



**Självständigt arbete (examensarbete), 15 hp, för
Kandidatexamen i Folkhälsovetenskap
VT 2018**

Faktorer som påverkar medarbetares välbefinnande

En kvalitativ studie inom detaljhandeln.

Linda Persson

Sektionen för Hälsa och samhälle

Uppsats för filosofie kandidatexamen vid Högskolan Kristianstad

15 hp folkhälsovetenskap (30 sid.)

Författare

Linda Persson

Titel

Faktorer som påverkar medarbetares välbefinnande. - En kvalitativ studie inom detaljhandeln

Handledare: Bengt Åhgren

Examinator: Åsa Bringsén

Sammanfattning/ Abstract

Kundkontakten inom detaljhandeln har blivit allt mer psykologiskt och emotionellt krävande. Tidigare har utgången av ett möte mellan butiksanställd och kund oftast varit vänligt, då båda bemött varandra med respekt. På senare tid har dock situationer med hot och våld förekommit i dessa möten och hög arbetsbelastning ökat för anställda inom detaljhandeln, vilket har medfört att medarbetarna kan uppleva negativ stress och otrygghet. Ändå stannar många kvar och trivs med sitt arbete inom detaljhandeln.

Syftet med studien är att identifiera faktorer som påverkar den psykosociala arbetsmiljön inom detaljhandeln och medarbetarnas hälsa och välbefinnande.

Metoden har varit datainsamling genom två gruppintervjuer med medarbetare och två enskilda intervjuer med chefer. *Resultatet* i studien visar att gemenskap och socialt stöd, tydlig och rak kommunikation samt inflytande i arbetet var de faktorer som upplevdes påverka medarbetarnas hälsa och välbefinnande positivt. Brist på återhämtning, bristfälligt ledarskap och otydlig delegation var några faktorer som påverkade medarbetarnas hälsa negativt. Kunskap och förståelse för den psykosociala arbetsmiljöns påverkan både för verksamhetens lönsamhet men framförallt för den enskilde individen bör tillgodoseas. Genom kunskap och förståelse kan man få positiv inverkan på samhällskonomin och folkhälsan.

Ämnesord: Hälsa, hälsofrämjande, arbetsmiljö, ledarskap, välbefinnande

Customer contact in retail has become increasingly psychological and emotionally demanding. A meeting between the employed and the customer is usually a friendly meeting and the customer are usually satisfied with the service. However, in recent times, situations of threats and violence, insecure employment and high workload have increased for retail workers which may cause the employees to experience negative stress and insecurity. Still, many remain and enjoy their work in retail.

The purpose of the study is to identify factors that affect the psychosocial working environment in retail and employee health and well-being. *Method:* Data collection was done through two individual interviews and two group interviews.

The results of the study shows that community and support, clear and direct communication and influence in your work, experienced a positive impact on employee

health and well-being. Lack of recovery, inadequate leadership and unclear delegation were a few factors that adversely affected employee health. Knowledge and understanding of the impact of the psychosocial work environment on both the profitability of the business and above all for the individual should be met. Knowledge and understanding can have a positive impact on national economy and the public health.

Keyword: Health, health promotion, work environment, leadership, well-being

Innehållsförteckning

| | |
|---|-----------|
| Förord | 6 |
| Inledning | 7 |
| Litteraturgenomgång | 8 |
| Hälsa & Välbefinnande | 8 |
| Psykosocial arbetsmiljö | 9 |
| Ett hälsofrämjande synsätt | 10 |
| Problemformulering | 10 |
| Teoretiska utgångspunkter | 11 |
| Känsla av sammanhang | 11 |
| Krav-kontroll-stödmodellen | 11 |
| Syfte | 12 |
| Metod | 12 |
| Deltagare | 13 |
| Tillvägagångssätt | 13 |
| Analys | 13 |
| Etiska övervägande | 14 |
| Resultat | 15 |
| Friskfaktorer | 15 |
| Social stimulans..... | 15 |
| Trygghet & Omsorg..... | 16 |
| Samarbete och Lyhördhet..... | 16 |
| Inflytande på arbetet..... | 16 |
| Positiv feedback..... | 17 |
| Utvecklingsmöjligheter..... | 17 |
| Personalorienterat ledarskap..... | 17 |
| Närvaro..... | 18 |
| Riskfaktorer | 18 |
| Bristfälligt ledarskap..... | 18 |
| Otydlighet..... | 19 |

| | |
|--|-----------|
| Bristfällig kommunikation..... | 19 |
| Tidspress..... | 19 |
| Distans till arbetet..... | 20 |
| Diskussion..... | 20 |
| Resultatdiskussion..... | 20 |
| Den psykosociala arbetsmiljöns påverkan på medarbetarnas hälsa | 20 |
| Ledarskapet..... | 23 |
| Metoddiskussion..... | 24 |
| Konklusion | 24 |
| Referenser..... | 26 |
| Bilaga 1 - Intervjuguide | 30 |
| Bilaga 2 - Informationsbrev..... | 31 |

Förord

Att skapa förståelse för människan och att få arbeta med arbetsmiljöfrågor har länge varit ett intresse och en dröm. Kursen *”Arbete och organisation som stödjande miljö för hälsa”* gav mig en djupare förståelse och kunskap om arbetsrelaterade faktorer påverkan på individens hälsa och välbefinnande, inte enbart under arbetstid utan dess påverkan på individens hälsa överlag. Med det föddes syftet till studien, *vilka arbetsrelaterade faktorer påverkar vår hälsa och välbefinnande*. Valet av yrkeskategori var däremot inte självklart och kom efter att jag läst en artikel i Svenska Dagbladet (2011) om butiksanställdas rädsla att gå till arbetet på grund av kränkningar och hot och våld från kunderna.

Jag vill börja med att tacka deltagarna som ställde upp i studien med kort varsel. Utan Er hade möjligheten att genomföra studien uteblivit. Jag vill tacka min handledare Bengt Åhgren och min examinator Åsa Bringsén som med stort tålamod och goda råd har guidat mig till ett slutresultat. Jag vill även tacka min klasskamrat och nyvunna vän Johanna Chibli Thunell som har varit ett fantastiskt bollplank när jag har fastnat i skrivandet och behövt idéer och stöd.

Denna resa har varit lång och min tro och förutsättningar har inte alltid varit på topp genom min resa mot att avsluta utbildningen till folkhälsopedagog. Men med järnvilja och stöd har jag lyckats.

Ett stort tack till min sambo som har stöttat och uppmuntrat mig under hela utbildningen och förstås mina älskade barn som varit min motivation att fortsätta när det har känts svårt.

Nu är det äntligen klart och nu väntar nya äventyr och utmaningar.

Malmö 2018-04-23

Linda Persson

Inledning

Psykiatriska diagnoser som depression, ångest och stress, rapporteras vara de vanligaste diagnoserna vid sjukskrivning (Försäkringskassan, 2014:4). När utgifter för sjukvård, socialförsäkring och förlorad produktivitet räknas samman beräknas kostnaden för psykisk ohälsa uppgå till cirka 65 miljarder kronor per år i Sverige (OECD, 2013). Risken för sjukfall av psykiatrisk karaktär är störst inom yrken där den negativa psykosociala arbetsmiljöbelastningen är som tyngst (Försäkringskassan, 2014:4).

Butiksanställda är en av de yrkesgrupper som löper störst risk för hot och våld, stress och kränkningar på arbetsplatsen (Arbetsmiljöupplysningen.se). Inom detaljhandeln i Sverige anmäler cirka 34 procent att de har blivit utsatta för rån, stöld och/eller snatteri (Afa försäkring, 2014). Medarbetarna inom detaljhandeln samverkar dagligen med leverantörer, säljare och kollegor. Mötet mellan butiksanställd och kund är oftast av vänlig karaktär, dessvärre förekommer otrevliga och obehagliga möten. Utöver den höga risk för att bli utsatt för våld och hot får medarbetare inom detaljhandeln även uthärda kundernas bristfälliga respekt genom kränkande ord som påverkar medarbetarnas psykosociala arbetsmiljö (Leppänen & Sellerberg, 2010). De cirka 261 000 medarbetare som detaljhandeln sysselsätter idag är det 112 000 personer som arbetar inom dagligvaruhandeln (Handelsrådet, 2017) och har en hög psykosocial arbetsmiljöbelastning.

Den psykosociala arbetsmiljön som handlar om trivsel, trygghet och sociala interaktioner på arbetsplatsen ska ge den anställde möjlighet att utvecklas, få bekräftelse och känna tillhörighet för att skapa en god psykosocial arbetsmiljö (Arbetsmiljöverket, 2015).

Tillsammans med kontroll, delaktighet i arbetet och hantering av den allt mer psykologiska och emotionellt krävande kundkontakten har kraven ökat hos de anställda (Gard, 2014). Dessutom började företag inom detaljhandeln under 2008 att använda sig av den nya anställningsformen *allmän visstid*. Arbetsgivaren började anställa arbetskraft timme för timme och enstaka dagar. Att anställas under sådana former medför låg och osäker inkomst för den enskilde arbetstagaren. *Allmän visstidsanställning* medför inte enbart otrygga arbetsförhållanden för arbetstagaren som är anställd under dessa villkor utan påverkar redan anställda som tvingas gå ner i arbetstid. Anledningen till att skära ner på den enskildes arbetstider anges vara att få scheman att gå ihop och att fler anställda behövs under korta tider och perioder (Filipsson, 2016). Ökningen av arbetsbelastningen hos de ordinarie arbetstagarna som ständigt får ”lära upp” och vara flexibla till olika arbetskamrater under arbetspassen bidrar till otrygghet och stress (ibid). De verbala och, eller fysiska hot som kan leda till otrygghet och stress tillsammans med höga krav och hög arbetsbelastning bidrar till att medarbetaren har svårt att arbeta och måste sjukskrivas (Karaksek & Theorell, 1990; Tremblay & Messervey, 2011).

Utifrån problematiken som beskrivits kommer den föreliggande studien att undersöka vilka frisk- och riskfaktorer som påverkar medarbetarnas hälsa och välbefinnande. Förhoppningen är att ge chefer och medarbetare ett underlag för fortsatt arbete med den psykosociala arbetsmiljön och bidra till god hälsa hos medarbetarna.

Litteraturgenomgång

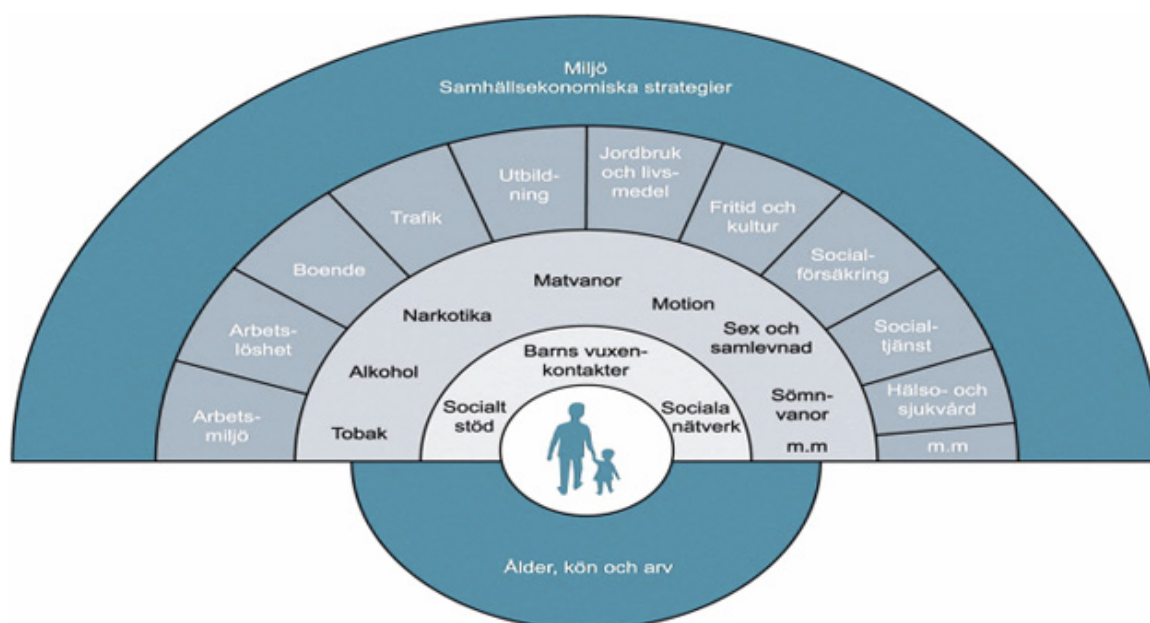
Kapitlet kommer behandla studier och tidigare forskning om hälsa, bestämningsfaktorer och arbetsmiljö för den enskilde individen och folkhälsan.

Hälsa & Välbefinnande

Tolkningsutrymmet för både hälsa och välbefinnande är stort och framkommer tydligt när definition söks för att få en gemensam utgångspunkt i vidare diskussion. WHO:s definition från 1948 beskriver hälsa som att *”ett tillstånd av fullständigt fysiskt, psykiskt och socialt välbefinnande och ej blott frånvaro av sjukdom eller handikapp”*, vilket även är den vanligaste och mest förekommande definitionen. Den medicinske sociologen Aron Antonovsky (1991) menar att individen rör sig mellan hälsa och ohälsa som en dynamisk process. Antonovsky (1991) menar att alla har hälsa och att den varierar utifrån vad individen utsätts för under livet. I vilken grad individen uppskattar och mår bra av det som livet erbjuder graderas individens välbefinnande (Diener et al, 1997; Diener, Suh, Lucas och Smith 1999; Snyder & Lopez, 2007).

Precis som hälsobegreppet är välbefinnande ett rikt nyanserat begrepp och definitionen är individuell. Diener (1984) menar att välbefinnande är en subjektiv utvärdering av individens nuvarande tillstånd i dess egen värld. Studien utgår i från ett subjektivt välbefinnande (Diener, 1984)

Hälsans bestämningsfaktorer illustreras i Dahlgren & Whiteheads (1991) ”Halvmåne” och utgör fem olika nivåer.



Figur 1. Hälsans bestämningsfaktorer. Källa: (Dahlgren & Whiteheads, 1991)

Mellan de fem nivåerna rör sig individen i ständigt samverkande växelspel. De socioekonomiska, kulturella och miljörelaterade förhållanden som den översta nivån illustrerar är utifrån den enskilde individens situation svår att påverka och till skillnad mot individens matvanor, motionsvanor och konsumtion av tobak och droger som den

enskilde själv kan kontrollera. Bestämningssfaktorerna i nivå två är delvis polistiskt styrt och begränsar den enskilde individens delaktighet. (Dahlgren & Whiteheads, 1991). Individen tillbringar en stor del av dygnet på en arbetsplats och det i sig gör att arbetsrelaterade faktorer som påverkar individens hälsa och välbefinnande bör synliggöras för att skapa goda förutsättningar för den enskilde individen såväl på arbetet som på fritiden. Att arbeta för en attraktiv arbetsplats och ett hållbart arbetsliv ges förutsättningar för en god psykosocial arbetsmiljö (Day Randell, 2014; Lindberg & Vingård, 2012; Ljungblad, Granström, Dellve & Åkerlind, 2014)

Psykosocial arbetsmiljö

I drygt 125 år har den fysiska arbetsmiljön övervakats och varit en del av chefernas arbetsuppgifter och har innefattat tillsyn och förebyggande arbete för att förhindra fysisk arbetsskada. På senare år har den psykosociala arbetsmiljön blivit allt mer framträdande efter att i slutet av 1970-talet uppmärksamma att arbetsrelaterad stress kunde leda till ohälsa för individen (Arbetsmiljöverket, 2016).

Samtidigt infördes arbetsmiljölagen (AML) (SFS, 1977; Tågström, 2015). Arbetsmiljölagen innehåller regler och skyldigheter om fysisk belastning, psykisk påfrestning, hälsofarliga ämnen eller maskiner på arbetsplatsen som arbetsgivare och skyddsansvariga måste följa. Genom föreskrifterna eftersträvar arbetsmiljölagen (AML) att ge arbetsgivaren stöd och vägledning för att skapa arbetstillfredsställelse, individuell utveckling och gemenskap för arbetstagaren (Arbetsmiljöverket, 2015) som i sin tur ger arbetstagaren möjlighet till god hälsa (Statens folkhälsoinstitut, 2011).

Psykosocial arbetsmiljö kan beskrivas som interaktion mellan psykiska och sociala faktorer. Med andra ord är den psykosociala arbetsmiljön interaktionen mellan individen och omgivningen på arbetet och som tycks vara förenat med ökad trivsel, trygghet (Theorell, 2012; Gard, 2014) och som får arbetstagarna att känna tillfredsställelse och engagemang för sina arbetsuppgifter. Beskrivningen enligt AFS 2015:4 är att chefer och kollegor har krav på sig att sträva mot ett socialt samspel, samarbete och socialt stöd.

Att få möjligheten att påverka sin arbetssituation, att verksamheten ger möjligheter för arbetstagaren att använda sina kunskaper och erfarenheter samt goda sociala relationer ökar arbetstagarens meningsfullhet, hanterbarhet och begriplighet (Tabgen & Conrad, 2009) som är bidragande faktorer till ett hållbart arbetsliv (Angelöw, 2002; Toivanen & Vinberg, 2012; Ljungblad et al., 2014).

Det kan uppfattas som att det endast är arbetsgivaren och skyddsansvarigas skyldighet att tillsammans förebygga olyckor och ohälsa på arbetsplatsen men det bör understryckas att arbetstagaren är skyldig att genom samverkan med arbetsgivaren skapa förutsättningar för en god psykosocial arbetsmiljö (Arbetsmiljöverket, 2015). Det innebär att ett större fokus kom att ligga på den enskilde individen (Frankenhauser, 1976) då den psykosociala arbetsmiljön formas utifrån individerna i arbetsgruppens individuella, sociala och organisatoriska faktorer (Aronsson et al., 2012).

Utsätts däremot individen för utanförskap, obehag och bristande välbefinnande på arbetsplatsen bidrar det till negativ psykiska påfrestning som i sin tur kan bidra till fysiska skador på arbetet då sinnens närvaro och koncentrationen påverkas (Lindberg & Vingård, 2012).

Att systematiskt arbeta med den psykosociala arbetsmiljön där möjligheten att både upptäcka brister och bidragande faktorer för ohälsa och förebygga och erbjuda ett rikt arbetsinnehåll, ökar förutsättningarna för friska arbetstagare som i sin tur ökar

möjligheterna till en god lönsamhet för verksamheten (Angelöw, 2002) men också för att uppnå det övergripande nationella folkhälsomålet ” *Att skapa samhälleliga förutsättningar för en god hälsa på lika villkor för hela befolkningen* ” där ett av målen, *hälsa i arbetslivet* ingår och innebär ett arbete mot säkra och trygga arbetsmiljöer (Folkhälsomyndigheten, 2014). Arbetet ska vara balanserat och fungera så att individen kan ha en balans mellan arbete, familjeliv och fritid (Statens folkhälsoinstitut, 2011).

Ett hälsofrämjande synsätt

En viktig beståndsdel i hälsoutvecklingen mot en bättre hälsostatus är hälsofrämjande arbete. Hälsofrämjande arbete går ut på att höja hälsostandarden både på individ-, grupp samt på samhälls nivå genom att fokusera på de faktorer som bidrar till en god hälsa (Scriven, 2013). En individs hälsoutveckling kan med hjälp av *The European Community Health Promotion Indicator Development Model* (EUHPID) analyseras både ur ett patogent och eller ett salutogent perspektiv. Modellen bygger på individens psykiska, fysiska och sociala hälsa och visar på hur samverkan mellan hälsans bestämningsfaktorer utvecklar hälsan (Bauer, Davies & Pelikan, 2006).

Antonovsky (2005) myntade begreppet salutogenes. Ett synsätt där fokus läggs på att identifiera, stärka och utveckla friskfaktorer både på individ-, och gruppnivå (Rostila, 2012). Redan under 1700-talet skapades ett intresse för förebyggande arbete mot sjukdomar och ohälsa då infektionssjukdomar härjade. Information gavs ut och böter, om hygienföreskrifterna inte följdes, infördes. Det preventiva arbetet gav resultat och minskade dödstalen i början av 1800-talet och kan ses som en föregångare till dagens hälsofrämjande arbete för folkhälsan (Hanson, 2004). Främjande arbete skapar god hälsa och välbefinnande för den enskilde individen och bidrar till ett långt hållbart arbetsliv. Det i sin tur bidrar till verksamhetsutveckling som är viktig för tillväxt och konkurrens i samhället (Statens folkhälsoinstitut, 2011).

För att förstå studiens innehåll skiljs förebyggande och främjande arbete åt där begreppen ges utifrån fokus på arbetet. Ett förebyggande arbete utförs vanligen efter ett tillbud på arbetsplatsen och ska se till att avvärja och minska riskerna för fysiska och psykosociala hälsoproblem. Ett främjande arbete pågår däremot kontinuerligt och målet är en trygg miljö för arbetstagarna (Tangen & Konrad, 2009; Thomsson & Menckel, 1997).

För att skapa en bra grund för det hälsofrämjande arbetet bör en kartläggning av vilka faktorer som bidrar till god hälsa och välbefinnande göras. Att inkludera faktorer som riskerar att bidra till dålig psykosocial arbetsmiljö kan göra att chef och medarbetare i ett tidigt stadie kan identifiera och förebygga framåtskridandet mot dålig arbetsmiljö. Det ger möjligheten att ta hjälp i god tid.

Problemformulering

Otrygga anställningsformer, nedskärningar som bidrar till tyngre arbete och brist på återhämtning samt hot och våld som bidrar till negativa stressreaktioner och otrygga arbetsförhållanden ökar ohälsan hos medarbetarna inom detaljhandeln (Berggren, 2016). Som tidigare påpekats har den psykosociala arbetsmiljön större betydelse för individen än endast i relation till arbetet. Att chefer och medarbetare inom detaljhandeln har kunskapen och förmågan att främja en god arbetsmiljö bidrar till god individuell hälsa (Statens folkhälsoinstitut, 2011). Det i sin tur bidrar till att uppnå Sveriges folkhälsomål ”*att skapa samhälleliga förutsättningar för en god hälsa på lika villkor för hela befolkningen*”. (Regeringen 2002).

”Kunden kommer inte först. Personalen kommer först. Om du tar hand om din personal, kommer de att ta hand om dina kunder”

Richard Branson

Teoretiska utgångspunkter

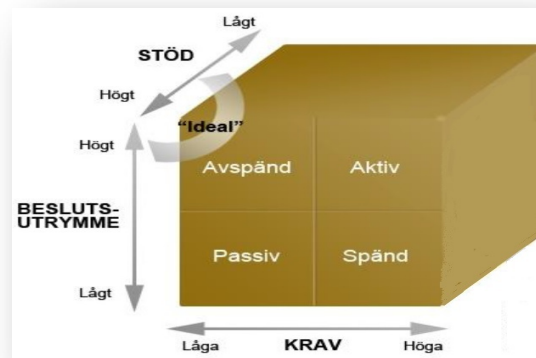
Känsla av sammanhang

I litteraturgenomgången nämns Aron Antonovsky i samband med det salutogena perspektivet som han uppmärksammade under sin verksamhet (Antonovsky, 1991). Då studien undersöker vilka frisk- och riskfaktorer medarbetarna upplever påverka deras hälsa blir Antonovskys begrepp känsla av sammanhang (KASAM) som uppkom 1971 då han studerade hur kvinnor anpassade sig till klimakteriet. Bland kvinnorna fanns en grupp som upplevt koncentrationsläggen och då föddes Antonovskys intresse för frågan; vad är det som gör att en del individer trots alla svårigheter överlevt och har en god hälsa och lyckligt liv? (Antonovsky, 2005). Känsla av tillhörighet, trygghet, mening med livet, erkännande och förutsägbarhet är känslor som skapas i de goda relationerna och påverkar individens hälsa positivt (Rostila, 2012; Medin & Alexandersson, 2000).

Individens psykiska hälsotillstånd är enligt Antonovsky (2005) förankrat med känslan av sammanhang. Individens känsla av sammanhang avgör hur individen hanterar olika utmaningar som bland annat stresssituationer. En och samma situation kan utav en individ upplevas stressfylld och hotfull till skillnad från en individ som ser det som en utmaning och får en kick (Antonovsky, 2005). Känsla av sammanhang består av tre delbegrepp; *begriplighet*, *hanterbarhet* och *meningsfullhet*. *Begriplighet* innebär att individen upplever och hanterar information och intryck från omgivningen. Hur individen upplever att det finns resurser till förfogande och dess möjligheter att handla utifrån kraven som ställs beskriver *hanterbarhet*. *Meningsfullhet* är hur individen upplever livet och värdet av att investera i olika situationer i livet. För en person med låg KASAM upplevs stressorer negativt, konfliktfyllt och ibland farligt jämfört med en person som har hög KASAM som identifierar problemet och dess omfattning, antar utmaningen och löser problemet med hjälp av utvalda resurser (Antonovsky, 2005). En individs KASAM är inte ett konstant tillstånd utan förändras under början av individens liv. Antonovsky hävdar att grunden läggs redan under barndomen och förändras fram till trettio-års åldern då individen funnit sin identitet och sin plats i livet. Undantag finns och det är främst de som har en låg KASAM som mycket troligt hamnar i situationer som kan påverka individens KASAM negativt (ibid).

Krav-kontroll-stödmodellen

En av de mest uppmärksammade arbetsmodellerna som belyst arbetsmiljö är Krav-kontrollmodellen som ställde de två arbetsmiljöfaktorerna krav och kontroll i förhållande till varandra (Karasek, 1979). Senare presenterade forskarna Thorell, professor vid Karolinska institutet och Karasek, professor vid University of Massachusetts 1990 krav-kontroll-stödmodellen i sin bok ”Healthy Work”. Stress påverkas av olika faktorer och Karaseks och Theorells (1990) modell (se figur 2) beskriver förhållandet mellan de yttre krav, den upplevda kontrollen över arbetssituationen samt det stöd som ges.



Figur 2. *Krav-kontroll-stödmodell*. Källa: (Karasek & Theorell, 1990).

Med *krav* avses individens psykologiska krav i arbetet. *Kontroll*, hur individen upplever sin förmåga att påverka sin arbetssituation. Studier kring medarbetares produktivitet (Karasek & Theorell, 1990) visar att höga krav och hög kontroll samt låga krav och hög kontroll ökar produktiviteten. De medarbetare som däremot upplevde låg kontroll och höga arbetskrav hade lägst produktivitet. *Stöd* innebär det sociala stöd i arbetet som arbetstagaren får genom interaktion med arbetskamrater och chefer (Karasek & Theorell, 1990). Tidigare studier visar att bristande stöd från kollegor ökade sjukfrånvaron (hos män medan kvinnors sjukfrånvaro var relaterat till ledarens stöd och omsorg (Väänänen et al, 2003). Socialt stöd med kontroll kan öka individens förmåga att hantera höga krav. Det är en resurs som kan motarbeta stressorer samt stärka individens känsla av sammanhang (KASAM) (Tangen & Conrad, 2009).

Syfte

Syftet med studien är att den psykosociala arbetsmiljön inom detaljhandeln och medarbetarnas hälsa och välbefinnande.

Metod

När syftet med studien är att studera identifiera faktorer utifrån individens upplevelser och åsikter kring ett valt ämne lämpar sig en kvalitativ studie med intervjuer som metod (Kvale & Brinkmann, 2014). Intervjuer anses som den mest djupgående metoden i frågor om attityder eller uppfattningar (Sohlberg & Sohlberg, 2013). En enkätstudie hade varit ett billigare och mindre tidskrävande metod för att identifiera faktorer som påverkar den psykosociala arbetsmiljön men med risk för att mista viktig information som delges under en intervju där det öppnas upp för diskussion och reflektion (Sohlberg & Sohlberg, 2013).

För att ge möjlighet till ny information och kunskap om ämnet utfördes en gruppintervju med tre deltagare och en enskild intervju med butikschefen från det ena företaget. Och från det andra företaget, deltog två deltagare i gruppintervjun och en enskild intervju gjordes med köpmannen. Intervjuguide till medarbetare och chef bestod av frågor om den psykosociala arbetsmiljön och frågor om faktorer som de upplevde positiva för deras hälsa och välbefinnande. Intervjuguiderna bestod av teman och endast enstaka frågor upprättades under varje tema. Syftet med intervjuerna var att låta deltagarna diskutera fritt kring de valda teman som upprättats för att få svar på syftet. Frågorna som upprättades under varje tema var till stöd för att hjälpa till att öppna upp för diskussion

och reflektion kring ämnet och vid svårigheter att få deltagarna att prata (Kvale & Brinkmann, 2014).

Deltagare

Undersökningen utfördes i en dagligvarubutik i sydvästra Skåne. Butiken ingår i en koncern som finns runt om i Sverige. Den specifika arbetsplatsen som undersökningen gjordes på är uppdelad i två företag. Ena företaget drivs utav en köpman, tillsammans med en ledningsgrupp. Det andra företaget drivs regionalt med en utsedd butikschef som är driftansvarig. I undersökningen har köpmannen och butikschefen intervjuats enskilt då de har delvis likartade arbetsuppgifter. Däremot har köpmannen fler ansvarsområden och större beslutsutrymme till skillnad mot butikschefen som måste hålla sig inom vissa ramar när beslut tas i verksamheten. Medarbetarna har intervjuats i två grupper med tre deltagare från ena företaget och två deltagare ifrån det andra företaget. Fördelningen var fyra kvinnor och tre män i åldersspannet 20–50 år. Urvalet gjordes för att ge en övergripande bild av företagets psykosociala arbetsmiljö och antalet bygger på att antalet deltagare i en kvalitativ studie bör begränsas för att minska risken för att datamaterialet blir svårt att hantera.

Tillvägagångssätt

Kontakt togs med en av cheferna via e-post som efter diskussion med chefen för det andra företaget gav ett godkännande till studien. I samråd med cheferna tillhandahöll de ett informationsbrev med information om undersökningens syfte och tillvägagångssätt (Bilaga 2) som de i sin tur delade ut till deltagarna i studien. Via e-post bokades sedan fyra intervjutillfällen in. Tyvärr fick en av cheferna förhinder och avbokade. Ny tid bokades in och alla intervjuerna lades under en och samma vecka. Informanterna till undersökningen valdes ut utav cheferna på grund av tillgänglighet från företagets sida.

Första intervjutillfället tog plats i ett konferensrum och var med tre medarbetare vilket utgjorde provintervju och som sedan togs med då utfallet på frågorna stämde överens med studiens syfte. Dagen efter intervjuades först en av cheferna på dess kontor. Samma dag intervjuades den andra chefen på dess kontor/konferensrum för att sedan avlösas av nästa intervju som utgjordes av två deltagare från det andra företaget. Intervjuerna varade mellan 25–60 min. Intervjuerna genomfördes med hjälp av intervjuguide för att skapa en bild av den psykosociala arbetsmiljön utifrån deltagarnas upplevelser.

Analys

Varje intervju transkriberades från ljud till text efter att ha lyssnat igenom materialet en gång. Det gjordes för att möjliggöra analys av deltagarens egna ord (Kvale & Brinkmann, 2014). Det transkriberade materialet från medarbetarna och cheferna analyserades med fokus på att identifiera likheter och skillnader i svaren från deltagarna. Därefter valdes meningsenheter (Lundman & Hällgren Graneheim, 2008) som svarade på syftet med studien. De olika meningsenheterna delades därefter in i domänen frisk- och riskfaktorer. För att sedan delas in i subkategorier analyserades varje meningsenhet för sig, likheter samlades i olika mappar i ett dokument. Därefter granskades de olika mapparna var för sig för att se om de olika meningsenheterna passade in i samma subkategori. Det blev slutligen 12 subkategorier, åtta under domänen friskfaktorer och fyra under domänen riskfaktorer.

Etiska övervägande

De fyra etiska principer som forskaren ska beakta, informations-, konfidentialitets-, samtyckes-, och nyttjande kravet i samband med intervjustudier (Kvale & Brinkmann, 2014) diskuteras i kommande avsnitt.

Som forskare finns ett ansvar att informera deltagarna i undersökningen om dess syfte och att det är frivilligt. *Informationskravet* uppfylldes genom att deltagarna informerades först via mailkontakt med cheferna som delgavs vad syftet med studien var och vad det skulle innebära att medverka. Därefter fick cheferna via e-mail ett informationsbrev att dela ut till de som de valt ut att delta i studien. I informationsbrevet (bilaga 2) delgavs deltagarna syftet med studien, konfidentialitet, innebörden av att medverka och att de kunde när som helst avbryta sin medverkan. *Samtyckeskravet* uppfylldes genom att deltagarna som medverkade i studien fick ge sitt samtycke skriftligt innan intervjuerna påbörjades samt att de kunde när som helst avbryta sin medverkan i undersökningen. *Konfidentialitetskravet* innebär att uppgifter om deltagarna i studien hanteras på så sätt att det är oåtkomligt för obehöriga och behandlas med sekretess. För att minimera risken för identifiering ersattes deltagarnas namn med en bokstav- och sifferkombination. Samtidigt som studiens avsikt var att medverka till en god psykosocial arbetsmiljö bör de risker och konsekvenser som deltagarna utsätts för vägas mot fördelarna med studien (Kvale & Brinkmann, 2014). Studiens storlek medför en risk att identifiera de deltagande cheferna i studien och bryter därmed mot konfidentialitetskravet (ibid). För att tillgodose kravet om konfidentialitet så ges en sammanfattning av det inkomna materialet som kan användas i resultatdiskussionen för att svara på studiens syfte.

Ljudfilerna fördes över på dator som är låst med kod. Transkriberingsmaterialet har förvarats i ett låst utrymme under arbetet med studien. Efter examination kommer materialet att förstöras. *Nyttjandekravet* tillgodosågs genom att deltagarna informerades om studiens syfte och att det insamlade materialet endast är avsett för föreliggande studie (Kvale & Brinkmann, 2014).

Resultat

Resultatet från intervjuerna med medarbetare och chefer redovisas tillsammans indelat i domänerna frisk-, och riskfaktorer. Skilda åsikter mellan chefer och medarbetare redovisas under respektive subkategori och diskuteras vidare i resultatdiskussionen. För att styrka valet av subkategorier redovisas ett till två citat från deltagarna.

| Domäner | Subkategorier |
|---------------|------------------------------|
| Friskfaktorer | Social stimulans |
| | Trygghet & Omsorg |
| | Samarbete & Lyhördhet |
| | Inflytande på arbetet |
| | Positiv feedback |
| | Utvecklingsmöjligheter |
| | Personalorienterat ledarskap |
| | Närvaro |
| Riskfaktorer | Bristfälligt ledarskap |
| | Otydlighet |
| | Bristfällig kommunikation |
| | Tidspress |
| | Distans till arbetet |

Friskfaktorer

Social stimulans

Deltagarna i studien var överens om att detaljhandeln var en social arbetsplats där interaktion med kunder gav variation i arbetet och samarbetet medarbetare emellan skapade en känsla av tillhörighet och ett socialt nätverk. Majoriteten av deltagarna uppgav det som en anledning till varför de har sökt arbete inom detaljhandeln.

"Tycker det är roligt när det är mycket folk runt omkring en". (D1)

Alla deltagarna upplevde att en av de viktigaste faktorerna till att de trivdes på arbetsplatsen var arbetskamraterna.

"Det är ju dem man är ju med mest här och dem känner en så pass bra. (D1)

En del av deltagarna upplevde att det gav positiv respons och stärkte arbetsgruppen när de hittade på aktiviteter utanför arbetstid. Det kunde vara allt från besök i andra butiker för att se hur andra medarbetare arbetade, till afterwork och julfester.

Trygghet & Omsorg

Deltagarna var överens om att kollegorna var viktiga för att tillsammans skapa en god arbetsmiljö på arbetsplatsen. Sammanhållningen på de två företagen upplevdes av deltagarna som goda och de flesta deltagarna kände trygghet med sina kollegor.

”Så ser någon att jag inte mår bra så märker folk det. Då frågar dem alltså så. Då blir man glad av det”. (D1)

Samarbete och Lyhördhet

Att vara lyhörda inför sina kollegor och erbjuda sin hjälp, att tillsammans arbeta för att nå företagets mål var viktiga faktorer för ett trivsamt arbetsklimat. Vilket även en av cheferna upplevde vara viktigt för att medarbetarna skulle känna tillit och bli motiverade i sin yrkesroll. Hen påtalade även vikten av att kontinuerligt arbeta med att skapa ett gott samarbete medarbetare emellan och med chefer för att skapa ett trivsamt klimat inom arbetsgrupperna.

”Lyssnar på varandra och hjälper till, och inte bara är i sin egna lilla egobubbla, liksom att det är inte mitt och det är inte ditt”. (D1)

”När vi började -90 så var det mycket att man hjälptes åt alla men sen försvann det och så blev det lite bubblor så här och var och en gick men det har vi ändrat på för några år sedan. Det blir bättre och bättre”. (D3)

För att samarbetet skulle fungera uttryckte en del av deltagarna att det var viktigt att de fick klara och tydliga direktiv så att alla arbetade mot samma mål och att de visste vad som förväntades utav dem.

Det var även viktigt för medarbetarna att ha kännedom om insatserna som fanns för att sträva efter en bättre arbetsmiljö, tillvägagångssätt och uppföljning. Att få ta del av resultat från undersökningar, olika åtgärder eller enskilda ärenden var viktigt för att skapa ett förtroende för det arbete som genomförs och för att deltagarna skulle känna sig delaktiga i processen.

”För det mesta får vi det men vi kunde blivit bättre insatta i arbetsmiljöarbetet”. (D1)

Inflytande på arbetet

Under intervjuerna diskuterades hur deltagarna hade inflytande i sitt arbete. Flera av medarbetarna uppgav att de upplevde att de hade frihet och möjlighet att utifrån sina kunskaper och erfarenheter, utföra sina arbetsuppgifter för att uppnå uppsatta mål för företaget.

”Ja, arbetskamraterna och att man har det fritt. Vi är ju inte styrda ju. Alltså X låter oss själv bestämma”. (D3)

Deltagarna berättade att det pågick en enkätundersökning som gav medarbetarna möjlighet att uttrycka och lyfta fram vad som var bra och mindre bra inom företaget.

”Som nu har vi ju en enkät ute, just om, om bland annat arbetsmiljön, sammanhållning”. (D2)

Majoriteten av deltagarna tyckte att det var ett sätt från chefens sida att visa att hen var positivt inställd till att främja en god psykosocial arbetsmiljö för sina medarbetare. Medarbetarna kände sig betydelsefulla och att det arbete de utförde värderades av chefen.

Positiv feedback

Genom att få positiv feedback för det arbete som de utförde och känslan av att ha gjort något bra ökade deras motivation och välbefinnade. Majoriteten av deltagarna upplevde att deras arbete uppmärksammades av både medarbetare och chef. Medarbetarna på ena företaget upplevde oftare att de fick beröm och uppskattning från chefen för deras arbete i företaget men också att de fick beröm från sina kollegor i arbetsgruppen.

„Han berömmar väldigt mycket och det är också väldigt viktigt”. (D1)

Att få uppskattning och beröm från en kollega upplevdes öka samhörigheten i gruppen. De såg det som en styrka att ge beröm till någon annan och skapade en trivsamt atmosfär på arbetet.

„Ja, man blir positiv om man får beröm. Det gör att man tycker det är roligare att jobba”. (D2)

Utvecklingsmöjligheter

En del deltagare trivdes bra med de arbetsuppgifter de hade och efterlyste ingen större förändring i sitt arbete. Några av deltagarna, tyckte det var viktigt med varierande uppgifter för att kunna utvecklas och utmana sig själva. Skulle det inte ges möjlighet att utvecklas fanns risken att de kände sig understimulerade och det i sig kunde leda till brist på motivation för att utföra sina arbetsuppgifter. Förutom att detaljhandeln är en social arbetsplats så uppgav en av cheferna att utvecklingsmöjligheterna inom koncernen var en av anledningarna till att både hen och att många av medarbetarna trivdes med sitt arbete. Det var även viktigt för hen att kunna erbjuda sina anställda att utvecklas då hen själv upplevt att det höjde motivationen och känslan av att känna sig betydelsefull.

„Vi har ju lite varierande uppgifter”. (D3)

En av deltagarna önskade att hen hade haft ett ansvarsområde. Samtidigt var hen ambivalent inför att ha ansvarsområde då arbetssituationen inte upplevdes så stressande som det kunde göra när hen hade fler ansvarsområde. Några deltagare upplevde att ett ansvarsområde öppnade upp för kreativitet och meningsfullhet.

„Ja, jag saknar fortfarande att ha ansvar. Jag hade ansvar innan. Jag tycker inte det är lika stressigt som det var innan som jag hade det innan. Jag saknar ändå ansvarsrollen”. (D1)

En del deltagare upplevde att ”lagom” arbetsbelastning ökade möjligheten för dem att utföra ett bra jobb och få uppleva känslan av stolthet och tillfredsställelse av att klara av de arbetsuppgifter som de tilldelats.

Personalorienterat ledarskap

Deltagarna var alla överens om att det var bra om chefen gav klara direktiv så att de visste under vilka förutsättningar de arbetade. Vilket en del av medarbetarna tyckte hade blivit mycket bättre de senaste åren.

„Jag tror att det är viktigt för medarbetare och få veta sina förutsättningar. Vad som, vad deras chef förväntar sig”. (D2)

Genom att chefen litade på medarbetarna och var lyhörd upplevde de att de hade inflytande och frihet att utföra sina arbetsuppgifter vilket gjorde att de kände att de hade ett stöd från chefen.

”Sen litar hen på att vi andra gör vårt jobb. Hen förlitar sig på oss. Så vi känner att vi har hens stöd, ju”. (D3)

En av cheferna lyfte diskussionen kring vikten att som chef eller ledare, att ta tillvara på medarbetarnas kunskaper och erfarenheter för att skapa delaktighet och motivation i arbetsgruppen.

En rak och tydlig kommunikation mellan medarbetare och chef uppgav en del deltagare vara en viktig faktor för att de skulle känna sig hörda, uppskattade och känna sig motiverade att utföra sina arbetsuppgifter på bästa möjliga sätt.

”Så att det ligger lite också på mig. Hur man säger till”. (D4)

Närvaro

De flesta deltagarna upplevde frisknärvaron som god hos medarbetarna på företagen. Uppfattningen kring frisknärvaron skilde sig något mellan de olika företagen och mellan medarbetare och chef.

”Sen är vi friska, allmänt friska”(D4)

I förhållande till antalet anställda och butikens läge upplevdes långtidssjukskrivningarna låga. Sjukdomar som förkylning, feber och influensa var de vanligaste anledningarna till frånvaro. Funderingar kring sjukskrivningar framkom och en deltagare menade att det kunde vara ett trivselsecken att det var låg andel långtidssjukskrivna och den sjukfrånvaron som de upplevde fanns var mestadels på grund av vård av barn och den ökade smittorisken vid barn i förskoleåldern. Några deltagare spekulerade kring lojaliteten som de kände gentemot sina arbetskolligor. Istället för att vara hemma tills de hade återhämtat sig fullt gick de till arbetet för att inte öka arbetsbelastningen för arbetskolligor.

Risikfaktorer

Bristfälligt ledarskap

En del deltagare på ena företaget upplevde att när de inte fick ”rätt” eller tillräckligt med information om vad som förväntades utav dem så skapades en negativ känsla inför arbetsuppgifterna som skulle utföras. Några deltagare upplevde förvirring kring chefens ledarskap. Samtidigt som hen var chef så var hen som en medarbetare.

”Men sen att hen liksom ställer till det för oss i butiken.....”. (D4)

Vilket upplevdes skapa dålig struktur och den ena medarbetaren visste inte vad den andre gjorde. Det skapade dubbelarbete och förvirring kring deras arbetsuppgifter. Det var ytterligare en faktor som de upplevde skapar irritation och frustration på arbetsplatsen och även utanför arbetstid. Några medarbetare upplevde att det var den största anledningen till att motivationen att gå till arbetet var låg.

Otydlighet

En del deltagare upplevde det som stressande att behöva vara delaktig i för många beslut. De önskade att chefen hade tagit fler enskilda beslut och sedan delegerat det vidare till medarbetarna.

"Ja, påmöten. Ni ska göra det och det. Vi ska införa det och det. Hur vill Ni ha det?". (D4)

Största orsaken till den upplevda stressen och att de upplevde att de blev involverade i för många beslut var på grund av den redan höga arbetsbelastningen på grund av mindre personal samt den tid som var avsatt för att de olika arbetsuppgifterna. En del kunde inte förstå hur de skulle hinna med att göra sina nuvarande arbetsuppgifter samt ta över för någon som hade sagt upp sig. En känsla av otillräcklighet och uppgivenhet uppgav en av deltagarna.

Bristfällig kommunikation

Några av medarbetarna hade upplevt att det var svårt att kommunicera med föregående chefer. Det hade medfört irritation i arbetsgruppen då de upplevde att de inte fick något stöd från chefen om något skulle uppstå utan de fick förlita sig på varandra och sig själva. De upplevde att relationen arbetskollegorna emellan påverkades utav det dåliga ledarskapet genom att frustration och irritation som egentligen var avsett till chefen istället avreagerades kollegorna emellan. Vilket både medarbetare och chefer på båda företagen upplever har förbättrats. Däremot upplevde medarbetarna på ena företaget att det fortfarande brister i kommunikationen chef och medarbetare emellan.

"Det har blivit mycket bättre nu sedan vi fick ny chef". (D4)

Viktigt var också att både kollegor och chefer var ärliga och öppna mot varandra. Vilket några deltagare upplevde att så inte var fallet arbetskamrater emellan. De tyckte att en del av arbetskamraterna berättade för andra i företaget om de var missnöjda med en arbetskamrat istället för att direkt ta det med vederbörande.

Alltså, alltså det hjälper inte för det är som om man pratar med väggen". (D4).

Ett fåtal arbetskamrater upplevdes nonchalanta och osamarbetsvilliga vilket resulterade i en känsla av uppgivenhet.

Tidspress

Deltagarna medgav att det var ett stressigt yrkesval. Breda öppettider, nedskärningar för att hålla personalomkostnaderna nere och den höga risken för våld och hot var faktorer som kunde öka stressnivån hos medarbetarna. En annan faktor som medarbetarna upplevde kunde vara stressigt var om deltagarna blev sjuka så upplevde de att de inte kunde vara hemma på grund av skuld känslor över att deras arbetsuppgifter lades ut på kollegorna istället för att tillsätta en ersättare. Så de återgick till arbetet trots att de inte var friska för att inte belasta sina kollegor.

Trots att det drogs in timmar från medarbetarna, upplevde en del av deltagarna att de skulle utföra samma arbetsuppgifter som tidigare då medarbetarna hade fler timmar till sitt förfogande.

"...hela tiden dras timmar bort". (D4)

"Ja, väldigt mycket mer arbetsuppgifter och mindre tid känns det som". (D5)

Distans till arbetet

Några medarbetare upplevde att de hade svårt att lägga arbetet åt sidan när de gick hem efter avslutat arbetspass. De funderade på det som de inte hann med under arbetspasset, vad som skulle behöva göras nästkommande arbetspass och hur de kunde förbättra sin avdelning för att öka försäljningen.

”Det blir ju liksom och det är ju eftersom man har flera arbetsområden och man hinner inte och man går hem och så tänker man liksom det och det och det och det har jag inte hunnit med”. (D4)

”Jag är en sådan som tar det med mig hem. Så jag sover dåligt vissa nätter. Ligger och tänker på vad man måste göra och vad man ska prioritera i morgon för att det ska bli färdigt liksom”. (D5)

En del deltagare var övertygade om att om chefen hade varit lyhörd och tagit över lite administrativa göromål så hade de kunnat fokusera på sina avdelningar och bli färdiga med sina arbetsuppgifter och planera inför morgondagen på arbetstid istället för på fritiden. De påtalade även att de kände irritation över att den personal som slutat, var tjänstledig eller vid sjukdom inte ersattes. Det hade minskat stressen på varje arbetspass och risken för övertid och ökat möjligheten att skapa distans till arbetet om de ersatts.

Diskussion

Diskussionskapitlet består av två delar. Resultatdiskussion där resultatet från studien ställs i relation till tidigare redovisad litteratur och studiens teoretiska referensramar. I del två, metoddiskussionen diskuteras studiens styrkor och svagheter, genomförande och etiska frågeställningar.

Resultatdiskussion

Den psykosociala arbetsmiljöns påverkan på medarbetarnas hälsa

Resultatet från intervjuerna styrker tidigare forskning (Agahi et.al, 2005; Statens folkhälsoinstitut, 2008) om det sociala nätverkets betydelse för individens hälsa i den mening att social gemenskap och stöd som skapas i olika kontexter bidrar till ökad känsla av tillhörighet och stärker den enskilda individens självbild (Klefbeck & Ogden, 2003). En arbetsplats med goda sociala relationer som skapar gemenskap, vänskap (Österåker, 2003) personlig utveckling har som inledningsvis beskrivits en positiv påverkan på individens hälsa och välbefinnande (Rubenowitz, 1994; Härenstam & Bejerot, 2011). Arbetsplatsen som social kontext kan och ska vara en plats för självförverkligande, trygghet och meningsfullhet.

Interaktion med andra individer såväl kunder, leverantörer som med kollegor och chefer var en viktig faktor till att deltagarna valt att arbeta inom detaljhandeln. En känsla av att tillhöra, känna gemenskap och trygghet infann sig hos deltagarna och de upplevde det som en av de viktigaste faktorerna för att trivas på sitt arbete. Upplevelsen var att det bidrog till ökad motivation för att utföra deras enskilda arbetsuppgifter samtidigt som att arbeta mot företagets uppsatta mål blev roligare och lättare då de upplevde att de hade stöd och kunde ta del av varandras kunskaper och erfarenheter.

Deltagarna upplevde att det sociala stödet från kollegor och chef var viktigt även vid sjukdom eller motgångar både på och utanför arbetet. Att vara en del av något större än

oss själva, bli sedd och bekräftad har stor betydelse för oss individer och vår hälsa (Maslow 1987:15; Antonovsky, 2004). Det ger individen en känsla av sammanhang och är en bidragande faktor till individens upplevelse att kunna hantera livets olika svårigheter (Antonovsky, 2004). Det sociala stöd som medarbetarna upplevde på arbetsplatsen kan öka KASAM som i sin tur kan minska risken för sjukskrivning på grund av depression och utmattningssyndrom (Nieuwenhuijsen et al., 2014). Som i nästa steg kan minska risken för social isolering vid sjukskrivning på grund av psykisk ohälsa (Bryngelson et al., 2013).

Som *krav-kontroll-stödmodellen* visar kan socialt stöd och gemenskap minska den negativa effekten av låg kontroll och höga krav bland medarbetarna (Karaseks & Theorell, 1990). Det i sig talar för vikten av att systematiskt arbeta för goda sociala relationer på arbetsplatsen för individens hälsa och välbefinnande. Det stärker självkänslan genom att upplevelsen av delaktighet och inflytande ökar. Det ökar känslan av sammanhang som bidrar till att individen kan skapa en förståelse för de händelser som uppstår och har förmågan att hantera dem såväl på arbetsplatsen som på fritiden. Subkategorierna, *Social stimulans, Trygghet & Omsorg* kan sättas i relation till individens behov av att bli lyssnade till, förstådd och sedd för ökad hälsa och välbefinnande (Maslow 1987:15; Antonovsky, 2004).

Därför är ett kontinuerligt arbete med att skapa goda relationer på arbetsplatsen mellan arbetskolllegorna minst lika viktigt som den fysiska arbetsmiljön vid *systematiskt arbetsmiljöarbete* (Regeringen, 2008) då det som tidigare nämnts kan vara upphovet till fysiska arbetsskador på grund av bristande sinnesnärvaro och koncentration.

Medarbetarna upplevde att när de fick positiv feedback av såväl kollegor som av chefen ökade deras motivation att utföra sina arbetsuppgifter. Deltagarna upplevde det som tidigare studier visats vara en viktig faktor för en tillfredställd psykosocial arbetsmiljö (Rubenowitz, 1994; Aronsson et al., 2012).

Hur individen agerar, vilken strategi som individen väljer att tillgå vid problemsituationer, även kallat *coping* (Theorell, 2012) påverkar även individerna i dess omgivning och har därför en direkt påverkan på arbetsmiljön (Lennéer-Axelsson & Thylefors, 2005; Skogholm, 2016).

Ett fungerande *samarbete* och en god *kommunikation* mellan både medarbetarna och mellan anställd och chef upplevdes bidra till en bättre arbetsmiljö inom arbetsgrupperna. Dels skapade det trygghet för de arbetsuppgifter som skulle utföras då de upplevde att de hade stöd och fick tillräcklig information för att utföra arbetsuppgifterna. Deltagarna, såväl chefer och medarbetare ansåg att det var viktigt att det var ”högt i tak” där de kunde föra en rak och ärlig kommunikation för att skapa ett gott arbetsklimat och trygghet i arbetsgruppen.

Eftersom en del av deltagarna i studien tidigare upplevt bristfällig kommunikation mellan chef och medarbetare och upplevt hur det påverkade deras arbetsmiljö var de väl medvetna om vikten av att chefen var lyhörd, för att skapa trygghet och tillit i arbetsgruppen. Den bristande kommunikationen och tillit som deltagarna uppgav att de hade till tidigare chef bidrog även till irritation och osämja mellan medarbetarna. Det uttryckte sig också genom att motivationen att arbeta och utföra sina arbetsuppgifter sjönk och deltagarna var omotiverade att gå till arbetsplatsen.

Deltagarnas uttryckta behov av att kunna kommunicera öppet, förtroendefullt och ärligt är faktorer som visat sig vara bidragande till trygga och effektiva arbetsgrupper med ett gott samarbete (Angelöw, 200; Granberg, 2016). En rak och tydlig kommunikation är viktig för verksamheten då det ger medarbetarna förutsättningar för delaktighet och inflytande (Frick & Nordberg, 2013; Lennéer-Axelsson & Thylefors, 2005). Faktorer som

inverkar på kommunikationens karaktär beror på företagets organisation, utrymmen och de enskilda individernas mognad och kunskaper (Hanson, 2004; Frick & Nordberg, 2013).

Om relationen chef och medarbetare emellan var god och om deltagarna upplevde att de fick stöd kände deltagarna att de upplevde att de blev mer motiverade och det kändes lättare att utföra arbetsuppgifterna och hantera situationer som annars kunde kännas ohanterbara.

Precis som diskussionen deltagarna emellan i studien har varje enskild person en skyldighet att arbeta för en god arbetsmiljö (Lennér-Axelsson & Thylefors, 2005; Arbetsmiljöverket, 2015).

Inflytande på arbetet var ytterligare en faktor som deltagarna upplevde viktig. Att kunna vara delaktiga och påverka sin arbetssituation och känna sig trygga med att chefen har tillit inför sina medarbetare. Studier visar att delaktighet (Antonovsky, 2005) har en positiv inverkan på medarbetarnas välbefinnande. Föreliggande studies resultat styrker resultatet från tidigare studier, men visar också att det kan ha en negativ inverkan på medarbetarnas arbetssituation. Hög kontroll och höga krav ökar produktiviteten (Ilmarinen, 2009; Karasek & Theorell, 1990) men tillsammans med låg bemanning ökar arbetsbelastningen. För att förmå att utföra arbetsuppgifterna och klara av den höga arbetsbelastningen krävs en hög KASAM hos individen (Antonovsky, 2005).

För att tillfredsställa individens behov av tillhörighet, trygghet, bekräftelse och meningsfullt arbete måste först de basala behoven (lön, fysiska arbetsmiljön, anställningstrygghet) uppfyllas enligt de första trappstegen i Maslows behovstrappa (Granberg, 2016). Det i sig skapar trivsel och tillfredsställelse på arbetsplatsen. En av cheferna talade om utvecklingsmöjligheter som en bidragande faktor för att skapa en god psykosocial arbetsmiljö. Hens uppfattning om att öka tillfredsställelsen hos sina medarbetare genom utveckling kan liknas med Herzbergs (Granberg, 2016) tvåfaktorsteori. Förutom medarbetarnas upplevelse att den fysiska arbetsmiljön är tillfredsställd, behövs faktorer som bland annat erkännande, ansvar och utvecklingsmöjligheter för att öka motivationen (Granberg, 2016). Att erbjuda utbildningar, utmana medarbetaren och visa tillit till dess förmåga att få möjligheten att använda sig utav kunskaper och erfarenheter och för att lösa sina arbetsuppgifter, upplevde både chefer och medarbetare en ökning av medarbetarnas känsla av stolthet i sitt arbete. Det i sin tur ökade KASAM (Antonovsky, 2005) hos deltagarna och inställningen till nya arbetsuppgifter togs emot med ett gott självförtroende och nyfikenhet.

Upplevelsen att deltagarna överförde sina arbetsuppgifter på sina arbetskamrater då de visste hur stressigt det kunde bli för kollegorna gjorde att de valde att inte sjukanmäla sig eller att de kom tillbaka till arbetsplatsen innan de var helt friska. Begreppet sjuknärvaro beskriver just det som deltagarna diskuterat. Individen arbetar trots att efter egen och/eller sjukvårdens bedömning borde varit sjukskriven (Aronsson & Gustafsson, 2002). I en forskningsöversikt om sjuknärvaro presenterar Johns (2010) två forskningsinriktningar. Första inriktningen tar fokus på hälsoaspekter i arbetslivet. Såsom omorganiseringar och nedskärningar som ses som en faktor till otrygghet som kan leda till oro och stress. Det i sig är en anledning till ökad sjuknärvaro på arbetsplatsen. Den andra inriktningen fokuserar på arbetsproduktiviteten. Hur sjuknärvaron påverkar utförandet av arbetsuppgifterna (Johns, 2010). Deltagarna upplevde att på grund av den höga arbetsbelastning, underbemanning och att de gick till arbetet trots sjukdom orsakade svårigheter för deltagarna att skapa distans till sitt arbete. Då de funderade allt som oftast på hur de skulle få tid att utföra sina arbetsuppgifter, hur de skulle utföra dem effektivt och hur kollegorna skulle bemöta de extra arbetsuppgifterna.

Vid diskussion kring arbetsbelastning och upplevelse av stress på arbetsplatsen, upplevde deltagarna att när de kände tillit och hade stöd från kollegorna och/eller chefen ökade känslan av att klara av de olika situationer som de ställdes inför under ett arbetspass. Antonovsky (2005) menar att individer med en hög känsla av hanterbarhet har en ökad förmåga att se olika händelser som en erfarenhet och utmaning som är möjliga att övervinna.

För att motverka negativ stress och stärka individens KASAM och hälsa, är det sociala nätverket och stödet av stor vikt (Tangen & Conrad, 2009) för individen. Att använda sig av sitt sociala nätverk för att klara av olika situationer ökar känslan av hanterbarhet hos den enskilde individen (Antonovsky, 2005). Som tagits upp ett par gånger i studien är arbetsplats en perfekt arena som kan bidra till socialt stöd och gemenskap, trygghet och självförverkligan för att främja en god hälsa hos individen. Därför är det viktigt med ökad kunskap och förståelse för de faktorer som påverkar den psykosociala arbetsmiljön.

Ledarskapet

Medarbetarna kan göra mycket själva. Samtidigt krävs det en stöttande och tillmötesgående chef med kunskap om den psykosociala arbetsmiljöns påverkan på den enskilde individen, arbetsgruppen, organisationens lönsamhet och folkhälsan (Granberg, 2016; Lindberg & Vingård, 2012; Yukl, 2013). Studiens resultat styrker chefens betydelse för att skapa en god psykosocial arbetsmiljö. Sett till chefsperspektiv så kopplas positiv feedback, trygghet och omsorg, utvecklingsfaktorer och personalorienterat ledarskap till chefen.

På senare tid har ledare blivit en allt vanligare benämning inom företag och organisationer (Granberg, 2016). Chefens förmåga att entusiasmera och få medarbetarna att utföra sina arbetsuppgifter med engagemang och stolthet för att gemensamt nå verksamhetens mål och visioner visar på ett ledarskap, där relationer till medarbetarna ligger i fokus för att tillsammans arbeta mot organisationens uppsatta mål (Granberg, 2016).

Beskrivning som gjordes inledningsvis om god psykosocial arbetsmiljö (Theorell, 2012; Gard, 2014) styrks av deltagarnas upplevelser om vilka faktorer som efterlyses för att uppnå en god psykosocial arbetsmiljö samt öka den enskildes trivsel på arbetsplatsen.

Genom att få stöd, känna tillit, trygghet och att få känna sig behövd ökar individens interna kontroll-lokus och känslan av sammanhang vilket ökar individens upplevelse av att ha kontroll över situationen och har förmågan att handskas med situationen oavsett om det är på arbetet eller fritiden (Theorell, 2010).

Den enskilde medarbetarens välbefinnande på arbetet och den psykosociala arbetsmiljön ligger till grund för verksamhetens utveckling och lönsamhet (Regeringen, 2008; Johnson & Johrén, 2009). Ett kontinuerligt arbete med den fysiska och psykosociala arbetsmiljön ökar chanserna till ett arbetsklimat med goda sociala relationer, ett gott samarbete, inflytande, optimal arbetsbelastning och stimulans (Rubenowitz, 1994; Micha Lange och Odabas, 2003).

En del av deltagarna i studien upplevde en hög arbetsbelastning då personal inte ersattes vid sjukdom eller ledighet på grund av besparingar. Konsekvenserna kan bli ödesdigra för företagen om medarbetarna kommer i skymundan vid företagets lönsamhetsberäkning. Bristfälligt välbefinnande hos medarbetarna som uppstår när personal inte ersätts och personalen som är i tjänst får dra ett tyngre last, kan leda till lägre produktivitet och en högre sjukfrånvaro (Lindeberg et. al, 2006; Kazemi, 2009).

Metoddiskussion

Metodvalet gjordes utifrån studiens syfte att identifiera faktorer som påverkar den psykosociala arbetsmiljön inom detaljhandeln och påverkar medarbetarnas hälsa och välbefinnande. Intervjuer kan ses som en enkel väg till kunskap och förståelse för en individs känslor och uppfattningar men det finns både fördelar och risker i användandet. Intervjuaren kan påverka svaren på så viss att deltagaren ger de svar som deltagaren antar vara de svar som intervjuaren vill ha (Sohlberg & Sohlberg, 2013; Körner & Wahlgren, 2012). Samtidigt så hade en enkätundersökning med frågeställningar om den psykosociala arbetsmiljön inte gjort det möjligt för diskussion och reflektion (Sohlberg & Sohlberg, 2013)

För att stärka en kvalitativ studie används metoder som konsensusförfarande. Vilket innebär att diskussion och reflektion kring studiens syfte görs i forskningsgruppen (Lundman & Hällgren, Graneheim, 2012). Eftersom studien gjorts av en person har möjligheten till diskussion och reflektion varit begränsad.

Studiens *tillförlitlighet* kan ifrågasättas då studien utförts av en person.

Med en kvalitativ studie följer begrepp som tillförlitlighet, överförbarhet och giltighet för att stärka studiens trovärdighet. För att stärka resultatets giltighet och tillförlitlighet (Lundman & Hällgren, Graneheim, 2012) har en detaljerad beskrivning av analysarbetet gjorts.

Intervjuernas indelning gjordes efter samtal med chefen för en av verksamheterna. På grund av tillgänglighet till informanter valde författaren att göra två enskilda intervjuer och två gruppintervjuer. Deltagarna i gruppintervjuerna valdes ut av cheferna från respektive verksamhet. Konfidentialitetskravet innefattar en del regler där vikten läggs vid att de enskilda individerna i studierna kan identifieras av utomstående (Vetenskapsrådet, 2012). Genom att koda varje deltagare med siffra och bokstav är det endast författaren som kan identifiera den enskilde individen. Kvale & Brinkmann (2014) redogör att ett godkännande från deltagarna ska införskaffas då identifiering av deltagarna är möjlig. Vilket de delvis godkänt då de medverkat trots chefens vetskap om vem som blivit intervjuad. Anonymiteten har i mesta möjliga mån efterföljts. Det som kan brista är tillvägagångssättet då deltagarna utsågs av respektive chef. Dock har hänsyn tagits till det så att cheferna inte kan identifiera gruppens eller den enskilde individens svar.

Majoriteteten av deltagarna i gruppintervjuerna var kvinnor i varierande åldrar. För att skapa variation och *giltighet* i studien bör en spridning av kön och olika åldrar existera. Då urvalet gjordes utav cheferna kan valet av deltagare vara styrt för att styra studiens resultat i den mening att deltagarna har valts ut utifrån profession i verksamheten.

En noggrann beskrivning av studiens tillvägagångssätt ger möjlighet till *överförbarhet*. Det ger läsaren möjligheten att avgöra om studiens resultat kan användas i andra kontexter.

Konklusion

I studien som utförts ses arbetsplatsen som en arena för social gemenskap, utveckling och trygghet. Vilket gav en meningsfull och hanterbar känsla inför sina arbetsuppgifter. Som studien visar så har den psykosociala arbetsmiljön en stor betydelse för medarbetarnas hälsa, välbefinnande och trivsel såväl på arbetsplatsen som på fritiden. Genom att systematiskt arbeta med den psykosociala arbetsmiljön, som görs i samspel mellan arbetsgivare och arbetstagare skapas möjligheter för en god psykosocial arbetsmiljö inom

detaljhandeln. Som deltagarna påpekade är socialt stöd (Leneér Axelson & Thylefors, 2005) en viktig faktor för arbetstagaren på arbetsplatsen för att kunna känna samhörighet. Genom att få ett stöd i sitt arbete ger detta en påverkan till en minskning av sjukdomar eller andra skador. Därför bör förståelsen för det sociala stödet bli mer uppmärksammat genom utbildning inför ett kommande ledarskap.

Ledarskapet är en viktig faktor som både tidigare forskning visar på och denna studie har påvisat. Ett ledarskap med god kommunikation, öppenhet inför förändringar, omsorg och stöd bidrar till ett bra arbetsklimat. Det hälsofrämjande arbete inom detaljhandeln bör ta tillvara och stärka det stödjande klimat som deltagarna framhäver istället för att fokusera på att reparera det som inte fungerar. Ta tillvara och stimulera det engagemang som medarbetarna har till sitt arbete. Förstärka den sociala gemenskap som existerar men som ibland kommer i skymundan för den höga arbetsbelastningen.

Arbetet med arbetsmiljöfrågor skapar inte enbart goda förutsättningar för individen på arbetsplatsen som tidigare påvisats utan även på fritiden (Kazeim, 2009). En god arbetsmiljö skapar även goda förutsättningar för företagets lönsamhet men också för samhällsutvecklingen i form av minskat antal sjukskrivningar (Angelöw, 2002). Den psykosociala arbetsmiljön bör få en större plats i det systematiska arbetsmiljöarbetet. Genom att arbeta hälsofrämjande med att skapa goda psykosociala förhållanden och kontinuerligt följa upp den psykosociala arbetsmiljön kan företagen i tid uppmärksamma tecken på mental utmattning och stress. Det i sin tur kan minska sjukskrivningarna som kostar vårt samhälle över 20 miljoner euro per år (Arbetsmiljöverket, 2013).

Det visar att arbetsplatsen är en arena där vi kontinuerligt bör arbeta med samarbete, respekt och med att skapa förståelse för varandras likheter och olikheter för att uppfylla de psykosociala behov vi individer efterfrågar.

Referenser

- AFS (2015:4). *Organisatorisk och social arbetsmiljö. Arbetsmiljöverkets föreskrifter om organisatorisk och social arbetsmiljö samt allmänna råd om tillämpningen av föreskrifter*. Stockholm: Arbetsmiljöverkets föreskrifter.
- Agahi, N. Lagergren, M. Thorslund, M. Wånell, S. (2005). *Sammanfattning av Hälsoutveckling och hälsofrämjande insatser på äldre dar. En kunskapssammanställning*. 2005:6. Stockholm: Statens folkhälsoinstitut.
- Angelöw, B. (2002). *Friskare arbetsplatser. Att utveckla en attraktiv, hälsosam och välfungerande arbetsplats*. Lund: Studentlitteratur.
- Antonovsky, A. (2005). *Hälsans mysterium*. Stockholm: Natur och kultur.
- Arbetsmiljöupplysningen.se. *Hot och Våld*. Stockholm: Prevent.
- Arbetsmiljöverket. (2016). *Arbetsmiljö nu och då*. Stockholm: Arbetsmiljöverket
- Arbetsmiljöverket. (2015). *Arbetsmiljölagen med kommentarer*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Aronsson, G., & Gustafsson, K. (2002). Sjuknärvaro-förekomst och utvecklingstendenser. (*Arbete & hälsa*, 2002:8). Solna: Arbetslivsinstitutet.
- Aronsson, G., Hellgren, J., Isaksson, K., Johansson, G., Sverke, M. & Tobiörn, I. (2012). *Arbets- och organisationspsykologi: Individ och organisation i samspel*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Bauer, G., Davies, JK. & Pelikan, J. (2006). The EUHPID health development model for classification of public health indicators. *Health Promotion International*, 21 (2), s. 153-159.
- Bryngelson. A., Asberg. M, Nygren. A., Jensen. I. & Mittendorfer-Rutz. E. (2013). All-cause and Cause-specific mortality after long-term sickness absence for psychiatric disorders: A prospective cohort study. *PLoS One*. 2013;8(6):e67887.
- Dahlgren, G. & Whitehead, M. (1991). *Policies and strategies to promote social equity in health*. Stockholm: Institute of Future Studies
- Day, A & Randell, K. D. (2014). *Building a foundation for psychologically healthy workplaces and well-being*. In A. Day, E. K. Kelloway & J. J. Hurrell (Eds), *Workplace well-being: How to build psychologically healthy workplaces*. (pp.3-25). Sussex: John Wiley & Sons Ltd.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological bulletin*, 95, 542-575.
- Diener, E., Suh, E. M., & Oishi, S. (1997). Recent findings on subjective well-being. *Indian Journal of clinical psychology*, 24, 25-41.
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H.L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological bulletin*, 125, 276-302.
- Filipsson, A. (2016). *Det krävs ett rejält fackligt tryck för att lyckas*. Handelsnytt, Medlemstidning för handelsanställdas förbund. 27 januari 2016.
- Folkhälsomyndigheten, (2014). *Folkhälsans utveckling- målområden*. Östersund: Folkhälsomyndigheten.Försäkringskassan. (2014). *Sjukfrånvaro i psykiska diagnoser: Slutrapport*. Dnr 009246-2013.

- Frankenhauser, M. & Gardell, B. (1976). Underload and overload in working life: Outline of a multidisciplinary approach. *Journal of human stress* 2(3), 35-46.
- Frick, G., & Norberg, S. (2013). *Medarbetarsamtal, varför sitter vi här egentligen?* Malmö: Liber
- Försäkringskassan. (2014). *Sjukfrånvarons i psykiska diagnoser. En studie av Sveriges befolkning 16-64 år*. Socialförsäkringsrapport 2014:4.
- Gard, G. (2014). *Hälsopromotion utifrån ett psykosocialt perspektiv*. I Holmström, E. & Ohlsson, K. (2014) *Människan i arbetslivet. Teori och praktik*. Lund: Studentlitteratur.
- Granberg, O. (2016). *Ledarskap och organisation. I en föränderlig värld*. Lund: Studentlitteratur.
- Berggren, C. (2016). *Hur mår handeln? Om den psykosociala arbetsmiljön i detalj- och partihandeln*. Handels utredningsgrupp.
- Handelsrådet. (2017). *Snabbfakta 2017-information om svensk detaljhandel*. HUI research, handeln i Sverige.
- Hanson, A. (2004). *Hälsopromotion i arbetslivet*. Lund: Studentlitteratur.
- Härenstam, A. & Bejerot, E. (2011). *Sociala relationer i arbetslivet*. Gleerups.
- Ilmarinen, J. (2009). Work ability – a comprehensive concept for occupational health research and prevention. *Scandinavian Journal of work Environment & Health* 2009;35(1):1-5.
- Johns, G. (2010). Presenteeism in the workplace: A review and research agenda. *Journal of Organizational behavior*, 31(4), 519-542.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*. Basic Books, New York.
- Kazemi, A. (2009). *Välbefinnande i arbetslivet: socialpsykologiska perspektiv*. Lund: Studentlitteratur.
- Klefbeck, J. & Ogden, T. (2003). *Barn och nätverk-ekologiskt perspektiv på barns utveckling och nätverksterapeutiska metoder i behandlingsarbete med barn*. Stockholm: Liber.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Körner, S & Wahlgren, L. (2012). *Praktisk statistik*. Lund: Studentlitteratur.
- Lenéer- Axelsson, B & Thylefors, I. (2005). *Arbetsgruppens psykologi*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Lindberg, P. & Vingård, E. (2012). Indicators of healthy work environments -a systematic review. *Work*, 41 (Supplement 1), 3032-3038.
- Lindberg, P., Josephson, M., Alfredsson, L. & Vingård, E. (2006). Promoting excellent work ability and preventing poor work ability: the same determinants?: Results from the Swedish HAKuL study. *Occupational and environmental medicine*, 63 (2006) 2.
- Lindberg, P. & Vingård, E. (2012). *Den goda arbetsmiljön och dess indikationer*. Rapport 2012:7. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Ljungblad, C. Granström, F., Dellve, L. & Åkerlind, I. (2014). Workplace health promotion and working conditions as determinants of employee health. *International journal of workplace health management*, 7(2), 89-104.

- Lundman, B., & Hällgren Graneheim, U. (2008). *Kvalitativ innehållsanalys*. I Granskär, M. & Höglund-Nielsen, B. (red.), *Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso- och sjukvård*. (2 uppl). Lund: Studentlitteratur.
- Medin, J. & Alexanderson, K. (2000). *Begreppen hälsa och hälsofrämjande: en litteraturstudie*. Lund: Studentlitteratur.
- Micha Lange, M. & Odabas, A-M. (2003). *Minska ohälsa, skapa arbetsglädje, uppnå resultat tillsammans*. Stockholm: Kommentus.
- Nieuwenhuijsen, K., Faber, B., Verbeek, J.H., Neumeyer-Gromen, A., Hees, H. L. & Veroeven A. C. (2014). Interventions to improve return to work in depressed people. *Cochrane database syst rev*. 2014;12:CD006237
- OECD. (2013). *Mental health and work: Sweden*. Publishing <http://www.oecd.org/els/emp/mental-health-and-work-sweden.htm#contents>
- Regeringen. (2008). *Regeringens proposition 2007/08:110. En förnyad folkhälsopolitik*. Stockholm: Socialdepartementet.
- Regeringen. (2002). Prop. 2002/03:35. *Mål för folkhälsan*. Stockholm: Socialdepartementet.
- Rendahl, J. E. (1997). *Att förändra och leda morgondagens arbete*. Stockholm: VIS STRATEGI AB.
- Rostila, M. (2012). *Sociala nätverk, socialt kapital och ojämlikhet i hälsa*. I Rostila, M och Toivanen, S (2012). *Den orättvisa hälsan. Om socioekonomiska skillnader i hälsa och livslängd*. Stockholm: Liber AB.
- Rubenowitz, S. (1994). *Organisationspsykologi och ledarskap*. Göteborg: Akademiförlaget.
- Scriven, A. (2013). *Ewles och Simnett Hälsoarbete*. Lund: Studentlitteratur.
- SFS (1977). *Svensk författningssamling (SFS) 1977:1160. Arbetsmiljölagen*.
- Snyder, C. R., & Lopez, S. J. (2007). *Positive Psychology. The scientific and practical exploartions of human strengths*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications Inc.
- Sohlberg, P & Sohlberg, B-M. (2013). *Kunskapens former-vetenskapsteori och forskningsmetod*. Stockholm: Liber AB
- Statens Folkhälsoinstitut. (2008). *Var med och bestäm. Delaktighet och inflytande- en förutsättning för ett hälsosamt åldrande*. Östersund: Statens folkhälsoinstitut.
- Statens Folkhälsoinstitut. (2011). *Hälsa i arbetslivet*. Kunskapsöverlag för Folkhälsopolitisk rapport 2010. Rapport 2011:3. Östersund: Statens Folkhälsoinstitut.
- Svenska Dagbladet. (2011). *Butiksanställda är rädda på jobbet*. Stockholm: Svenska dagbladet.
- Tangen, H. & Conrad, C. (2009) *Skapa och bygga hälsa på arbetsplatsen*. Lund: Studentlitteratur.
- Theorell, T. (2012). *Psykosocial miljö och stress*. Lund: Studentlitteratur.

- Tremblay, M. A. & Messervey, D. (2011). The job demands-resources model: Further evidence for the buffering effect of personal resources. *SA Journal of industrial psychology/SA*, 37(2), 1-10.
- Thomsson, H. Menckel, E. (1997). *Vad är hälsofrämjande på arbetsplatser?* Stockholm: Prevent. ISBN: 91-7522-574-3.
- Toivanen, S. Vinberg, S. (2012). *Arbete och ojämlikhet i hälsa i vuxenlivet*. I Rostila, M och Toivanen, S (2012). *Den orättvisa hälsan. Om socioekonomiska skillnader i hälsa och livslängd*. Stockholm: Liber AB.
- Tägström, M. (2015). *Arbetsmiljölagen- med kommentarer*. Stockholm: Arbetsmiljöverket
- Väänänen, A., Toppinen-Tanner, S., Kalimo, R., Mutanen, P., Vahtera, J & Peirò, M.J (2003). Job characteristics, physical and psychological symptoms, and social support as antecedents of sickness absence among men and women in the private industrial sector. *Social science & medicine*. 2003:57:807-824.
- Yukl, G. (2013). *Leadership in organizations*. 8th edition. USA: Pearson Education, Inc.
- WHO. (1948). *Health*. Genève: WHO
- Österåker, M. (2003). *Arbetsplatsens betydelse – från självklarhet till medvetenhet*. Finland: Svenska Handelshögskolan.

Bilaga 1 - Intervjuguide

Intervjuguide till verksamhetschefen:

Erfarenhet från detaljhandeln

Kan du berätta om ditt arbete som chef/ledare inom detaljhandeln?

- a. Vad har styrts ditt yrkesval?

Arbetsmiljö

Hur arbetar ni med den psykosociala arbetsmiljön?

- a. Vad anser du bör ingå i en positiv psykosocial arbetsmiljö?
- b. Företagshälsovård?

Medarbetarnas välbefinnande och motivation

Upplever Du att din personal känner arbetsglädje?

Vad tänker Du på när jag säger friskfaktorer?

Vilka faktorer tror du är viktiga för att medarbetarna ska känna välbefinnande och motivation? Alternativt: Vilka faktorer tror Du det är som gör att medarbetarna känner välbefinnande och motivation?

Hur upplever du dina medarbetares frisknärvaro och långtidsfriskhet?

Intervjuguide till övrig personal:

Erfarenhet inom detaljhandeln

Hur länge har Ni arbetat inom detaljhandeln?

- a. Vad har styrts Ert yrkesval?

Arbetsmiljön

Hur arbetar man med den psykosociala arbetsmiljön på Er arbetsplats?

- b. Hur upplever Ni den psykosociala arbetsmiljön på Er arbetsplats?

Vad tänker Ni på när jag säger friskfaktorer?

- c. Vilka faktorer upplever Ni vara viktiga för att Ni ska trivas på Er arbetsplats? Känner välbefinnande och/eller motivation?
- d. Vad motiverar Er i Ert arbete?

När upplever Ni Ert arbete som mest givande?

Inflytande

Hur upplever du att du kan påverka din arbetssituation?

- e. Finns det något du är stolt över?

Chef/Ledare/Kollegor

Upplever du stöd och uppmuntran från kollegor och chefer?

- f. På vilket sätt för du stöd, hjälp och uppmuntran?

Hur ser du på frisknärvaron hos dina kolleger?

Bilaga 2 – Informationsbrev

Informationsbrev

Vi tillbringar en stor del av dagen på arbetet och vikten av att skapa en hälsosam och välfungerande arbetsplats är av yttersta vikt för både den enskilde individens samt arbetsgruppens hälsa. Är de psykosociala och fysiska förutsättningarna goda på arbetsplatsen ökar även välbefinnandet på individens fritid som i sin tur skapar goda förutsättningar för en god folkhälsa.

Intresset för hälsofrämjande arbete och friskfaktorer har ökat under de senaste åren inom medicinsk forskning. Istället för att analysera hur riskfaktorer leder till ohälsa, kartläggs de resurser som leder till hälsa och välbefinnande. Känsla av sammanhang, självkänsla, tillfredsställelse och lycka är några definitioner utav välbefinnande. Precis som hälsobegreppet är välbefinnande ett rikt nyanserat begrepp och hur individen definierar välbefinnande (vilket Ni kommer att få definiera under intervjun). Forskare och författare menar att det handlar om individens tillfredsställelse, stolthet och kompetens i det arbete som individen utför.

Syftet med studien är att identifiera vilka friskfaktorer som ökar välbefinnande samt motivationen för att utföra Era arbetsuppgifter på Er arbetsplats. Studiens resultat är avsett för att öka medvetandet kring vilka faktorer som ökar välbefinnande och motivation och förhoppningen är att det kommer att medverka till ett hälsofrämjande tänk på Er arbetsplats samt inom övrig detaljhandeln och arbeta med att styrka de friskfaktorer som framkommer i studien. Tillvägagångssättet som valts är intervjuer. Intervjuer istället för enkäter är för att få en djupare förståelse för Era tankar, känslor och upplevelser kring ämnet samt eventuella kontexter som en enkätstudie inte ger.

Respekt samt hänsyn tas till Er som respondenter genom att följa etiska principer. Deltagandet är frivilligt. Enligt informationskravet ska eventuella deltagare informeras om undersökningens syfte vilket Ni fått i detta informationsbrev och Ni som väljer att ställa upp på en intervju kommer att få djupare information kring undersökningen och om intervjutillfället. Det insamlade materialet kommer endast att nyttjas i den specifika studien. Deltagarna som medverkar i en intervju kommer att få skriva på en samtyckesblankett innan intervjun börjar där deltagaren ger sitt samtycke att använda materialet till studien. Deltagaren kan när som avbryta sin medverkan i studien.

Undersökningen kommer att genomföras utav mig, Linda Persson. Jag läser sista terminen på Folkhälsopedagogiska programmet i Kristianstad.

Om du har några frågor eller synpunkter så hör av Er till mig på:

E-mail : lelomimu@gmail.com

Telefonnr: 0721-XX XX XX

Tack på förhand för din medverkan!

Linda Persson

