationen att ta sig till jobbet överhuvudtaget, blev avsevärt mindre under den period då korttidsboendet stod inför den utsatta situationen med en specifik brukare.

Respondent 3: *“Motivationen finns där alltid på mitt jobb. Jag är alltid motiverad. Förutom då när det var jobbigt med brukaren. Det beror på att jag inte kan jobba när inte jag har roligt. Jag*

måste ha roligt på jobbet. Mer eller mindre. Inte så att jag går och skrattar hela tiden men jag måste ändå känna att det är kul. Jag är motiverad när jag känner att jag gör ett värdigt jobb. Jag har alltid ställt väldigt höga krav på mig själv och tyckte det var jobbigt att X fick utbrott eftersom jag tänkte att jag skulle klara att undvika dem. Jag blev omotiverad på grund av stressen, på grund av att jag inte gjorde ett värdigt jobb...”

Respondent 1: *“Om jag är väldigt stressad tror jag inte att jag känner mig motiverad att utvecklas, stressen tar ju så mycket av min kraft. Energin finns inte där”.*

Enligt den så kallade JD-R modellen som tas upp i teoriavsnittet beror en medarbetares motivation och engagemang på faktorer som bland annat återkoppling, möjligheten att påverka och stöd från handledare. Detta tillsammans med personliga faktorer som till exempel optimism, självförtroende och motstånd påverkar i vilken grad man känner sig motiverad och engagerad på arbetsplatsen (Albrecht, 2013). Då personalen upplevde en hög nivå av stress, inte fick någon återkoppling och dessutom inte hade möjlighet att påverka situationen påverkade således detta förmodligen engagemanget och motivationen att lära sig på arbetsplatsen. Detta tillsammans med personliga faktorer kan även kopplas till medarbetarnas olika sätt att hantera situationen, då vissa upplevde det som svårare än andra.

Respondent 2: *“När de har varit mer så är jag jättegömsk att jag glömmet saker och så. Och då har man ju inte varit motiverad till någonting utan då gör man bara det man ska göra. Så verksamheten funkar ju normalt men man har inte kunnat ge det där lilla extra. Och mår man bra så orkar man kanske busa lite och ge dem lite extra så.”*

Det framkom även under flera intervjuer att den stressiga situationen påverkade medarbetarnas uppmärksamhet och glädje vilket i sin tur gjort att de inte har kunnat erbjuda brukarna samma typ av kvalité som de i normala fall har kunnat. Detta har även påverkat motivationen och ökat stressen ytterligare eftersom brukarna blivit medvetna om att de inte gör ett lika bra jobb och därmed inte känner samma motivation att utöva sina arbetsuppgifter och träffa barnen.

Respondenterna uppger flera anledningar till varför de tror att majoriteten av arbetsgruppen upplever att de under de senaste månaderna inte har utvecklats på arbetsplatsen. Stress upplevs som den primära anledningen tillsammans med ovisshet och hjälplöshet över situationen som i sin tur har påverkat motivationen och engagemanget på verksamheten.

Respondent 4: *”Men visst jag har jobbat mycket och varit jättstressad och då är man ju inte lika uppmärksam och jag reflekterar inte lika mycket över det jag gör. Men om vi säger att jag lär mig 100 procent på en bra dag så kanske jag lär mig 15, 20 procent när jag är stressad”.*

Respondent 7: *“När det går över min förmåga och jag inte kan hantera då blir det för mycket och för mycket begärt av oss. Jag har inte den utbildningen känner jag”. Illeris (2006) menar att lärandet förhindras av omedvetet psykiska mekanismer som syftar till att skydda individen mot lärande som kan hota, begränsa eller på något annat sätt störa den mentala balansen. Ett exempel på den här typen av försvarsmekanism är bortträngning som är ett sätt att förhindra oacceptabla driftimpulser, psykiska konflikter och traumatiska upplevelser från att ge sig tillkänna. Försvarsmekanismerna kan leda till ett avvisande, vilket innebär att man helt enkelt inte låter de yttre impulserna tränga in i medvetandet. Detta kan således tolkas som att de medarbetare som*

upplevt att situationen med brukaren varit ohållbar och uttryckligen menar att stressen har hämmat deras lärande och utveckling på ett omedvetet sätt har avvisat lärandet som en försvarsmekanism för att man helt enkelt varit rädd för konsekvenserna. Om exempelvis medarbetarna har upplevt en hög nivå av stress vilket har stört den psykiska balansen kan detta fungerat som ett hinder för lärande.

4.4 Hur stress påverkar motivation till lärande och utveckling på arbetsplatsen

Något som varit tydligt i studien och som flertalet av respondenterna varit överens om är kopplingen mellan stress och motivation till lärande och utveckling. Det framkommer att det finns en önskan om att lära sig mer om utåtagerande barn, lagar och regler samt kunskap om hur organisationen fungerar. Dock hävdar en majoritet av respondenterna att detta är information som är svår att ta till sig i stressade situationer. Då många av respondenterna har gett uttryck för att de inte orkar mer än att upprätthålla den vardagliga omvårdnadsbiten av brukarna och att orken inte finns att ge den där extra glädjen och att vara kreativ kan man lätt förstå att energin för att ta till sig ny kunskap och lära sig mer om sitt arbete inte finns där. Inte heller finns orken att koncentrera sig och många av respondenterna har gett uttryck för att motivationen minskar då trötthet, brist på tid och det dåliga minnet ökar.

Konsekvensen blir därmed en ond spiral då flera av respondenterna understryker hur det dåliga samvetet över försämrad kvalitet för brukarna har ökat då de inte haft ork eller tid att vara mentalt närvarande. Det dåliga samvetet stressar i sin tur de redan stressade medarbetarna vilket leder till en ökad trötthet och en större uppgivenhet över situationen. I ett annat fall skulle detta kunna vara just det som skapar ett behov och en lust att lära sig mer men i den här energikrävande situationen har det istället minskat motivationen till att lära sig och ta till sig ny kunskap kring arbetet. I den nedåtgående spiralen gör detta att medarbetarna inte har de verktyg som behövs för att utföra sitt arbete vilket slutligen kan leda tillbaka till stress över att man saknar rätt kompetens för att ha kontroll över sin arbetssituation. Risken finns att spiralen fortsätter nedåt om inte tid ges för återhämtning vilket i sin tur är viktigt för att ge lusten och motivationen tillbaka att lära sig och ta till sig kunskap. Ett antal av respondenterna menade även att de knappt hade orken eller viljan att ta sig till jobbet på morgonen och behöver man lägga all sin energi enbart för att motivera sig till att komma till jobbet så kan man lätt förstå att det inte finns ork eller lust att ta till sig ny kunskap på arbetsplatsen.

Utöver brist på motivation gav respondenterna uttryck för att de saknar tid tillsammans med sina kollegor. Många som arbetar på korttidsboendet ses enbart på arbetsplatsmöten där inte tid ges för det utbyte av kunskap som efterfrågas i arbetsgruppen. Utöver gemensam tid med kollegor för att skapa utrymme till det kollektiva lärandet kan man se en tydlig koppling mellan motivation till lärande och glappet mellan beslutsfattarna och respondenterna. Många av respondenterna uttryckte en besvikelse över vad de upplever som dålig kommunikation inom kommunen, något som i sig verkar ha ökat missnöjet bland medarbetarna och medfört att motivationen på arbetsplatsen generellt sätt har blivit lägre.

5. Diskussion

Stress som fenomen har visat sig vara mer komplext att förstå än förväntat. Som nämndes i studiens början har forskning om stress tidigare främst bestått av kvantitativa mätningar varav det därför i denna studie skulle vara mer intressant med en kvalitativ synvinkel. Detta har varit nödvändigt då det framkommit att stress är ett begrepp som är oerhört subjektivt och upplevs ytterst individuellt. Det som en person uppfattar som extrem stress behöver nödvändigtvis inte uppfattas som stress överhuvudtaget av en annan person. Det är just detta som gör fenomenet intressant och komplext. Det har varit oerhört intressant att få träffa respondenterna och ta del av deras erfarenheter och uppfattningar kring arbetsrelaterad stress och motivation. Särskilt då stressproblematiken på arbetsplatsen till största del visade sig bero på en specifik situation som pågått de senaste månaderna. Detta har naturligtvis gjort att studien fått ett annat fokus då den snarare har kommit att handla om all stress kring rådande omständigheter än hur det ser ut i normala fall. Vi har kommit till insikt att stress är ett mycket allvarligt problem och att konsekvenserna av stress kan bli allvarligare än vad vi trodde från början. Då stress förefaller vara ett allvarligt samhällsproblem tror vi att forskningen borde satsa mer på att försöka förstå stress ur individens synvinkel samt vilka faktorer omkring individen som påverkar upplevelsen av stress. Detta tycker vi borde få ett större fokus än att man huvudsakligen använder sig av kvantitativa mätningar för att undersöka hur hög nivå av stress som upplevs. Vill man till exempel verkligen komma till botten med problemet i exempelvis en organisation menar vi att djupgående intervjuer med medarbetarna är ett bättre sätt att angripa problemet med arbetsrelaterad stress än via enkäter. Detta gynnar naturligtvis även medarbetarna och på det sättet kan man därefter diskutera eventuella åtgärdsförslag och hur stress i sin tur exempelvis påverkar motivation till lärande och utveckling. Problemet bör således angripas på ett annat sätt än kvantitativt för att man ska kunna lösa det på bästa sätt. Då denna studie har visat att stress för en majoritet av respondenterna påverkat motivationen att ta till sig nya kunskaper på arbetsplatsen är det mer lämpligt att undersöka fenomenet genom att göra fler "djupdykningar" i hur stressen uppfattas och varför den uppkommer. Detta måste tas hänsyn till när en organisation väljer vilka utbildningsinsatser samt vilken typ av kompetensutveckling man ska satsa på då dessa annars inte kommer till sin fulla rätt. Då det här sättet att angripa problemet givetvis kommer att vara mer kostsamt för organisationen ifråga kanske det dessutom hade varit bra att personalansvariga får mer kunskap om de ekonomiska fördelarna med välmående medarbetare och hur man kan argumentera för fördelarna med att satsa på en hälsosam arbetsmiljö. Det ligger trots allt i organisationers intresse att hålla antalet utbrända medarbetare så lågt som möjligt. Även om det idag finns mycket forskning om stress och stress i förhållande till arbete upplever vi ändå inte riktigt att fenomenet får det utrymme som det borde. Alla vet att det är ett vanligt förekommande problem men kanske behöver vi få upp ögonen för hur komplext fenomenet egentligen är?

Ett annat ämne som kan diskuteras är huruvida situationen på korttidsboendet hade sett annorlunda ut om den inte hade uppstått i en kommunal verksamhet. Då ett kortare led mellan styrning och verksamhet i detta fall hade varit önskvärt kanske det hade varit lättare för respondenterna att påverka det dagliga arbetet i en privat verksamhet som inte präglas av lika stark byråkrati och har lika många beslutsvägar som i en kommunal verksamhet?

Gällande studiens praktiska konsekvenser är något som har efterfrågats av respondenterna fler tillfällen att dela mig sig av erfarenheter med varandra. Det finns även ett tydligt behov av en mellanchefer eller teamledare som kan sätta tydliga ramar vilket man kan ta med sig för att undvika att liknande situationer uppstår i framtiden. Vad gäller hur man kan angripa stressproblematik ser vi att ett annat problem är att respondenterna lägger för mycket ansvar på sig själva vilket vi också tror gäller mer generellt i samhället. Det verkar finnas en outtalad tanke om att en person som blir sjukskriven på grund av stress är en person som själv har svårt att sätta gränser, har svårt att säga nej, inte är tillräckligt bra på att prioritera eller helt enkelt inte är tillräckligt stark för att klara av att hantera vissa situationer. Om man istället helt och hållet fokuserar på att det är organisationen som brister tror vi att problemen kring arbetsrelaterad stress skulle kunna minska. Detta skulle vara intressant att gå vidare med för fortsatt forskning, hur man kan arbeta för att skapa organisationer med en arbetsmiljö som ska passa alla individer trots våra olikheter. Organisationer som arbetar förebyggande i en större utsträckning och som har förmågan att fånga upp stressad personal innan det går så långt som till sjukskrivningar.

Det har även varit oerhört spännande att få ta del av hur respondenterna upplever att motivation till lärande och utveckling på arbetsplatsen kan uppstå i en stressad situation. Även om en majoritet av dem menar att motivationen har hämmats underströk en av respondenterna att hen hade blivit mer triggad att lära sig om sina rättigheter och lagar och regler för att på det sättet kunna påverka i större utsträckning. Motivation att lära sig kan alltså uppstå även i extremt stressade situationer samt då personalen upplever en hög grad av uppgivenhet. I och med våra olikheter som personer är det just detta som gör stress som fenomen väldigt komplext och intressant vilket har medfört en större insikt hos studiens författare samt en önskan om att samhället ser stressproblematik mer individbaserat i framtiden.

Referenslista

Litteratur

- Antonovsky, Aaron (1995). *Hälsans mysterium*. 1. uppl. Stockholm: Natur och Kultur.
- Backlund, Thomas & Hansson, Henrik & Thunborg, Camilla (red.) (2001). *Lärdilemman i arbetslivet*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Clas Malmström & Charlie Nihlén (2002). *Positiv stress- leda och utveckla med hälsokompetens*. 1. uppl. Malmö: Liber Ekonomi.
- Cohen, Louis & Manion, Lawrence & Morriison, Keith (2007). *Research Methods in Education*. 6. uppl. London: Routledge.
- Ellström, Per-Erik (2009). *Kompetens, utbildning och lärande i arbetslivet. Problem, begrepp och teoretiska perspektiv*. 2. uppl. Stockholm: Publica.
- Filstad, Cathrine (2012). *Organisationslärande: från kunskap till kompetens*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Granberg, Otto (2010). *Lära eller läras - Om kompetens och utbildningsplanering i arbetslivet*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Illeris, Knud (2007). *Lärande*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Iwarson, Sten (2002). *På bredband rakt in i väggen - om stress och utbränning i arbetslivet*. 1. uppl. Sävedalen: Säve Förlag.
- Kvale, Steinar (1996). *Interviews: An Introduction to Qualitative Research Interviewing*. 1. uppl. London: Sage.
- Lundberg, Alexander (2010). *Utveckling genom relationer – Relational Management – Energidrivande medarbetarskap och hälsoeffektivt ledarskap*. 1. uppl. Visby: BoD Gotland.
- Nilsson, Peter & Andreas, Wallo & Rönnqvist, Dan & Davidson, Bo (2011). *Human Resources Development - att utveckla medarbetare och organisationer*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Olofsson, Kerstin (2000). *Din stress och andras - för chefer och arbetsledare*. 1. uppl. Höganäs: Kommunlitteratur.
- Runa, Patel & Bo, Davidson (2011). *Forskningsmetodikens grunder: Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. 4. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Runa, Patel & Bo, Davidson (2003). *Forskningsmetodikens grunder: Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. 3. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Artiklar

Arnold B. Bakker & Evangelia Demerouti, (2007). *The Job Demands-Resources model: state of the art*. Journal of Managerial Psychology, Vol. 22 Iss: 3, pp.309 - 328, se: www.emeraldinsight.com/0268-3946.htm

LePine, Jeffrey A, LePine, Marcie A, Jackson, Christine L (2004). *Challenge and Hindrance Stress: Relationships With Exhaustion, Motivation to Learn, and Learning Performance*, Journal of Applied Psychology, Vol 89(5), 883-891, se: <http://psycnet.apa.org/journals/apl/89/5/883/>

Simon L. Albrecht (2013). *Work Engagement and the Positive Power of Meaningful Work*. Advances in Positive Organizational Psychology, Emerald Group Publishing Limited, pp.237-260,se: <http://www.emeraldinsight.com.ludwig.lub.lu.se/books.htm?issn=2046410x&volume=1&chapterid=17088155&show=abstract#sthash.lprdVPi1.dpuf>

Elektroniska källor

<http://www.folkhalsoguiden.se/upload/Arbetsliv/Arbetsliv%20%20infomaterial/Stress%20i%20arbetet.pdf>

http://www.svet.lu.se/uploads/kurser/ht2010/resurser/ht2010_STVA21_svet-mwac.pdf

Personlig kommunikation

Möte med kontaktperson 9 oktober 2013

Intervjuer med respondenter utförda den 12, 13 och 14 november 2013

Bilaga - Intervjuguide

- Informera om syftet med intervjun.
- Informera att det är en semistrukturerad intervju.
- Informera om konfidentialitet.
- Det är helt ok att när som helst under intervjun säga ifrån om det är någonting man inte vill prata om eller att det är något som bör strykas från transkriberingen.
- Ok för respondenten att ta paus under intervjun om detta önskas.
- Informera om tidsaspekt (max 1 timme).

Inledande frågor

- Kan du berätta om din bakgrund?
 - Utbildningsbakgrund och arbetslivserfarenhet.
- Kan du berätta om ditt arbete idag?
- Hur länge har du arbetat med det du gör idag?

Frågor om stress

- Hur känner du dig inför en arbetsdag?
 - Vad tror du påverkar de känslorna?
- Hur känner du dig efter en arbetsdag?
 - Vad tror du påverkar de känslorna?
- Vad är stress för dig?
- Vad får dig att känna dig stressad?
- När uppstår stress för dig i arbetet?
- På vilket sätt upplever du att stress påverkar din förmåga att utföra dina arbetsuppgifter?
- På vilket sätt tror du att stress påverkar din produktivitet?
 - Positivt eller negativt?

Frågor om motivation - lärande och utveckling

- Upplever du att du utvecklas i din yrkesroll?
 - Varför/på vilket sätt?
- Upplever du att det finns möjlighet för dig att prata med dina kollegor under arbetstid?
 - Som bidrar till utveckling i din yrkesroll?
- Hur viktigt är det för dig att det finns möjlighet till samtal för dig och dina kollegor?
 - I vilken utsträckning upplever du att du själv deltar/bidrar i dessa samtal?
- Vad gör att du lär dig på arbetsplatsen?
 - Utvecklas i din yrkesroll/ tar till dig ny kunskap som berör ditt arbete?
- Känner du att du har de kunskaper som du behöver för att utföra ditt arbete?

Ja: Hur känner du för att utvecklas vidare/ lära dig mer?

Nej: Vad fattas? Hur känner du för att utvecklas vidare/ lära dig mer?

- Hur håller du dig uppdaterad inom ditt område?
 - Samtal med kollegor, utbildning, läsa tidsskrifter, fackliga skrifter etc.
- Om du upplever/har upplevt stress på arbetet, på vilket sätt tror du i så fall att det har påverkat din motivation att ta till dig nya kunskaper? (lära och utvecklas)