

### 3. Att vara nöjd med sitt arbete – vad betyder det?

*Eva Månsson*

I undersökningar om hur människor upplever sin arbetsmiljö är det brukligt att ställa frågor om arbetstillfredsställelse. Dessa frågor formuleras vanligen som att vara nöjd med olika aspekter av arbetet. Begreppet arbetstillfredsställelse innefattar enligt Hollingworth (1988) den sammantagna värderingen av negativa och positiva delar i arbetsmiljön. Björkman och Lundqvist (1981) går längre än så och hävdar att uppfattningen om att vara nöjd med sitt arbete eller inte består av en sammanflätning av livserfarenheter, den aktuella livssituationen och arbetsmiljön.

I upprepade undersökningar har det visat sig att 70–80 procent av respondenterna svarar positivt på frågan om man är nöjd med sin arbetsituation trots att de samtidigt uttrycker missnöje med specifika arbetsituationer i andra frågor. Anledningen till att svarsfördelningen ser ut som den gör, har getts flera förklaringar. En är att människor, i synnerhet de som haft ett arbete länge, har anpassat sin övriga livsföring så att man är nöjd med sitt liv i stort och därmed också med sin arbetsituation. En annan förklaring är att besväret med att byta arbete överväger de ovissa vinsterna. En positiv omtolkning av verkligheten kan utgöra en tredje förklaring i de fall den enskilde inte tror att det finns möjlighet att byta arbete. Det kan också handla om att man inte gärna vill erkänna att man inte trivs för, varför slutar man inte då (Furåker, 2003)?

Förutom att undersökningspersonerna kan tolka eller förhålla sig till verkligheten på skilda sätt kan de också lägga olika betydelse i begreppet nöjd. Kan *att vara nöjd* betyda något annat än att vara tillfreds? Kan det betyda att man är en förnöjsam person? Är *att vara nöjd* detsamma som att få sina vitala behov tillfredsställda eller är det någonting som är av uppfostran pålagt? Man ska inte förhäva sig – du ska vara nöjd med det du har fått. Betyder *att vara förnöjsam* detsamma som *att vara nöjd* och är det då i så fall liktydigt med ”att få nöja sig med” det vill säga att inte be om något för egen del?

I svenska akademins ordlista definieras ordet nöjd som känslan då man fått sina omedelbara behov tillfredsställda – ”nöjd och belåten”. I ordlistans fortsatta exempel kan man utläsa *att vara nöjd* också ställs mot den förväntan man har i situationen – ”hon är nöjd med lite”, ”han är inte nöjd med sitt liv”. Av detta kan man dra slutsatsen att känslan är privat och relativ, precis som att vara lycklig. Det faktiska värdet av att vara nöjd går således inte att mäta med en gemensam måttstock – gott det. Oavsett om man är förnöjsam eller kräver stort och mycket,

så betyder att vara nöjd, enligt denna källa, att man har det som man önskar eller tror sig kunna uppnå. Det finns balans mellan förväntan och uppnått resultat, mellan det man hoppats på och den verklighet man befinner sig i.

Att värdera de tillfrågades arbetsmiljö utifrån om de är nöjda eller inte med sitt arbete förefaller, med det ovan sagda, problematiskt. Frågan är om det går att förtydliga begreppets innebörd?

Syftet med föreliggande kapitel är att med hjälp av uppgifter från en tidigare genomförd arbetsmiljöundersökning, den så kallade KVAR-undersökningen, empiriskt belysa vad *att vara nöjd med sitt arbete* kan betyda utifrån några utvalda aspekter. Finns det skillnad mellan hur nöjda och missnöjda uppfattar sin arbetsmiljö och vilka copingstrategier de använder sig av? Vilka är orsakerna till yrkesvalet i de båda grupperna och skälen till att man stannar kvar i sitt arbete? Vilken är fördelningen mellan uppfattad belöning och belastning i arbetet i respektive grupp? Kan man slutligen finna yrkesspecifika avvikelser inom frågeområdena?

## **Tidigare forskning**

### *Spegeltesen*

När kriterier för en god arbetsmiljö ska fastställas, kan man både vetenskapsteoretiskt och metodologiskt utgå från ett subjektivt eller ett objektiva perspektiv. ”Subjektivisterna” menar att det inte går att förklara mänskligt beteende utifrån och oberoende av individens egna upplevelser. Varje individ ses som unik med egna tolkningar, målsättningar och värderingar av verkligheten. Det viktiga blir ur detta perspektiv att försöka förstå hur människor handlar utifrån sina mål. Människors upplevelser blir det som står i centrum. Metodologiskt använder man sig av individens egna utsagor när man försöker förstå mänskligt beteende.

”Objektivisterna” anser å andra sidan att mänskligt beteende kan förklaras med hjälp av teorier om människans och samhällets beskaffenhet. Upplevelser är möjliga att förklara utifrån kunskaper om den faktiska livssituationen och teorier om hur människor utvecklas och socialiseras.

I arbetsmiljöenkäter, utgår man ofta från att det subjektiva är en avspegling av det objektiva, den så kallade spegeltesen. Deltagarna tillfrågas om de är nöjda eller missnöjda med olika företeelser i sin arbetsmiljö. Av svaren drar man sedan slutsatser huruvida den faktiska arbetsmiljön är bra eller dålig. Ansatsen är objektiv men metoden är subjektiv. Björkman och Lundqvist (1981) invänder mot ett sådant tolkningsförfarande. Man skulle nämligen i så fall förvänta sig att alla personer som befinner sig i samma miljö skulle svara på samma sätt och personer i olika miljöer skulle ha divergerande uppfattningar. Deras ifrågasättande av ett sådant förfaringsätt delas i denna text, som anförts inledningsvis. Vissa specifika förhållanden, men långt ifrån alla, går naturligtvis att få objektiv information om via faktafrågor. Begreppet nöjd förefaller dock inte att kunna

användas för att illustrera en objektiv verklighet, eftersom känslan att vara nöjd är subjektiv och styrs av vars och ens erfarenheter, anspråk och förväntningar. Skilda biologiska förutsättningar, psykologiska försvarsmekanismer och normer påverkar vilka svar som ges.

Begrepp kan vara svåra att definiera på ett entydigt sätt och blir därigenom föremål för skilda tolkningar. Ett sådant begrepp är ”arbetstillfredsställelse”. Det har visats att definitionen av detta begrepp är ytterst mångtydigt (Bruggeman m fl 1975). Arbetstillfredsställelse kan antingen uttrycka en positiv värdering eller ett neutralt tillstånd. Terminologin som används för att beskriva tillståndet varierar vilket leder till ytterligare tolkningsmässiga vanskligheter. Frågan är om man kan nå en ökad förståelse för hur deltagare i enkätundersökningar uppfattar begreppet nöjd?

### *Arbetsmiljöundersökningar*

De frågor som framför allt finns representerade i arbetsmiljöenkäter har sin grund i stressforskningen. Till de mest använda resultaten inom arbetslivsforskningen hör Krav-kontrollmodellen (Karasek 1979). Goda arbetsbetingelser uppnås om arbetskraven står i paritet med den kontroll man har över arbetet. Stöd av och samarbete med arbetskamrater liksom bekräftelse från omgivningen är positiva förstärkningsmekanismer. Att vara delaktig i beslut, att tilldelas ansvar, att få stimulerande och varierande arbetsuppgifter, är ytterligare välkända positiva faktorer i en god arbetsmiljö (Cooper m fl 1988; Frankenhaeuser m fl 1992; James m fl 1978). Dessa förhållande förutsätter ett gott ledarskap där de anställdas resurser tas tillvara på ett optimalt sätt (Locke 1976). Andra goda arbetsförutsättningar är att målen för verksamheten är klart definierade och att en samstämmighet råder mellan ledning och anställd om innehållet i yrkesrollen (Rizzo m fl 1970). Upplevelsen av en dålig arbetsmiljö har effekter på anställdas hälsa och arbetstillfredsställelse (Cox 1988), något som i sin tur är kopplat till personalomsättning inom arbetsorganisationen (Spector 1986). Dessa forskningsresultat har utgjort en av grunderna för studiens uppläggning.

### *Effort/reward imbalance (ERI)*

Siegrist (1996) använder sig av en subjektiv ansats i sina studier om arbetsbelastning. I stället för frågor om krav och stöd i arbetet tar han fasta på kraftansträngning och belöning i arbetet (effort/reward imbalance modellen, ERI). I flera studier har han visat att ohälsa genereras hos personer som upplever en diskrepans mellan den belöning som en arbetsinsats medför och ansträngningen som fordras vid denna insats. En genomgång 2005 av empiriska studier inom detta område stödjer Siegrists ERI-modell (van Vegchel m fl 2005). En nyligen avslutad undersökning vid Arbetslivsinstitutet i Malmö har antytt att balans mellan arbetsinsats och belöning är sammankopplat med att må bra på arbetet (Månsson

2005). Att undersöka i vad mån belastningsgrad och belöningsgrad skiljer sig mellan nöjda och missnöjda har bedömts vara ett sätt att närmare förstå vad respondenter lägger i begreppet nöjd.

### *Coping*

Förhållningssättet har betydelse för hur man kan hantera svårigheter man ställs inför i livet och bör kunna påverka om man känner sig nöjd eller inte. Besvärliga situationer är obehagliga för människor och väcker reaktioner som har till syfte att lindra obehaget. Sådana reaktioner kallas *coping* och tar sig i huvudsak två uttryck. En person kan inrikta sig på det uppkomna problemet och försöka lösa det eller hitta sätt att undvika att hamna i samma situation igen. Detta kallas *problemfokuserad coping*. Ett annat sätt att förhålla sig på kallas *emotionsfokuserad coping*. Personen koncentrerar sig då på att mildra de känslor som problemet väckt, även om problemet i sig inte går att undvika (Lazarus m fl 1984). Vidare kan både problem- och emotionsfokuserad coping delas in i aktivt eller passivt agerande. Den aktivt problemfokuserade strategin är av två slag. Antingen försöker man lösa den uppkomna svårigheten (problemlösning) eller försöker man för sig själv hitta förklaringsmodeller som gör att problemet förminskas (positiv omtolkning). Den passivt problemfokuserade strategin är också av två slag. Antingen låtsas man som om problemet inte finns (förnekande) eller så hoppas man att någonting ska inträffa som löser problemet (önsketänkande). Även den emotionsfokuserade copingstrategin kan delas upp i ett aktivt och ett passivt förhållningssätt. Att agera aktivt innebär att man ger utlopp åt känslor som situationen väckt (uttrycka känslor) eller också vänder man sig till någon för att få råd och stöd i situationen (socialt stöd). Det passiva förhållningssättet innefattar självanklagelse och att man drar sig undan omgivningen (Tobin m fl 1989). Flera forskare har visat att aktiva copingstrategier i högre utsträckning är förknippade med välmående än passiva (Pallant 2002). Om begreppet *nöjd* inrymmer en hälsodimension skulle de nöjdas och missnöjdas val av copingstrategier indirekt kunna indikera detta.

### *Human service organisationer, HSO*

Human service organisationer, HSO, har alla det gemensamt att kärnan i arbetet är den mänskliga relationen som byggs upp mellan två unika personer, organisationsföreträdaren och klienten/patienten/eleven. Det är också så att det, som i varje mänsklig relation, finns en moralisk, värdebaserad aspekt i arbetsutövningen. Målen för arbetet är ofta vaga och allmänna vilket gör det svårt att finna effektiv och tillförlitlig metodik att utvärdera arbetsinsatsen på (Pousette 2001). Detta medför, på gott och ont, att *arbetet blir till vad man själv gör det*.

Det kan å ena sidan innebära stora frihetsgrader i arbetet och att man känner att man har kontroll över sin arbetssituation. Det kan å andra sidan också leda till

att man överarbetar, eftersom man har svårt att avgöra när arbetet verkligen är slutfört eller om man utfört det på rätt sätt.

I human service organisationer råder också enligt (Hasenfeld 1983) en makt-obalans, där organisationsföreträdaren har en överordnad ställning i förhållande till klienten. Arbetsuppgiften skiljer sig i fråga om denna maktutövning mellan olika human service organisationer, från de mer repressiva som kriminalvård och sociala myndigheter till mer omsorgsutövande som handikappvård och vård i livets slutskede.

Undersökningar på arbetslivsområdet är ofta inriktade på specifika arbetsförhållanden för enskilda yrkeskategorier och resultaten har därmed begränsad generaliserbarhet. Såväl den egna föreställningen om vilken insats arbetet kräver liksom vad som uppfattas som positiva arbetsmiljöförhållanden kan skilja sig mellan organisationsföreträdare, på samma sätt som de faktiska kraven.

### **KVAR-undersökningen**

Svaren i KVAR-undersökningen<sup>6</sup> har utgjort analysunderlag. I den här aktuella studien har ingått 5 789 personer från tolv olika human serviceyrken. De yrkeskategorier som deltagit i undersökningen utgörs av försäkringshandläggare, arbetsförmedlare, sköterskor, läkare, lärare, tandläkare, tandsköterskor, tandhygienister, socialsekreterare, barnskötare, förskollärare och poliser. Enkäten som undersökningen bygger på omfattar frågor om personuppgifter, anställningsförhållanden och arbetsmiljöfrågor. I övrigt hänvisas till inledningskapitlet i denna bok.

### **Tillvägagångssätt**

Samtliga deltagare från de tolv yrkeskategorierna som ingick i KVAR-undersökningen har ingått i denna studie. Materialet har bearbetats med hjälp av ett statistiskt dataprogram, SPSS (Statistical package for the Social Sciences).

Utgående från svaren på frågan om man på det hela taget är nöjd eller missnöjd med sin arbetssituation har materialet tudelats i en nöjd och en missnöjd grupp. Förfaringssättet har resulterat i ett bortfall på en procent. Gruppen ”nöjda” består av 4 636 personer och gruppen ”missnöjda” av 1 078 personer. De analyserade frågorna behandlar, förutom personuppgifter och faktiska anställningsförhållanden, framför allt skattningsfrågor om arbetsmiljön.

---

<sup>6</sup> Avsikten med den så kallade KVAR-undersökningen är att över tid följa arbetsförhållanden och anställdas inställning till sin arbetssituation. Urvalet utgörs av anställda inom tolv olika human serviceyrken: arbetsförmedlingen, vård- och omsorgsverksamheten (äldreomsorgen), skolan, individ- och familjeomsorgen (socialtjänsten), försäkringskassan, sjukvården, tandvården, barnomsorgen och polisen. Undersökningen är kvantitativ och innehåller självskattningsfrågor om arbetets organisering, arbetets innehåll samt det klientrelaterade arbetet. I övrigt hänvisas till boken ”Mellan klient och organisation” (Jönsson m fl 2003) där enkäten presenteras.

För att underlätta beskrivningen av resultaten har arbetsmiljöfrågorna grupperats i ett antal arbetsmiljöfaktorer med hjälp av explorativ faktoranalys (principalkomponent). Resultatet av denna analys har således inte använts för något annat syfte än att kategoriindela frågorna. De frågor som ställts på samma sätt till samtliga yrkesgrupper i KVAR-enkäten har ingått i den inledande faktoranalysen.

Var och en av enkätens frågor har bearbetats med hjälp av deskriptiv statistisk analys.<sup>7</sup> Ett svarsmedelvärde har beräknats för varje fråga för nöjda respektive missnöjda deltagare. Rangordningsfrågor har viktats så att jämförelser har varit möjliga dem emellan i fråga om styrkan i deltagarens upplevelse. Svaret på dessa så kallade rangordningsfrågor kan innebära allt från att deltagaren till fullo instämmer med frågans lydelse till att man helt tar avstånd från den. Frågorna behandlar fenomen inom arbetslivet som tidigare forskning visat påverkar hälsa och välbefinnande hos arbetstagare. De tar fasta på positiva arbetsmiljöfaktorer som rimliga arbetskrav och gott kamratstöd eller negativa arbetsmiljöyttringar som en oklar yrkesroll och vaga regler. Ett instämmande svar betyder i första fallet att man uppfattar arbetsmiljön som positiv i andra fallet att man upplever den negativ.

Som exempel kan nämnas frågan: ”Kan du bestämma över ditt eget arbetschema?” Svaren: ”Ja, i mycket hög utsträckning” och ”Ja i ganska hög utsträckning”, har uppfattats som att deltagaren upplever sig ha kontroll över sin arbetsituation (positivt). Svaren ”Nej i ganska liten utsträckning” och ”Nej, inte alls” har tolkats som den svarande har upplevt låg grad av egenkontroll (negativt). De positiva svaren har uppfattats vara delfenomen i det som deltagaren upplever som belöning i arbetet. De negativa svaren har i stället betraktats som ett uttryck för upplevd påfrestning.

Skillnaderna i medelvärden mellan nöjda och missnöjda i rangordningsfrågorna har signifikantstestats enligt Mann Whitney.<sup>8</sup> Vid signifikansberäkningar av övriga svar har Chi<sup>2</sup>-test<sup>9</sup> använts. Frågor med flersvarsalternativ har analyserats med hjälp av Multiple responsförfarande.<sup>10</sup>

För att kunna göra en bedömning av de nöjdas och missnöjdas upplevelse av förhållandet mellan belöning och belastning har följande beräkningar utförts. Medelvärdenas avvikelser i positiv eller negativ riktning från en neutral mittpunkt har beräknats. Avvikelserna har därefter summerats för positiva och negativa svar, var för sig. På så sätt har mått skapats på belöningsgrad och belastningsgrad och därmed har det varit möjligt att jämföra hur förhållandet gestaltat

---

<sup>7</sup> I dessa analyser har ingått beräkningar av medelvärden, medianvärden och standardavvikelser.

<sup>8</sup> Mann Whitney-test används vid signifikansberäkningar för frågor av rangordningskaraktär.

<sup>9</sup> Chi<sup>2</sup>-test används vid frågor med ja- och nej svar.

<sup>10</sup> Proceduren Multiple Response används i frågor där flera svar är möjliga. Svaren på de olika variablerna bearbetas som om det vore endast en variabel.

sig mellan vinst och uppoffring för nöjda respektive missnöjda både i hela materialet och för varje yrkeskategori för sig. Vilka iakttagelser har vi då gjort?

### **Stora skillnader i uppfattningen om arbetsmiljön mellan nöjda och missnöjda**

Låt oss till en början betrakta resultatet av bearbetningen av arbetsmiljöfrågorna. Rent allmänt kan sägas att den nöjda gruppen, i alla avseende utom en, är mer positivt inställd till sitt arbete än den missnöjda gruppen och skillnaderna är signifikanta ( $p < 0,0001$ ). I fråga om svårighetsgraden i arbetet, finns ingen skillnad mellan grupperna. För var och en av yrkeskategorierna finns, på samma sätt som för den totala gruppen, signifikanta skillnader mellan hur nöjda och missnöjda upplever sin arbetsmiljö.

Redovisningen nedan har grupperats i enlighet med den indelning av frågorna som blev resultatet av faktoranalysen. De tio arbetsmiljöfaktorer som undersökningen utmynnat i har rubricerats som ledarskap, samarbete, kvantitativ belastning, kvalitativ belastning, stimulans i arbetet, feedback, egenkontroll, rollkonflikt, målokklarhet och fysisk arbetsmiljö.

Den största åsiktsskillnaden som uppmäts mellan grupperna rör *ledarskapet*. Av de tio frågor som har störst medelvärdesdifferens återfinns sex av dem inom denna faktor. De nöjda är belåtna med ledarskapet, de missnöjda missbelåtna. Den mest påtagliga skillnaden är att de nöjda har stort förtroende för sin chef och upplever att de får gott stöd av denne. De missnöjda upplever motsatsen. Det som båda kategorierna upplever minst tillgodosett är att få delta i viktiga beslut och att ha möjligheter att säga ifrån. Ledarskapet tycks ha en stor betydelse för om man upplever sig som nöjd eller inte.

Båda grupper känner sig *stimulerade i sitt arbete*, de nöjda något mer än de missnöjda. Samtliga uppfattar sitt arbete som varierat och meningsfullt. Deltagarna känner sig optimistiska och tycker att arbetet innehåller positiva utmaningar. I ett avseende är uppfattningarna divergerande. De missnöjda känner ofta olust inför arbetet, de nöjda känner lust.

Den *kvantitativa belastningen* upplevs för hög av både nöjda och missnöjda. Åsiktsskillnaden dem emellan är, liksom för ledarskapet, relativt stor. I frågan huruvida arbetsmängden är välavvägd, har både nöjda och missnöjda den i särklass mest negativa uppfattningen. Man upplever inte i någondera gruppen att personaltilldelning eller resurser är tillräckliga. Man tycker inte heller att man hinner med arbetsuppgifterna.

Båda grupper upplever, dock med gradskillnad, att de själva kan bestämma över både hur arbetet ska läggas upp och utföras. När det kommer till arbetstakten säger sig de missnöjda inte kunna påverka den medan de nöjda upplever att de har *kontroll* över densamma. Skillnaden är stor även i detta avseende.

De nöjda upplever sin *fysiska arbetsmiljö* bättre än de missnöjda. Utrustningen upplevs tillfredsställande av samtliga deltagare men ifråga om lokaler och ljus- och ljudförhållanden har nöjda och missnöjda motsatta uppfattningar.

*Yrkesrollen* stämmer med de egna förväntningarna för dem som är nöjda men inte för de missnöjda, som också i högre omfattning tycker sig kringskurna av lagar och regler. De tycker dessutom att arbetet innehåller motstridiga mål. Lojalitetskonflikter mellan olika chefers förväntningar eller mellan klienters och ledningens förväntningar uppfattas inte av någon grupp som problematisk.

Båda grupper tycker att *målen för verksamheten* är klart definierade. De vet vad som krävs av dem i arbetet och de upplever att det finns klara regler för hur arbetet ska utföras.

Samstämmighet råder också beträffande den *feedback* arbetet ger. Både nöjda och missnöjda upplever att de kan avgöra om de gjort ett gott arbete. Likaså tycker de att de lyckas, snarare än misslyckas i arbetet och att de själva direkt kan se resultatet av det arbetet som de utfört.

Den minsta differensen har mätts upp i fråga om den *kvalitativa belastningen*. Den skillnad man ändå ser är att de nöjda upplever att de kan hantera de känslomässigt betungande arbetsuppgifterna till skillnad från de missnöjda. I övrigt har båda grupperna samma uppfattning att arbetet innehåller betydande svårigheter.

Både nöjda och missnöjda deltagare är nöjda med *förhållandet till arbetskamraterna*, även om det finns en gradskillnad i uppfattningen.

Man kan konstatera att i frågor som handlar om grundläggande arbetsvärderingar, egen kompetens, feedback och kamratanda delar de båda grupperna en positiv syn på sitt arbete medan de i frågor som handlar om krav delar en negativ syn på arbetet. I övriga frågor har de motsatta uppfattningar. De nöjda är positiva till sin arbetssituation och de missnöjda är negativa.

Inom alla yrkeskategorier upplever de nöjda att ledarskapet är gott. Det omvända förhållandet gäller för de missnöjda som upplever ledarskapet som dåligt. Nöjda från alla yrkeskategorier tycker överlag att de har kontroll över sitt arbete medan ingen av de missnöjda upplever att de kan bestämma över sin arbetstakt. Alla som är missnöjda känner olust inför arbetet medan alla nöjda tycker tvärtom. Trots det sagda upplever alla att samarbetet är gott och de känner optimism i sitt arbete. Arbetet innebär positiva utmaningar (tandsköterskor undantaget) och alla tycker att arbetet känns meningsfullt.

De skillnader vi funnit i uppfattning om arbetsmiljön hos yrkesföreträdarna förefaller ibland orsakade av faktiska arbetsbetingelser, ibland verkar de ha sin grund i arbetets karaktär. Försäkringshandläggare upplever den högsta kvantitativa belastningen. För arbetsförmedlare ligger belastningen i ett svår genomförbart uppdrag. Samhällsutvecklingen förefaller att motverka syftet med arbetet. Med en ökande ovilja från arbetsgivare att erbjuda långtidssjukskrivna och invandrade arbeten samtidigt med att allt fler blir friställda, blir arbetsuppgiften allt mer svårlöst. Arbeten som är mindre kvalificerade, som vårdarbete, är mindre

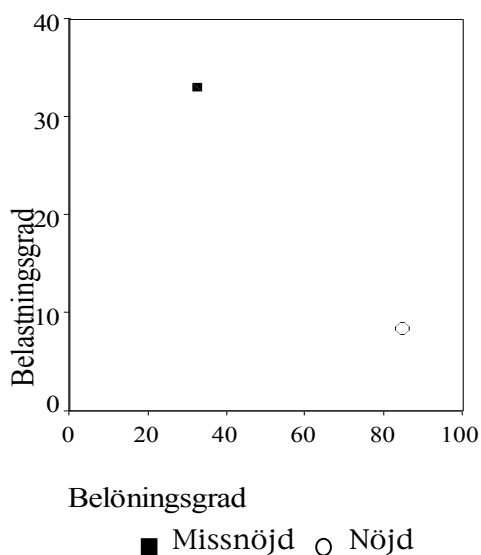


psykiskt belastande men kan av dem som är missnöjda med sitt arbete oftare uppfattas som enformigt. Ju mer kvalificerat arbetet är desto större upplevs den kvalitativa belastningen. För socialsekreterare och läkare ligger svårigheten i att beslutsprocessen innefattar ett stort egenansvar. För lärare ligger belastningen i de yttre ramarna med ofta motstridiga behov från omgivningen (jfr Perssons uppfattning i hans kapitel i denna antologi). De missnöjda efterlyser i båda fallen bättre regler för hur arbetet ska utföras. Detta kan vara ett uttryck för att man önskar få hjälp med de kontroversiella beslut som arbetet innefattar. Ju tydligare arbetsuppgifterna är och ju mer självständigt arbetet är desto bättre kan man kontrollera sin arbetsbelastning. Inom de studerade yrkeskategorierna finner vi ett gemensamt mönster, oavsett vilken professionaliseringsgrad eller grad av repression som finns i arbetet. Missnöje skapas av inkongruens mellan vad den anställda förväntar sig av sitt arbete och de faktiska möjligheter som arbetet inrymmer i förhållande till den kapacitet och kompetens den anställda besitter.

### Belöning-belastning

Undersökningen av hur nöjda och missnöjda upplever belastning och belöning i arbetet är ett annat sätt att försöka förstå deltagarnas tolkning av begreppet *nöjd*.

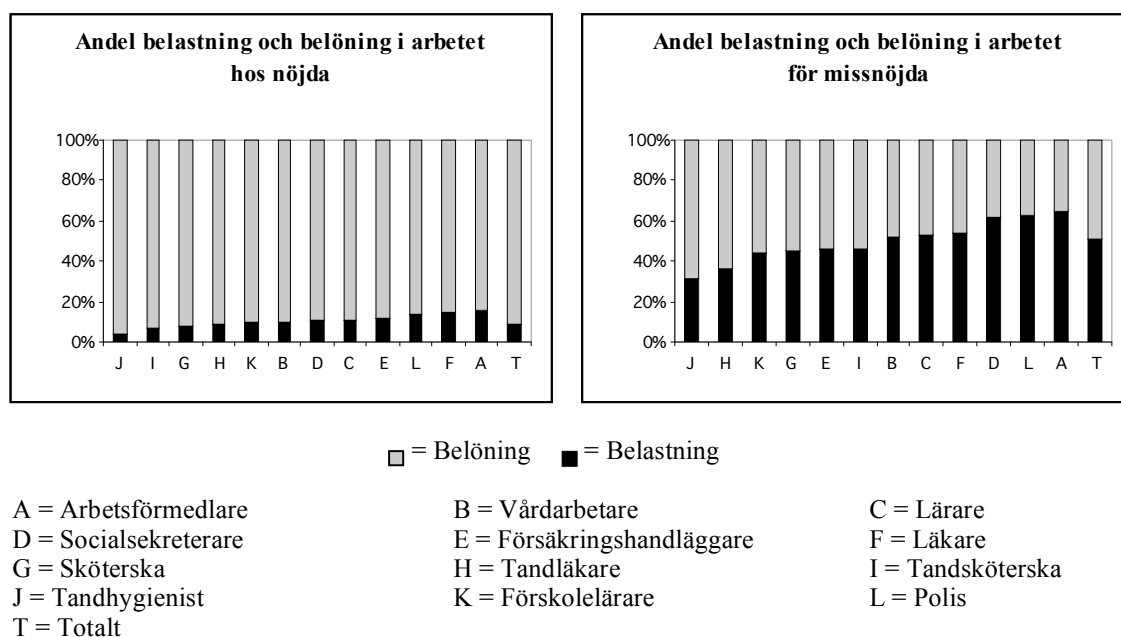
Positiva och negativa svar har framtagits och bearbetats enligt beskrivningen i metodavsnittet. Resultatet har åskådliggjorts i diagram 3.1, där belöningsgrad uppmätts på x-axeln och belastningsgrad på y-axeln.



**Diagram 3.1.** Upplevd belastningsgrad och belöningsgrad för nöjda respektive missnöjda deltagare.

Man kan konstatera att den upplevda belöningsgraden överstiger belastningsgraden för de nöjda, medan det finns en viss, om än liten, förskjutning åt andra hållet för de missnöjda.

Hur belastning och belöning har fördelat sig inom de olika yrkeskategorierna framgår av diagram 3.2.



**Diagram 3.2.** Andel upplevd belastning och belöning i arbetet hos nöjda och missnöjda yrkesföreträdare.

För de nöjda överstiger arbetets belöningsfaktorer vida den belastning som arbetet också innehåller. Bland de missnöjda är andelen belastningsfaktorer betydligt högre och för en del yrkesgrupper överstiger belastningsandelen 50 procent.

Yrkeskategorierna kommer rangordningsmässigt på olika plats när man studerar förhållandet mellan belastning och belöning för nöjda och missnöjda. Nöjda och missnöjda upplever tydligen inte samma slags belöning och inte heller samma slag av belastning. Undantagen utgörs av de båda yrkeskategorier som utgör ytterligheterna i rangordningen. Både nöjda och missnöjda tandhygienister upplever en högre andel belöningsfaktorer än någon annan yrkeskategori medan arbetsförmedlare, oavsett om man är nöjd eller inte, upplever en högre andel belastningsfaktorer. De yrkesgrupper som har fler missnöjda yrkesföreträdare än förväntat, lärare, läkare och arbetsförmedlare, återfinns vid rangordningen bland dem som upplever större belastningsandel. Tandvårdspersonal som i stället har fler nöjda medarbetare än förväntat placerar sig följdriktigt bland dem som upplever högst andel belöning. Polisen utgör undantag. Trots att det finns fler nöjda poliser än förväntat upplever både nöjda och missnöjda arbetet som mer belastande än flertalet yrkesgrupper.

## **Personkaraktäristika och anställningsförutsättningar**

Majoriteten av deltagarna, 74 procent, är kvinnor men fördelningen mellan nöjda och missnöjda är densamma oavsett kön. I åldersspannet 36–50 år finns förhållandevis fler missnöjda än i yngre och äldre åldersgrupper. Det finns ingen skillnad i fördelningen mellan nöjda och missnöjda mellan de olika verksamhetsformer som man arbetar inom; landstingskommun, primärkommun eller i privat verksamhet. Detsamma gäller anställningsförhållanden, tjänstgöringsgrad och anställningsgrad. Fördelningen mellan nöjda och missnöjda ser likadan ut oavsett om man är fast anställd, vikarie, projekt- eller timanställd. Däremot förefaller yrket ha betydelse. Högre andel arbetsförmedlare än förväntat är missnöjda. Detsamma gäller lärare och läkare. I motsats till detta finns det yrken där man är mer nöjda än förväntat nämligen tandköterskor, tandhygienister och poliser. Den fördelningsskillnad man kan iaktta mellan deltagare med olika geografisk placering förklaras av en ojämn yrkesfördelning på de olika orterna. På de platser där nöjda finns överrepresenterade, finns en högre procentandel av poliser, tandköterskor och/eller tandhygienister. På de platser med en högre andel missnöjda finns det fler deltagare som är arbetsförmedlare, lärare och/eller läkare.

## **Bevekelsegrund för yrkesval och att stanna kvar inom yrket**

Av tidigare rapporter (Larsen 2000) framgår att yrkesvalet för den enskilde styrs av värderingar och attityder som formas av den rådande tidsandan. Andersson med flera har i sina undersökningar 1997 funnit att 70-talister har andra grunder för yrkesvalet än sina föräldrar, 40-talisterna. Det viktiga för de unga, i motsats till de äldre, är inte att bli något fint utan att göra något intressant. Hög status och karriär är mindre viktiga än att få intressanta arbetsuppgifter och trevliga arbetskamrater. Vilka är bevekelsegrunderna för valet av yrke och att stanna kvar inom yrket i denna undersökning? Deltagarna fick ett antal alternativ att välja mellan när de skulle ange sina bevekelsegrunder

- att få ett tryggt arbete
- att det inte fanns något annat att välja på
- att det gav möjlighet till utveckling
- att försörja sig
- av en ren slump
- att få ett variationsrikt arbete
- att få hjälpa andra människor.

Både nöjda och missnöjda har främst angett de två sistnämnda orsakerna som skäl för yrkesvalet. Förutom detta har missnöjda i högre utsträckning än nöjda valt sitt arbete för att det inte fanns något annat att välja på och att de måste försörja sig. Yrkesvalet för denna grupp handlar mer om ett tvång än en önskan.

Det finns både samstämmighet och olik tänkande mellan yrkeskategorierna. På samma sätt gäller detta mellan nöjda och missnöjda både inom och mellan yrkesgrupperna. Några reflektioner kan göras angående resultaten. Jämförs de olika yrkesgrupperna finner man att de som har ett omhändertagandeperspektiv som grundläggande värdering inför yrkesvalet oftare är missnöjda. De återfinns också oftare i de genuint omvårdande arbetena men även inom arbetsförmedling och inom polisen. Om man fortsätter att göra jämförelser, kan man göra andra iakttagelser. Läkare och tandläkare väljer sitt arbete i drygt tiofalt högre grad än övriga för att de inte anser att det finns något annat att välja på. Läkarnas skäl är oväntade. En tänkbar anledning till en sådan uppfattning kan vara att omgivningen förväntar sig att man ska välja läkaryrket av familjetraditionella skäl eller för att man har höga betyg. Värt att notera är också att läkare och tandläkare i lägst utsträckning jämfört med alla övriga kategorier som skäl för yrkesvalet har angett att de önskar hjälpa människor. Andelen som ser möjligheten till utveckling i arbetet är åtminstone dubbelt så hög bland nöjda tandhygienister jämfört med alla övriga yrkeskategorier. Lärarna och vårdarbetarna är de som i högst andel har valt sitt yrke för att försörja sig. Många nöjda yrkesgrupper förväntar sig att de ska få ett variationsrikt arbete, ja faktiskt alla utom lärare och försäkringshandläggare.

Det förefaller som om grunden för yrkesvalet utgår från ett andraorienterat perspektiv i de genuint omvårdande yrkena medan det för övriga har varit ett mer självcentrerat val och för vissa inget val alls. Yrkesvalet för dessa har mer haft att göra med traditioner i det samhällsskikt man kommer ifrån, vilka betyg man haft och vilken ämneskombination man valt vid högskolestudierna. En av lärarna har beskrivit det sålunda: ”I min samhällsklass med min grundutbildning fanns två val: 1. lärare 2. sköterska”.

På frågan om varför man stannar kvar i yrket har de nöjda svarat att det i första hand beror på att de trivs med sitt arbete, i andra hand för att de trivs med arbetskamraterna och i tredje hand för att de uppfattar sitt arbete som variationsrikt. Läkarna och tandläkarna stannar kvar för att de trivs med sina kollegor. Lärare har som skäl i störst utsträckning angett ”annat”, där orsakerna till varför de stannar kvar i yrket är mycket divergerande.

De missnöjda arbetar kvar främst, och i dubbelt så hög grad som de nöjda, för att de måste försörja sig, i andra hand för att de trivs med sina kollegor och i tredje hand för att de har ett variationsrikt arbete. Undantagen här utgörs av lärare som stannar för att arbetet är variationsrikt, läkarna som trivs med sina kollegor och tandläkarna som väljer att stanna kvar för att de har ett tryggt arbete. Mer än dubbelt så hög andel av de missnöjda har angett att det inte finns något annat att välja på. Svaren inger en känsla av att de missnöjda känner sig inlåsta.

Misstanken att de missnöjda känner sig inlåsta bekräftas även av svaren på frågor om huruvida man vill byta arbetsuppgifter, arbetsplats eller yrke. Detta har av de missnöjda bejakats dubbelt så ofta när det gäller byte av arbetsuppgifter, tre

gångar så ofta när det gäller byte av yrke och över tre gånger så ofta när det gäller byte av arbetsplats jämfört med de nöjda. Skillnaderna är signifikanta ( $p < 0,0001$ ).

När det gäller varje enskild yrkesgrupp ser man, precis som i totalmaterialet, en stor diskrepans mellan nöjdas och missnöjdas önskan att förändra sin arbets-situation. Nöjda önskar i mycket ringa omfattning någon förändring. Den huvudsakliga önskan ligger i så fall i byte av arbetsuppgifter medan de missnöjdas önskan främst rör byte av arbetsplats. Inte långt efter finns dock hos dessa även en önskan om att byta yrke. För försäkringshandläggarna är detta det mest framträdande önskemålet. Läkarna är den yrkesgrupp som i lägst utsträckning önskar byta yrke.

Enligt deltagarnas egna utsagor skulle en högre lön, i flest fall och oavsett yrkeskategori, vara anledningen till att trots allt stanna kvar för dem som vill byta arbetsplats.

## **Coping**

Nästa fråga att besvara är om nöjda och missnöjda använder sig av olika coping-strategier när de ställs inför svåra situationer. I enkäten ställdes en fråga om hur deltagaren reagerar om det uppstår problem. Det fanns möjlighet att ange åtta olika alternativ:

- ger utlopp för mina känslor (aktiv emotionsfokuserad coping)
- väntar på rätt tid att göra något åt problemet (passiv problemfokuserad coping)
- tar genast tag i problemet genom direkt handling (aktiv problemfokuserad coping)
- försöker bortse från problemet (passiv problemfokuserad coping)
- försöker finna någonting bra i det som sker (aktiv problemfokuserad coping)
- försöker själv komma på en strategi för att lösa problemet (aktiv problemfokuserad coping)
- lär mig leva med problemet (passiv problemfokuserad coping)
- försöker få råd från mina arbetskamrater om hur problemet bäst ska lösas (aktiv emotionsfokuserad coping).

Alla copingstrategier är inte representerade i frågan. Exempel på passiv emotionsfokuserad coping saknas. Tolkningen görs med denna reservation. Det mest frekventa svaret i båda grupper är att man söker stöd och råd från omgivningen, därefter att man försöker komma på en strategi att lösa problemet på. De nöjda använder sig oftare av problemlösning det vill säga en aktiv problemfokuserad copingstrategi. Missnöjda använder sig i högre utsträckning av passiva problemfokuserade strategier som undvikande och accepterande och i högre

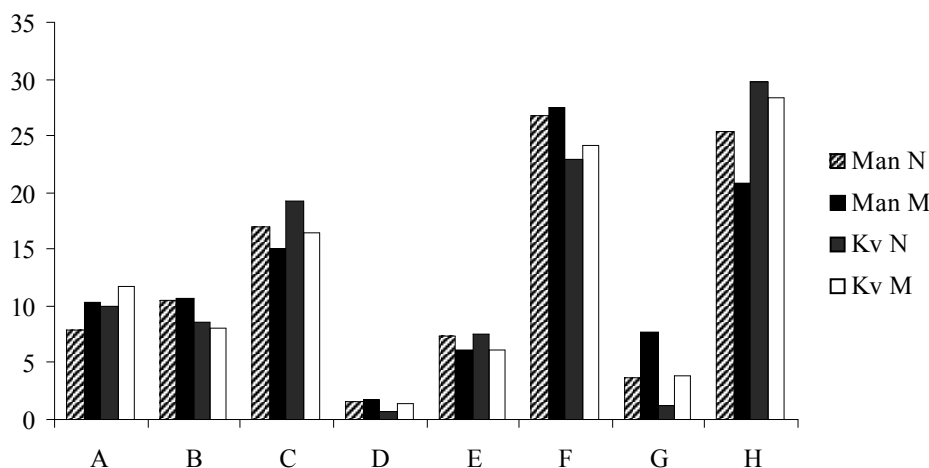
omfattning en aktiv känslomässig copingstrategi som att ge utlopp för sina känslor.

Nu vet vi sedan tidigare att kvinnor oftare använder sig av strategin att söka råd och stöd medan män oftare använder sig av distansering (Frankenhaeuser 1993). Deltagarna består till tre fjärdedelar av kvinnor. Vi kan därför förvänta oss, just det vi fann, nämligen att strategin att söka hjälp från omgivningen skall dominera. För ett ytterligare klagörande har materialet delats upp på män och kvinnor (se diagram 3.3).

Man kan se en tydlig skillnad i förhållningsätt mellan män och kvinnor. Förstahandsvalet för kvinnor är att söka hjälp från omgivningen medan för männen det är att själv försöka komma på en strategi för att lösa problemet. Det förefaller trots detta som kvinnorna är mer handlingsinriktade eller mindre eftertänksamma än männen eftersom det är vanligare för kvinnor att genast ta tag i problemet genom direkt handling. Männen väntar på rätt tid att göra något åt problemet eller lär sig leva med det, oftare än kvinnor, vilket också befäster tidigare kunskap. Kvinnor ger i högre grad utlopp för sina känslor.

Denna skillnad finns kvar efter uppdelning av materialet i nöjda och missnöjda. Det som är slående är att det för båda könen finns en likartad beteendeskilnad mellan nöjda och missnöjda. De senare ger i högre utsträckning utlopp för sina känslor. De försöker mindre ofta ta tag i och lösa problemet utan tenderar i högre utsträckning i stället att bortse ifrån det eller att grubbla över ett sätt att lösa problemet på. De hittar mera sällan än nöjda ett sätt att kunna acceptera det som skett. Både missnöjda män och missnöjda kvinnor lär sig oftare att leva med problemet och de tar mera sällan kontakt med sin omgivning för att få stöd.

Kan man urskilja olika förhållningsstrategier inom de olika yrkeskategorierna? Svaret på den frågan är – knappast. Vanligaste strategin för nöjda är att söka socialt stöd. Undantagen är läkare och tandläkare som själva försöker komma på en lösning. För missnöjda deltagare är den förhärskande strategin att själv komma på en lösning. Detta förhållningsätt skulle kunna grunda sig i att de missnöjda upplever sämre arbetsgemenskap och/eller har sämre relation till sin arbetsledning.



N = nöjd, M = missnöjd

- A = ger utlopp för mina känslor
- B = väntar på rätt tid att göra något åt problemet
- C = tar genast tag i problemet genom direkt handling
- D = försöker bortse från problemet
- E = försöker finna någonting bra i det som sker
- F = försöker själv komma på en strategi för att lösa problemet
- G = lär mig leva med problemet
- H = försöker få råd från mina arbetskamrater om hur problemet bäst ska lösas.

**Diagram 3.3.** Procentuell fördelning av copingstrategier hos nöjda och missnöjda män respektive kvinnor.

## Diskussion

Materialet från en undersökning om psykosociala arbetsmiljöförhållanden, KVAR-undersökningen, har i denna studie använts i syfte att belysa underliggande dimensioner till varför man är nöjd eller inte med sitt arbete. De frågor som ansetts värdefulla att studera har berört anledningen till yrkesvalet och till varför man stannar kvar i sitt arbete, huruvida det föreligger en önskan om arbetsbyte och vilka copingstrategier som valts. Nöjdas och missnöjdas uppfattning om sin arbetsmiljö har jämförts utifrån de frågor som fanns tillgång till i materialet liksom förhållandet mellan upplevd belöning och belastning i arbetet. De båda grupperna har jämförts med avseende på kön, ålder och anställningstid. Slutligen har proceduren upprepats för varje yrkeskategori för sig.

Fördelningen mellan nöjda (80 procent) och missnöjda (20 procent), överensstämmer med resultat från tidigare arbetssociologiska studier (Eriksson 1998). Nöjda är genomgående mer nöjda med alla efterfrågade dimensioner i arbetet. De positiva delarna i arbetet överväger. De nöjda upplever att belöningen de får på arbetet är större än den belastning de utsätts för. För de missnöjda är det tvärtom,

negativa upplevelser är starkare och fler än de positiva. De missnöjda har inte balans mellan ansträngningen som arbetet medför och den belöning som arbetet innehåller.

Svarsmönstret för arbetsmiljöfrågorna är inte kongruent mellan yrkesgrupperna. Det finns både en art- och gradskillnad i diskrepansen. Det föreligger exempelvis en skillnad i förhållandet mellan upplevd belöning och belastning mellan yrkesgrupperna. Detta behöver inte nödvändigtvis betyda att ett arbete är sämre ur arbetsmiljösynpunkt än något annat. Det kan i stället bero på hur frågorna är utformade. Så kan man till exempel förstå varför poliser, som är en yrkesgrupp med fler nöjda än förväntat, upplever fler belastande än belönande dimensioner i sitt arbete. Arbetsmiljöfaktorn som inrymmer frågor om stimulans i arbetet saknar till exempel yrkesspecifika dimensioner. De frågor som ingår i denna faktor är bland andra huruvida arbetet innebär positiva utmaningar och huruvida man känner optimism i arbetet. Om arbetsuppgiften är av repressiv natur är dessa frågor kanske mindre relevanta. I stället hade kanske en fråga som: ”känner du att du, med ditt arbete, gör en samhällsinsats” kunnat få ett annat resultat.

De missnöjda ger uttryck för att de inte vill vara i den miljö de befinner sig i. De vill både byta arbetsplats och arbetsuppgifter. De bedömer dock inte att de har några möjligheter att göra detta. Frågan är varför de har dragit denna slutsats. Tror de att åldern är avgörande? Det får vi inget belegg för. De missnöjda är inte överrepresenterade bland dem som är över 50 år. I stället återfinns de flesta i åldersgruppen 36–50 år, en åldersgrupp som borde vara attraktiv på arbetsmarknaden. Upplever de att deras kompetens inte räcker till? I våra studier finner vi att de som är missnöjda ändå upplever att de behärskar sitt arbetsfält. Har de en upplevelse av att inte kunna påverka det som sker? Det framkommer på flera sätt att så är fallet. De tycker inte att de tillfrågas när viktiga beslut ska fattas. De upplever att de inte får ha en avvikande åsikt, att konflikter inte löses och arbetsfördelning inte sker rättvist. Saknas det tillräckligt med tid för att söka nya vägar eller kunskap om vart man ska vända sig för att ändra sin livssituation? Även denna fråga kan bejakas. De beskriver att de har för mycket att göra, att arbetsuppgifter hopar sig och att de sällan har tid att ta del av den information som ges eller att diskutera med sina arbetskollegor. Lika väl som faktiska arbetsmiljöskillnader kan finnas mellan grupperna kan också förhållningssättet skilja sig mellan dem. De nöjda har gjort aktiva val och dessa val tycks ha varit framgångsrika. De missnöjda upplever i stället i många fall att de inte har något val. Förväntningarna på arbetet förefaller inte ha blivit infriade eftersom det finns en önskan om en förändrad arbetssituation.

Vi ställer oss samma fråga som andra tidigare uttalat. Varför stannar man kvar på en arbetsplats eller i ett yrke som inte motsvarar ens förväntningar, i synnerhet som man i så stor utsträckning önskar att lämna det? De använda copingstrategierna tycks kunna förklara skillnaden, vilket nedanstående avsnitt försöker illustrera.



### *Som hand i handske*

De nöjda använder sig i högre frekvens än de missnöjda av en aktiv copingstrategi. Därför ligger det nära till hands att anta att de nöjda själva har varit delaktiga i de beslut som rört såväl anställningen som arbetsinnehållet. Att de nöjda upplever ledarskapet så positivt behöver därför med nödvändighet inte betyda att ledarskapet är bra utan kan i stället ha att göra med att en samstämmighet råder mellan den anställdes förväntningar och målen för verksamheten. Ett sådant förhållande leder ju inte bara till att medarbetaren tycker det är värt att investera kraft i arbetet. Arbetsglädjen har dessutom möjlighet att smitta av sig både på chef och arbetskamrater och därmed skapa en god kamratanda. Ju mer arbetsplatsen passar de egna förutsättningarna desto troligare är det att man uppfattar den som bra. Ju högre investering man gjort i arbetet desto fler uppoffringar är man förmodligen beredd att göra om så skulle behövas i en föränderlig arbetsituation. Detta resonemang motsägs inte av att de nöjda är tillfreds med det mesta på arbetet. De tycker emellertid inte allt är bra. Kraven uppfattas för höga både när det gäller mängden arbete och svårighetsgraden i arbetsuppgifterna. Kraven överstiger således förmågan även hos den grupp som i övrigt upplever sig ha goda arbetsförutsättningar. Detta säger kanske mest något om vilka förutsättningar de faktiska arbetsförhållandena ger de anställda. Balansen mellan arbetsinsats och utdelning för insatsen är positiv vilket har uppfattats som att arbetet är mödan värt. Detta gäller för alla yrkesgrupperna. Arbetsplatsen tillför, i stället för dränerar kraft från de anställda.

### *Inlåsta*

De missnöjda utgör cirka 20 procent av deltagarna. I så gott som samtliga avseenden som belysts i enkäten är de missnöjda mindre belåtna eller mer missbelåtna än de nöjda med sin arbetsmiljö. En mera uttömmande förklaring till varför det är så, förutsätter att arbetsplatshemvisten är känd. Hur som helst är det svårt att tänka sig att arbetsmiljön på en femtedel av arbetsplatserna reellt sett skulle vara sämre i så många avseenden som resultatet antyder. I denna undersökning har deltagarnas subjektiva värderingar utgjort underlaget för tolkningarna rörande varför de missnöjda är mer missbelåtna i alla avseenden. Den förhärskande copingstrategin i denna grupp förefaller ha betydelse. Missnöjda i undersökningen har ett annat förhållningssätt än de nöjda. De använder sig oftast av strategin att vänta och se och att hoppas på bättre tider. Att försöka hitta förklaringsmodeller för de svårigheter man råkar ut för och därmed också handlingsstrategier tycks inte finnas som möjlighet för de missnöjda som i stället tiger och lider hellre än att söka stöd och hjälp.

De missnöjda upplever inte att det finns balans mellan den insats de gör och den utdelning de får för sin arbetsinsats. Varför är det så? Ledarskapet är den arbetsmiljöfaktor som de missnöjda är mest negativ till. Oliktänkande om mål

och mening med arbetet kan skapa missbelåtenhet i detta avseende. Om förväntningarna man har på sitt arbete inte överensstämmer med hur verkligheten gestaltar sig, uppstår naturligtvis många tillfällen till indignation, kränkingsupplevelser och misstolkningar. Detta skulle också kunna vara en förklaring till den rollkonflikt de upplever, det vill säga att de måste arbeta på annat sätt än de önskar. Att arbetet uppfattas som mindre stimulerande skulle kunna bero på att kompetensen inte rätt tas tillvara eller att man inte får den bekräftelse man åstundar vilket resultaten antyder.

När det gäller den kvantitativa belastningen kan man ställa sig frågan om det verkligen är så att man har fått för mycket att göra eller att deltagarna har en ambitionsnivå som är högre än vad de aktuella resurserna medger. Om grundläggande värden sätts på spel exempelvis strävan efter att få uppskattning, har arbetet idag kanske inte tillräckliga förutsättningar att tillhandahålla detta i önskad omfattning. De anställda kanske inte längre upplever att de gör ett gott arbete med de resurser som står till förfogande och kompenserar detta med ökat arbete. Man kan vidare tänka sig att ett missnöje så småningom kan bli till en självuppfyllande profetia. Ett raster kan läggas över tankekedjan och ta bort de ”men å andra sidan” och ”trots allt så”. De positiva delarna i arbetslivet, som skulle överbrygga det upplevda eländet, kan suddas bort eller aktivt förträngas.

Det finns belägg för några av de antaganden vi gjort. I tidigare studier har det framkommit att de omorganisationer som ägt rum inom den senaste tioårsperioden medfört att förväntningar som anställda har på sitt arbete kommit på skam och gett upphov till rollkonflikter, både inom skola och inom vård (Månsson 2004a; b). I takt med att resurserna minskade under 1990-talet har chefen blivit mindre synlig. De anställda som ogärna velat att tredje person skulle bli lidande har ökat sina kraftansträngningar. Detta förhållningssätt har inte resulterat i motsvarande utdelning på arbetet. Snarast har det påverkat fritiden i negativ riktning vilket också visats i de refererade undersökningarna. Det har också lett till stress och otillräcklighetskänslor hos de tillfrågade.

I denna studie har det inte gått att belägga att graden av professionalisering eller repression i yrket skulle ha betydelse för hur medarbetarna upplever sin arbetsmiljö. Snarast tycks det som man upplever sig nöjd om överensstämmelse råder mellan förväntan och faktiska arbetsförhållanden. Likadant uppfattas förhållningssättet hos den anställde vara avgörande för om man är nöjd eller missnöjd i sitt arbete.

## **Konklusion**

Denna undersökning har gett anledning att tro att aktiva copingstrategier leder till nöjdhet och passiva copingstrategier till det motsatta. Nöjdhet tycks genereras av ett aktivt yrkesval. Balans mellan belöning och belastning tycks också vara av betydelse för om man är nöjd eller inte. Både aktiva copingstrategier och balans i

arbetet mellan upppoffringar och förtjänster har i tidigare undersökningar beskrivits ha samband med välmående. Därför förefaller det som både nöjda och missnöjda deltagare har tolkat begreppet *att vara nöjd* liktydigt med att må bra. Av denna anledning borde det finnas ett värde i att utröna arbetsmissnöjets orsaker, inte bara för den enskilde individen, utan även för arbetsplatsen.

De nöjda använder sig oftare av en handlingsinriktad och hjälpsökande problemlösningstrategi för att komma tillrätta med de svårigheter som arbetet ibland medför. Genom att aktivt ta tag i och själv leta efter möjliga lösningar på problem som man möter, förefaller de, enligt Rotters (1966) definition, vara personer med så kallad internal locus of control. Ett aktivt agerande leder förmodligen till att förståelsen ökar för svårigheterna man möter och också till att hanterbarheten ökar. Om man då samtidigt tycker att arbetsplatsen är värd att investera kraft i, har vi den situationen som Antonovsky (1987) kallat *känsla av sammanhang* (KASAM).

Det förefaller som de missnöjda förlägger problemlösningen utanför sig själv, det vill säga, att de har en external locus of control. Förståelsen för och hanterbarheten av svårigheter blir därmed mindre liksom därmed också känslan av sammanhang.

Vilka är då lärdomarna vi har dragit? Med de reservationer vi anlagt förefaller det som nöjdhet i human service organisationer skapas där

- överensstämmelse råder mellan den anställdes föreställning om vilken insats arbetet kräver och verksamhetens mål och befintliga resurser
- den anställdes grundläggande arbetsvärderingar beaktas och i görligaste mån kan tillgodoses
- det finns ett arbetsklimat som understödjer ett aktivt problem- och emotionsfokuserat förhållningssätt hos den anställde.

Detta förutsätter en arbetsledning med ett genuint personalintresse. Det förutsätter också en kännedom om människors olika drivkrafter och copingstrategier så att man som arbetsledare kan fungera som översättare, motiverare, bekräftare, inspiratör och i vissa fall som broms för de anställda.

Med dylika inbyggda förutsättningar finns möjlighet att uppnå samförstånd mellan anställd och ledning, en positiv anda och lojalitet gentemot arbetsplatsen. Den anställde ges tillfälle att ventiler svårigheter och få del av olika problemlösningar och ges förutsättningar att kunna fatta egna beslut. Förståelsen och därmed hanterbarheten i arbetet ökar i en verksamhet som den anställde finner värt att investera kraft i. KASAM ökar och parallellt med detta även internal locus of control hos den anställde. Den goda arbetsplatsen är den, i vilken den anställde finner det värt att investera kraft och engagemang.

## Referenser

- Antonovsky A (1987) *Unravelling the mystery of health: How people manage stress and stay well*. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Björkman T & Lundqvist K (1981) *Från MAX till PIA. Reformstrategier inom arbetsmiljöområdet*. Malmö: Infotryck AB.
- Bruggeman A, Grosskurth P & Ulrich E (1975) *Arbeitszufriedenheit*. Bern: Verlag Hans Huber.
- Cooper C & Payne R (1988) *Causes, coping and consequences of stress at work*. Chichester and New York: Wiley.
- Cox T (1988) "Editorial: Cognitive science, occupational stress and organizational health" *Work and stress*, vol 2(3), s 193–198.
- Eriksson (1998) *Arbetet i människors liv*. Göteborg: Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet.
- Frankenhaeuser M (1993) *Kvinnligt, manligt, stressigt*. Höganäs: Förlags AB Wiken.
- Frankenhaeuser M & Ödman M (1992) *Stress en del av livet*. Stockholm: Brombergs Bokförlag AB.
- Furåker B (2003) *Arbetsplats, arbete och arbetstillfredsställelse. Arbetsvillkor och arbetstillfredsställelse*. Göteborg: Göteborgs universitet, Sociologiska institutionen.
- Hasenfeld Y (1983) *Human Service Organizations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Hollingworth C, Matthews G & Hartnett O (1988) "Job satisfaction and mood – an exploratory study" *Work and stress*, vol 2(3), s 225–232.
- James L, Hater J, Gent M & Bruni J (1978) "Psychological climate: Implications from cognitive social learning theory and interactional psychology" *Personal Psychology*, vol 31, s 781–813.
- Karasek R (1979) "Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign" *Administrative Science Quarterly*, vol 24, s 285–308.
- Larsen T (2000) *Kommunerna som arbetsgivare*. Göteborg: Grafikerna Livréna i Kungälv AB.
- Lazarus R & Folkman S (1984) *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer.
- Locke E (1976) "The nature and courses of job satisfaction" i Dunnette M (red) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Månsson E (2004a) *Dagens lärare – klämd mellan oförenliga krav?* Malmö: Arbetslivsinstitutet.
- Månsson E (2004b) *Hur mår vi? En psykosocial arbetsmiljöundersökning inom Barnsjukvården i Lund*. Malmö: Arbetslivsinstitutet.
- Månsson E (2005) "Balancing efforts and rewards makes work coherent: A qualitative study about healthy teachers" Manuskript.

- Pallant JL (2002) "Sense of coherence, wellbeing, coping and personality factors: Further evaluation of the sense of coherence scale" *Personality and Individual Differences*, vol 33, s 39–48.
- Pousette A (2001) *Feedback and stress in human service organizations*. Göteborg: Vasastadens bokbinderi AB.
- Rizzo J, House R & Lirtzman S (1970) "Role conflict and ambiguity in complex organizations" *Administrative Sciences Quarterly*, vol 15, s 150–163.
- Rotter JB (1966) *Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. (Vol. 80) Psychological monographs: General and applied*. Washington D.C.: The American Psychological Association.
- Siegrist J (1996) "Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions" *Journal of Occupational Health Psychology*, vol 1(1), s 27–41.
- Spector P (1986) "Perceived control by employees: A meta-analysis of studies concerning autonomy and participation at work" *Human Relations*, vol 39(11), s 1005–1016.
- Tobin D, Holroyd K, Reynolds R & Wigal J (1989) "The hierarchical factor structure of the coping strategies inventory" *Cognitive Therapy and Research*, vol 13(4), s 343–361.
- van Vegchel N, de Jonge J, Bosma H & Schaufeli W (2005) "Reviewing the effort-reward imbalance model: Drawing up the balance of 45 empirical studies" *Social Science & Medicine*, vol 60(5), s 1117–1131.

