



GÖTEBORGS UNIVERSITET  
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

# **Varför finns det inga utbrända kockar**

**En kvalitativ studie emellan socialarbetare och kockars arbetskultur ur ett stresshanterings perspektiv.**

**Socionomprogrammet**  
C-uppsats, Vårterminen 2008  
Författare: Gustav Gabrielson  
Handledare: Sören Olsson

## Abstract

---

**Titel** Varför finns det inga utbrända kockar – En kvalitativ studie av jämförelsen emellan socialarbetare och kockars arbetskultur ur ett stresshanteringsperspektiv.

**Författare** Gustav Gabrielson

**Nyckelord** Stress, arbetskultur och stresshantering

Denna undersöknings problematisering har som fokus att klargöra hur stress hanteras inom olika yrkesområden. För att göra denna problematisering hanterbar så har undersökningen begränsats. Begränsningen utgör att endast studera hur olika arbetskulturer hjälper de verksamma inom specifika yrkesområden att tackla stress. Utifrån denna begränsning så undersöks fenomenet utifrån följande frågeställningar. Hur upplevs stressen och arbetskulturen inom de specifika yrkesområdena. Detta sammanfattas i frågan, hur skall arbetskulturen förstås i hantering av stress. De yrkesområden som undersöks är socialarbetare med ett behandlingsfokuserat yrke vilka jämförs med kockar. Studien genomförs utifrån ett kvalitativt perspektiv där både egna erfarenheter från författaren och intervjuer utgör underlaget. De olika kunskapskällorna användes som referensmaterial för varandra för att uppnå en så riktig beskrivning som möjligt.

Utifrån den studie som genomfördes så visade det sig att de olika yrkena upplevde olika former av stress eftersom det var orsakat av olika faktorer. Det fanns även en tydlig indikation om att den rådande arbetskulturen tenderade att hysa normer som var delade alla arbetsplatser. Arbetskulturens innehåll präglades av strategier för att hantera de inre och yttre förändringar som skede inom yrket. Dessa resultat pekar på att en arbetskultur fungerar som en motreaktion till de inre och yttre krav som de verksamma inom det specifika yrkesområdet utsätts.

# Innehållsförteckning

---

<b>INLEDNING</b>	<b>1</b>
<b>BAKGRUND</b>	<b>2</b>
<b>SYFTE</b>	<b>2</b>
<b>Problematisering</b>	<b>2</b>
Problemformulering	3
<b>DISPOSITION</b>	<b>4</b>
<b>METOD</b>	<b>5</b>
<b>Utgångspunkter för metod</b>	<b>5</b>
Perspektiv på organisationsanalys	5
Organisationen som ett system för omvandling	5
Tolkning av arbetsprocess	5
Deduktiva resonemang	6
<b>Tillvägagångssätt</b>	<b>6</b>
Kvalitativ datainsamling	6
Metodstrategi	6
Kvalitativa urvals strategier	7
Svårigheten att hantera egen förvärvad kunskap	7
Analys av insamlat material	8
Etiska svårigheter	9
<b>FÖRFÖRSTÅELSE</b>	<b>11</b>
<b>CENTRALA BEGREPP</b>	<b>12</b>
<b>TEORETISKA PERSPEKTIV AV STRESS</b>	<b>13</b>
<b>Stress</b>	<b>13</b>
Historiskt perspektiv	13
Moderna stressteorier	14
<b>Stressens funktion</b>	<b>15</b>
<b>Stressorer</b>	<b>16</b>
Fysiska stressorer	16
Emotionella stressorer	17
Kognitiva stressorer	18
Sociala stressorer	18
<b>Kontroll en förutsättning för att kunna hantera stress</b>	<b>20</b>
Växelverkan i arbetslivet	20
<b>Stressens två former</b>	<b>22</b>
Förhållandet mellan kortvarig och långvarig stress	22
Aggressivitetsstress	22

Uppgivenhetsstress	23
<b>TEORETISKT PERSPEKTIV AV ARBETSKULTUR</b>	<b>24</b>
<b>Organisationskultur</b>	<b>24</b>
<b>Arbetskultur definition</b>	<b>26</b>
Normer	26
Yrkesroll	27
Konflikter	29
Ledarskap	31
Språk och kommunikation	32
Genus	34
<b>DET TEORETISKA MATERIALETS ANVÄNDNING</b>	<b>36</b>
<b>RESULTAT OCH ANALYS</b>	<b>37</b>
<b>Redogörelse av ett köks arbetskultur</b>	<b>37</b>
Yrkesroll	37
Konflikter	39
Ledarskap	40
Genus	41
Språk och kommunikation	42
<b>Stress inom kök</b>	<b>44</b>
Hanteringen av stress	46
<b>Redogörelse för arbetskulturen bland socialarbetare</b>	<b>49</b>
Yrkesroll	49
Konflikter	51
Ledarskap	52
Genus	52
Språk och kommunikation	53
<b>Stress</b>	<b>54</b>
Hantering av stress	56
<b>SAMMANFATTNING</b>	<b>58</b>
Arbetskulturen inom de båda	58
Stress inom de båda yrkena	59
Hanteringen av stressen	59
<b>RESULTATDISKUSSION</b>	<b>63</b>
<b>REFERENSER</b>	<b>65</b>
Intervju	66
<b>BILAGOR</b>	<b>67</b>
Intervjumall	67

## Inledning

Under hela min studietid har jag under sommarperioder och under själva terminerna försörjt mig som kock. Genom åren som har gått så har detta inneburit att jag allt mer börjat identifiera mig och applicerat yrkesrollen som kock. Ett arbete som skiljer sig diametralt från det sociala arbetet.

Jag har allt efter som mina studier framskridit även börjat att arbeta som behandlingsassistent. Skillnaderna i dessa två olika branscher är vid första anblicken uppenbara. Det som är förvånande är den personlighets förändring man gör i de olika yrkesrollerna. Å ena stunden är man inkännande lugn och tolerant när man arbetar som behandlingsassistent. Detta förbyts i ett eldigt tempo, snar till ilska och effektivitetskrävande när man iklär sig rollen som kock. Denna fascination har lagt grunden till mitt val av uppsats, dels av ren nyfikenhet om hur jag själv förhåller mig till dessa yrkesroller men också ett rent intresse om vad en arbetskultur gör med en anställd. Som tidigare nämnt är båda dess yrken mycket olika varandra vid första anblicken. Ändock finns det en gemensam nämnare för båda branscherna de kännetecknas båda av att vara ansatta av stor stress. Även om båda dessa yrken hyser som gemensam nämnare att de båda är stressfyllda är stressen som kockar upplever totalt olik den en socialarbetare upplever. Från att man som kock ligger efter och vet om att det dyker upp tre nya sällskap om en kvart vilket kräver att man har fått ut de tidigare borden om man skall hinna med. Till att känna stressen över maktlösheten och hopplösheten över att klientens lidande över sin situation inte blir till det bättre till trots sina ansträngningar. Detta är två olika former av stress och min föreställning är att detta skapar två helt olika arbetskulturer för att tackla dessa olika former av stress. Det är enligt min uppfattning att när grupper utsätts för nya hot eller krav så reagerar gruppen och utvecklar nya strategier för att tackla den press de utsätts för. Detta förklarar varför olika yrkesroller och arbetskultur ser så olika ut eftersom de har sin grund i hantering av olika former av stress. Samtidigt gör jag antagandet att arbetskulturen lika mycket existerar som en effekt av stressen. Den bibehålls också och värnas om av bärarna eftersom den fyller en stresshanterande och trygghetsgenererande funktion. Jag hyser som ambition att försöka klargöra vad för stress de olika grupperna utsätts för och göra en jämförelse i förhållande till vilken arbetskultur detta leder till.

## Bakgrund

---

Stress är numera erkänt som en av de främsta orsakarna till en rad olika sjukdomar och ses som en delförklaring till varför ohälsan är allt mer ökande i västvärlden. Numera används stress begreppet i en mera vardaglig bemärkelse till trots att det är ett mycket komplext och mångbottnat begrepp. Stress som fenomen utgörs av många stressorer som alla tillsammans utgör en persons upplevelse av stress. Den sammantagna stressreaktionen utgörs av alla faktorer i en individs liv. Detta gör begreppet i sig svårhanterligt ifall man hyser ambitionen om att undersöka den totala stressen en människa upplever. Dels för att begreppet i sig är utvattnat och fått sin egen innebörd i vardagliga sammanhang men också för att upplevelsen av stress är subjektiv. Lika stor arbetsbörda uppfattas olika av individer därtill så kan man inte mäta en enskild effekt i termer av långvarig stress eftersom man då måste räkna in en persons övriga stressorer. Därmed är det mycket svårt att klargöra hur en persons livssituation påverkas i ett längre skede av stress.

Under det senaste decenniet har effekten av stressen som vi upplever i det moderna samhället allt mera lyfts upp båda i den vetenskapliga och massmediala debatten. Begreppet utbrändhet har fått allt mera betydelse och används numera i vardagliga samtal. Samtidigt som begreppet i sig har blivit utvattnat så pekar än dock den vardagliga användningen av detta på en allt större medvetenhet om stressen betydelse. Utbrändhet som begrepp beskrivs att främst orsakas av stress som relaterar till den arbetsmässiga situationen. Även om detta val av definition har blivit djupt kritiserats så pekar det fortfarande på att den moderna yrkesarbetande utsätts för allt högre stress.

Som tidigare nämndes i inledningen så kännetecknas både kockar och socialarbetares arbetsmiljö av stress. I och med att ambitionen var att jämföra dessa två yrkesgrupper så blir det intressant att undersöka hur de olika arbetskulturerna formas och hur det står i relation till den stress de upplever. Det är min övertygelse att den stress gruppen upplever formar de normer som står i anslutning till yrket. Denna anpassning sker i syfte om att anpassa sig till stressen. Ambitionen är att pröva detta påstående.

## Syfte

---

Utifrån detta resonemang så blir det intressant att lyfta hur stress hanteras på en arbetsplats.

- Syftet är att undersöka om den stress som de två arbetsgrupperna utsätts för skiljer sig åt och om detta står korrelation till arbetskulturen ur ett stresshanteringsperspektiv.

## Problematisering

Denna undersöknings problematisering kretsar kring hur man skall förstå hur stressen hanteras på en arbetsplats. Jag vill undersöka om olika former av arbetsrelaterad stress utvecklar olika arbetskulturer. Med arbetskultur vill jag mena att detta är en den samling normer som finns inom varje branschen. Dessa normer klargör hur man skall hantera alla de upptänkliga problem och situationer som uppkommer inom arbetets ramar. För att göra arbetskulturbegreppet hanterbart har jag definierat det utifrån ett antal normstyrda faktorer. Hur man hanterar konflikter, kommunikation, språk, genus, ledarskap och vad yrkesrollen innebär.

För att kunna använda arbetskulturbegreppet till fullo i förståelsen av dess hantering av stress så krävs det att man även har en förståelse för stressen som individerna upplever på de olika arbetsplatserna. Det blir därför nödvändigt att undersöka om det finns olika typer av stress och hur dess uppkomst och konsekvenser skall förstås. Utifrån dessa två frågeställningar vill jag

pröva om dessa arbetskulturer är att och skall betraktas som en förlängning av en grups gemensamma och överenskomna coping mekanismer.

### **Problemformulering**

För att tydliggöra tidigare resonemang så presenteras tre frågeställningar som definierar grunden för undersökningen

- Hur ser arbetskulturen ut på olika arbetsplatser
- Hur upplever de anställda den stress de utsätts för
- Hur skall arbetskulturen förstås i hanteringen av stress

## Disposition

---

I detta avsnitt kommer en kort redogörelse om hur denna uppsats är disponerad för att snabbt ge läsaren en överblick. I nuvarande avsnitt presenteras en kort inledning och bakgrund. Därefter följer en presentation av syfte och problemformulering.

Efter följer ett metod avsnitt som är indelat i två olika delar, utgångspunkter för metod och tillvägagångssätt. Stycket om utgångspunkter för metod presentera den forsknings teoretiska ram som undersökningen är genomförd inom. Stycket tillvägagångssättet redogör med hur undersökningen bedrivits. Inom metod avsnittet inkluderas även en redogörelse om uppsatsens relevans för socialt arbete, förförståelse och centrala begrepp.

Teoriavsnittet är indelat i stress och arbetskultur som beskrivs utifrån den rådande teoribildning som finns kring dessa två begrepp. Den teoretiska redogörelsen avslutas i en beskrivning om hur det teoretiska materialet skall förstås i samband med det praktiska.

Resultat och analys inleds i en kort introduktion om hur redovisningen av kunskapsproduktionen och tolkningen är upplagd. Resultat och analys avsnittet är avdelat i att beskriva de olika yrkesområdena var för sig. Först beskrivs kockars arbetskultur, stress och deras hantering av stress inom arbetet. Därefter följer ett likadant upplägg av socialarbetares situation.

I det sista avsnittet så avhandlas en sammanfattning och en resultatdiskussion. Sammanfattningen redogör essensen av kunskapsmaterialet och hur det tolkats. Resultatdiskussion avhandlar en kritisk diskussion om hur resultaten skall tolkas och hur de kan förstås i ett större sammanhang.



## Metod

---

### Utgångspunkter för metod

Detta avsnitt syftar till att beskriva de tre utgångspunkter som det praktiska materialet har tolkats utifrån. Dessa är organisationen som ett system med fokus på arbetsprocesser. Detta perspektiv kommer att användas på det insamlade kunskapsmaterialet. Analysen bedrivs med deduktion.

### Perspektiv på organisationsanalys

Organisationer är ofta ganska uppdelade och innehåller många olika sociala värden. För att kunna förklara organisationers rörelse och form så blir det nödvändigt att studera de olika faktorer som påverkar individerna. Dessa faktorer varierar alltefter vilket perspektiv man anlägger på en organisation. Valet av perspektiv innebär givetvis att man väljer bort ett antal faktorer framför andra. Denna undersökning präglas av att betrakta organisationer som ett system för omvandlingar med fokus på arbetsprocesser. Vad som är viktigt att förstå att ambitionen är att undersöka två olika yrkeskårer. Samtidigt är det svårt att frigöra yrket från de organisationer de finns inom. Ambitionen är att förstå arbetskulturen som präglar yrket i form av de organisatoriska sociala regler som förknippade med yrket (Lilja och Larsson 2005).

### Organisationen som ett system för omvandling

Utifrån detta perspektiv så ställer man sig frågande till om det finns en gräns emellan systemet och dess omgivning. Dessa står ständigt i relation och förändringar inom relationen kan ske samtidigt. Den framtida omgivningen kan aldrig planeras exakt vilket skapar en form av kaos. Bärarna av systemet skapar nya typer av strukturer och regler för att hantera dessa förutsättningar. Utifrån detta perspektiv studerar man organisationens förmåga att hitta lösningar för den rörelse som finns (Lilja och Larsson 2005). För att tydliggöra detta perspektivs anslutning till undersökningen så skall denna rörelse förstås som stress generande i detta sammanhang. Rörelserna skapar en dynamisk miljö som tvingar bärarna av normen inom organisationen att hitta normer för att anpassa sig.

### Tolkning av arbetsprocess

Interaktionen emellan medarbetare på en arbetsplats kan beskrivas som ett socialt samhälle. Denna interaktion fyller följande funktioner.

- Gruppen bearbetar och löser konflikter som finns i arbetsprocessen
- Interaktionen skapar ett minne som gör att den enskilde medarbetaren inte behöver ha fullständig kunskap om alla delar.
- Gruppen hjälper nybörjare att få en överblick över verksamheten.
- Gruppen skapar en bas som gör det enklare att klargöra vad verksamheten syftar till och de regler som styr arbetsplatsen.
- Interaktionen i gruppen skapar en förutsättning att hantera de kognitiva och känslomässiga processer. Detta får som effekt att de inblandade får enklare att göra prioriteringar om vad som är viktigast.
- Gruppen skapar en mening i situationer som annars hade upplevts som meningslösa.

Det har påvisats ett samband om hur väl gruppen fungerar och utbrändhet (Lilja och Larsson 2005). Denna process skall förstås som otroligt viktig i hantering av stress. Perspektivet om

arbetsprocess tar sitt uttryck i det fokus som arbetskultur som föreligger som underlag för uppsatsens syfte.

## **Deduktiva resonemang**

Deduktion innebär att man drar logiska slutsatser som betraktas som giltiga om den är logiskt sammanhängande. Vad man bör vara medveten om är att deduktiva resonemang inte behöver vara sanna bara för att de är logiskt underbyggda. Om grunderna för resonemangen inte är sanna så blir givetvis inte slutsatsen det heller (Kvale 1997).

## **Tillvägagångssätt**

Detta stycke beskriver hur den praktiska undersökningen bedrivits och hur materialet har tolkats utifrån de metodlogiska resonemanget.

## **Kvalitativ datainsamling**

Syfte med att välja en kvalitativ forskningsintervju är att det lägger fokus kring den intervjuades livs och upplevelsevärden. Det finns en paradox i att bedriva kvalitativa intervjuer eftersom undersökaren förväntas vara lyhörd både för vad som sägs och vad som inte sägs. Detta ställs i direkt konflikt mot att samtidigt måste undersökaren vara väl inläst och ha goda förkunskaper för att kunna närma sig det ämne han vill undersöka. Vilket i sin tur ställer krav på undersökaren att vara medveten om betydelse av en öppenhet för att de personer han intervjuar samtidigt som han måste relatera de till dem teoretiska verktyg han har (Larsson 2005). Samtidigt kan även detta betraktas som den kvalitativa datainsamlings främsta fördel eftersom det kräver av den undersökande att just hantera denna balansgång. Motivering till att denna undersökning genomförs med kvalitativa intervjuer är att undersökning sker av den subjektiva upplevelsen om hur kulturen ser ut i den bransch man arbetar i. Möjligheten att kunna anpassa frågorna under själva intervjun är en av de främsta fördelarna och nära nog en nödvändighet när man undersöker en arbetskultur.

## **Metodstrategi**

Denna undersökning stod inför två stora svårigheter, båda relaterade till de två begrepp. Stress begreppet finns det en förståelse och en allmängiltig föreställning om vad det innebär. När människor säger stress förstår man implicit känslan vad den innebär. Däremot så är det svårt att avgöra hur stor mängd stress en person kan klara innan han upplever det som jobbigt. Detta har i undersökningar visat sig vara individuellt betingat (Whärborg 2006). Begreppet arbetskultur är mera diffust och kan inte riktigt hänföras till allmängiltig förståelse. Detta begrepps förståelse är direkt kopplat till vilken arbete man har. Av denna anledning så blev den kvalitativ intervju ett lämpligt val då det bättre kan hantera de individuella subjektiva upplevelserna (Kvale 1997).

Intervjun genomfördes med intervjumallen som stöd. Frågorna betraktades som relevanta eftersom alla kunde anknytas till att beskriva fenomenet stress eller arbetskultur. Dessa fördeterminerade frågor ställdes inte i någon specifik ordning genom intervjun. Främsta anledningen till detta var att få en så stor flexibilitet som möjligt och kunna få personen till att tydliggöra på ett så naturligt sätt som möjligt beskriva sina erfarenheter (Larsson 2005) Intervjun kan sammanfattningsvis beskrivas som halv strukturerade (Kvale 1997). Den kunskap som sammanställdes i kraft av intervjuerna jämfördes med den kunskap som jag själv erfarit som yrkesarbetande. Dessa två kunskapskällor utgjorde underlaget för undersökningen.

## **Kvalitativa urvals strategier**

Åtta kvinnor intervjuades varav fyra arbetade som kockar på olika restauranger. De resterande arbetade med uppgifter som var knutna till behandlingsorienterat sociala arbetet.

Vid urvalet av kockar så valde jag att bege mig till olika restauranger. Väl där så presenterade jag mig för kökspersonalen och förklarade mitt syfte samt att jag bara vände mig till kvinnlig personal som arbetar som kockar. Därefter frågade jag om det fanns ett intresse och tid för att bli intervjuad.

Urvalet av socialarbetare gick genom verksamhetschefen, som informerade personalen om undersökningen och dess syfte. Utifrån detta så blev jag kontaktad av dem som hade tid och intresse. Urvalet bearbetades vidare eftersom jag ville undvika problematiken om att behöva ta hänsyn till kvinnor och mäns olika förutsättningar till att tackla stress. Därmed valde jag att välja att enbart intervjuva kvinnor. Dels för den intressanta infallsvinkeln om hur arbetskulturen formas för en kvinna i ett mansdominerat yrke i förhållande till hur kulturen ser för en kvinna i ett kvinnodominerat yrke.

De två olika urvalsgrupperna skiljer sig åt i ifråga om ålder, kockarna är huvudsakligen unga. Det är få som arbetar efter 50 års ålder. Däremot har socialarbetare som yrkesgrupp en normal spridning av åldrar. Om man jämför en 23 åring kock med 32 årig socialarbetare så är sannolikheten att deras livssituation och framförallt mängden av stress de upplever är vitt skilda. Sannolikheten är förhållandevis hög att den äldre personen har bildat familj och har mera ansvar och förpliktelser än vad den yngre har. Detta får inte en direkt verkan på arbetets stressnivå men kan få sekundära effekter. En person som har en familj har svårare att kunna arbeta kvällar alla veckodagar. Därtill kommer det betydligt mycket mera krav och stress på en person som har en familj att ta hand om. Mera stress i sitt sociala liv gör personen mera känslig för stressbelastning i yrkeslivet och ökar risken för att drabbas av stressrelaterade sjukdomar. Till trots detta har jag valt att inte begränsa mig till en specifikt åldersspann. Denna problematik hanteras i att undersökning inte behandlar hur mycket stress en person upplever utan snarare hur mängden stress formar olika strategier inom gruppen för att hantera detta.

Den sista problematiken var svårast att hantera. Inom köksarbete så skiljer det sig mycket i både attityd, tempo och ambitionsnivå mellan kvalitativ högstatus restauranger och kvantitativa lågstatus restauranger. Den attityd som genomsyras av dem som arbetar som kockar på högstatus restauranger är att de verkligen vill vara stolta över sitt yrkesval. De som jobbar på restauranger med mindre status är ofta enligt min upplevelse mindre motiverade och har tappat intresset för sitt arbete. Undersökningens syfte har varit att undersöka de attityder som finns knutna till sitt yrke i form av den kultur som formas kring den. För att göra intervjuerna jämförbara är underlaget av kockar endast taget ur högstatus restauranger. Förvisso finns risken om att de som arbetar som socialarbetare inte är stolta över sitt yrke, men det stora flertalet kan nog betraktas som nöjda med sitt yrkesval. Dessa antagande är till stor del baserade på mina upplevelser när jag har arbetat i branschen. Detta kan betraktas som ett extremt urval av dem som arbetar som kockar. Därför har jag inte gjort någon specifik särskiljning av socialarbetare utan har bara haft som ambition att få ut genomsnittet utifrån dem som arbetar med behandlingsorienterat arbete eftersom jag har liknande erfarenheter (Larsson 2005).

## **Svårigheten att hantera egen förvärvad kunskap**

Den största svårighet med denna undersökning under kunskapsproduktion var avvägningen av hur den egna erfarenheten skulle användas. Utifrån perspektivet om hur man skall nyttja den självförvärvade kunskapen. Att använda sig av sina egna normbaserade kunskap i kombination med en empirisk studie är svårt. Den direkta konsekvens av detta blir att de blir

svårt att upprätthålla ett kritiskt förhållningssätt gentemot sina egna erfarenheter. Eftersom dessa erfarenheter utgör sin egen referensram i arbetet. Det är så man förstår sig själv och relaterar till sig själv i sitt yrke. Att försöka betrakta sig själv kritiskt är möjligt till en vis gräns men att hysa förväntan om att kunna förkasta alla sina erfarenhetsbaserade regler och sanningar bör betraktas som svåruppnåeligt. För att kunna nå ett så kritiskt förhållningssätt som möjligt har jag sammanställt mina egna föreställningar upprepade gånger för att pröva det på nytt. Utöver detta har arbetskamrater fungerat som ett bollplank under skrivandet där jag har prövat mina föreställningar. Ändock så föreligger det en tydlig risk om att min granskning av den kunskap som är baserad på mina egna föreställningar är mindre kritiskt och bör tas i beaktande när man läser denna undersökning.

Samtidigt så genererar det problemet om att använda egen förvärvad kunskap. Man måste ta större hänsyn till den problematiska balans som tidigare nämndes. Att hantera sin egen förförståelse samtidigt som man skall sträva efter att vara öppen för den information som den intervjuade förmedlar. I och med att jag själv har en egen referensram baserad på egna erfarenheter ökar risken att påverka de som jag intervjuar utifrån mina specifika frågeställningar. Min ambition har varit att ha så öppna frågor som möjligt för att undvika att personliga värderingar färgar de frågor och därmed implicit de svar som jag fått. Vid uppföljningsfrågor av de öppna frågorna har jag snarare upplevt det som en fördel över att ha erfarenhet i yrket. Möjligheten att veta vad som faktiskt är de brännande områdena i ett kök exempelvis har underlättat att få intervjuer att bli informativa och smidiga. För att största mån undvika att värderingar följde med i de uppföljningsfrågor som ställdes till de öppna frågorna så prövades de först av den intervjuade. Uppföljningsfrågorna sammanfattades i ett påstående som hon fick verifiera och utifrån den intervjuades svar fick möjlighet att motivera. Ändock så står fortfarande risken om att det kritiska förhållningssättet äventyras. Utifrån dessa faktorer så bör undersökningen betraktas som inifrånstudie.

Det finns det fördelar med att använda sig av egen förvärvad kunskap. Dels utifrån perspektivet att ha en så pass god förförståelse för fenomenet man undersöker. Detta ger en god inblick när man utformar undersökning och under själva intervjun eftersom man är så pass väl insatt i kunskapsområdet. Det blir enklare att veta vilka frågor man skall ställa för att kunna få så uttömmande svar som möjligt. Detta innebär att man har större möjlighet att minimera risken om att kunskap inte blir yppad under studien av fenomenet.

Att sedan kunna nyttja sin egen kunskap vid studien är i sig en fördel av flera andra anledningar. Dels utifrån tolkningen i och med att all information tolkas när det förmedlas till mottagaren för att tolkas ytterligare en gång när det bearbetas. Det föreligger en uppenbar risk i att information går om intet eller missuppfattas. I och med möjligheten att kunna hoppa över den första tolkningsprocessen så innebär detta att man minimerar risken för fel eller förlust. Den absolut främsta fördelen är att den kunskap som genereras utifrån år av yrkeserfarenhet blir svår att uppnå med vetenskapliga metoder. Det är en praktisk omöjlighet att försöka uppnå en liknande kunskapsmängd.

## **Analys av insamlat material**

Analysen av det insamlade materialet genomfördes med fokus på en meningskoncentration. Vilket innebär att det som de intervjuade uttryckte sammanfattades till sin huvudsakliga innebörd (Kvale 1998).

Materialet transkriberades för att ha tolkats och prövats ett flertal gånger för att uppnå en så god kritisk granskning som möjligt. De transkriberade materialet koncentrerades med hjälp av meningskoncentration och de teoretiska premisser som anlagts. Undersökningen presenteras i form av utdrag ur intervjun. De hänvisningar som finns till undersökningen skall inte

betraktas som direkt citat utan är koncentrerade till sin essens och renskrivna för att göra det så tydligt som möjligt.

Materialet som baserade sig på egna erfarenheter sammanställdes utifrån de teoretiska premisser som anlades. Detta prövades både av kollegor under uppsatsens skrivande och av författaren själv.

Undersökning har ett deduktivt perspektiv om att olika arbetskulturer existerar och detta prövas i intervjuer. Från beskrivning om hur det är att arbeta i de olika branscherna så sker antagande om vad detta får för innebörd och hur det kan tolkas ur ett teoretiskt perspektiv. Det teoretiska perspektivet har sin grund i organisationer som ett system och begreppet arbetsprocesser. Detta sammanfattas i begreppet arbetskultur som kommer att beskrivas nedan. Den stress som undersöks är kopplad till den organisatoriska stress som är knuten till att arbeta som antingen kock eller socialarbetare. Detta kan betraktas som uttryck för den ständiga växelverkan som finns emellan systemet och omvärlden (Lilja och Larsson 2005). Förhoppningar är att genom deduktivt resonering finna ett mönster som bekräftar bilden om att det finns en allmängiltig arbetskultur inom varje yrkesområde som upprätthålls för att hantera den arbetsrelaterad stress inom yrket.

### **Etiska svårigheter**

Detta stycke behandlar de etiska svårigheter som man bör ta hänsyn till vid en studie.

### **Fördelarna med undersökningen**

Fördelen med undersökningen är ytterligare belysa hur stress hanteras inom arbetsplatser för på så vis vidga förståelse och möjligheten att undvika arbetsrelaterad stress.

### **Samtycke**

Vid uppsökningen så presenterades uppsatsen och författaren sig kort. Därefter tillfrågades den aktuella arbetsplatsen om någon var intresserad att ställa upp för en intervju. Samtycke lämnas i samband med att man tackar ja till att vara med i undersökningen.

Problematiken med att använda sig av halv strukturerade är att det är svårt att ge en tydlig bild för de tillfrågade att samtycka till (Kvale 1997). Denna problematik kvarstår om än så är frågorna och ämnet av sådan art att risken om att orsaka skada kan fortfarande betraktas som liten.

### **Konfidentialitet**

De etiska svårigheterna kännetecknades främst av vikten om att säkerställa att inte personerna aidentifieras i och med att det som framkommit bitvis haft negativt laddad ton om kollegor eller av ledarskapet. I och med att undersökningen undersöker de generella värderingarna som finns inom en bransch så finns det inget värde i att varken presentera namn eller vilka arbetsplatser de intervjuade arbetar på.

### **Konsekvenser**

Risken om att orsaka skada med att genomföra intervjuerna bedömdes som mycket små. I och med att konfidentialitet upprätthålls så minimeras risken om att de intervjuade skulle komma till skada.

## Relevans för det sociala arbetet

---

Personal som arbetar med vårdande, stödjande eller behandlande arbete tenderar att till större grad löpa risken om att behöva sjukskriva sig. Allt arbete som rör mänskligt lidande tenderar att vara förknippat med en ökad risk om att behöva sjukskriva sig (Whärborg 2006). Utifrån detta faktum så blir det intressant att undersöka varför det är på detta vis. Denna undersökning kan ses som en liten delförklaring om varför vård och behandlande arbete betraktas som en riskgrupp för sjukskrivning.

Vad samtidigt blir viktigt att belysa är varför en specifik uppsättning normer finns inom en yrkeskår. Normer skall i detta resonemang tolkas som sociala regler. Normer kan ofta få en negativ klang när det beskrivs som subjektiva föreställningar som delas och upprätthålls utan praktiskt underlag för dem. Denna undersökning vill visa på att normer inom yrkeskåren fyller ett syfte att skapa ett enhetligt mönster i hanteringen av stress och krav. Ambitionen är att belysa vikten av de stresshanterande effekter som finns inom en arbetskultur för att på så vis belysa det möjliggörande och ge tillfälle att förändra det möjlighetsminskande effekterna inom en arbetskultur.

Utifrån denna vinkling av ämnet så blir detta en viktig komponent vid den rad om omorganiseringar som ständigt genomförs. När man förändrar en gruppstruktur så måste man ta hänsyn till de sociala regler som finns inom gruppen. Jag vill belysa faktumet om normers vikt vid hantering av stress. Om så är fallet att stresshantering avgörs till stor grad av de normer som finns inom gruppen så kan detta bli en viktig komponent som man bör ta hänsyn till vid omorganisering. Detta skulle kunna anslutas till Krauklis och Schenström (2001) resonemang om att utbrändhet är förknippat med arbetsplatser som har haft många omorganiseringar.

Att jämföra det sociala arbetet med arbete inom kök innebär ett nytt perspektiv på de båda yrkesområdena. Personalen i ett kök arbetar så totalt annorlunda och den arbetskultur som finns inom yrket är olik den bland socialarbetare. Båda dessa olika arbetskulturer för med sig konsekvenser som både är av godo och ondo. Ambitionen är att visa på att ingen är bättre än den andre men båda yrkesgrupperna har mycket att lära av varandra.

## Förförståelse

---

Larsson (2005) skriver att när undersökningar bedrivs med kvalitativa intervjuer så blir förförståelsen som den undersökande hyser intressant att ta till hänsyn till. När intervjuer genomförs finns risken om att dessa färgas av den utredandes egen förförståelse. Hur denna problematik hanteras i och med valet om att använda sig av egen förvärvad kunskap avhandlas i metod kapitlet.

För att ge läsaren så god möjlighet att betrakta denna undersökning kritiskt så kommer min egen förförståelse här att presentera.

I och med att kunskapsunderlaget för denna undersökning baserar sig på både intervjuer och mina egna arbetslivserfarenheter så blir det även intressant att redovisa mina egna erfarenheter och förståelse som underlag.

Jag har jobbat inom restaurangbranschen sedan 6 år tillbaka. Jag har ingen utbildning som kock utan har börjat som diskare och köksbiträde, för att ha turen att få möjlighet att arbeta mig vidare som kock.

Jag har arbetat som behandlingsassistent sedan 1 år tillbaka. Jag är på väg att slutföra min utbildning på både Lunds och Göteborgs universitet som socionom.

Att hysa ambitionen om att redogöra för all den kunskap som generats av år av arbetslivserfarenhet är en praktisk omöjlighet. Samtidigt beskrivs mycket av den kunskapen genom analys. För att undvika upprepning så kommer jag endast beskriva den hypotes som är grundad i min förförståelse som utkristalliserats av mina erfarenheter från mitt yrkesliv. Jag har gått in med föreställningen om att stress har olika former och syften. Stressen är avhängt personen men främsta orsaken till hur stress yttrar sig, samt och hur frekvent den orsakas. Stress hanteras olika men likaså är det till stor del styrt av yttre och inre faktorer som får individen till att begränsa sig till ett fåtal lösningar. Gemenskapen emellan människor skapar ett sätt att hantera stress i kraft av känslan av att dela problemen gemensamt. Som en effekt av detta, agerar gruppen mot att skapa en enhetlig gemenskap och strategi. Utifrån denna process formas normer som tydliggör hur man skall ifall gruppen utsätts för press. Detta resonemang har resulterat i hypotesen om att det finns yrkesomfattande normer. Anledningen till att dessa finns inom hela yrket är avhängt att arbetet innehåller specifika arbetsuppgifter som orsakar en specifik form av stress.

## Centrala begrepp

---

Detta avsnitt har som syfte att tydliggöra de begrepp som är frekvent förekommande genom uppsatsen. Ambitionen är att snabbt ge läsaren en förståelse av begreppen för att göra texten så lättillgänglig som möjligt.

### Stress

Stress finns det vanligtvis en allmängiltig förståelse för. I denna text skall stress ej betraktas som ett negativt fenomen. Detta begrepp har en rad olika definitioner men utifrån denna text är stress definierat som stimulans eller påverkan på organismen som orsakar kroppsliga funktionsförändringar (Whärborg 2006). Stress skall inte tolkas som negativt eller positivt. Det måste tolkas utifrån vilken situation som personen upplever det och hur frekvent det förekommer för att kunna värdera begreppet.

### Stressorer

Stressorer är de faktorer som orsakar stress (Whärborg 2006). I denna uppsats har de avgränsats till dem som direkt rör yrkeslivet.

### Coping

Coping skall förstås som löst översatt till bemästring. Coping skall förstås som en individs strategier i att hantera svårigheter, både känslomässigt och rent praktiskt. Anledningen till att dessa inte särskiljs är på grund av det finns ett samband emellan dem (Theorell 2005).

Detta samband förklaras i passiva och aktiva copingmekanismer.

Den aktiva kan beskrivas som att den ofta är knuten till positiva förväntningar. Människor som har svårt att upprätthålla positiva förväntningar förlitar sig ofta på försvarsstrategier och undvikande beteende som beskrivs som passiva copingmekanismer (Eriksen och Ursin 2005).

### Aggressivitetsstress och uppgivenhetsstress

Dessa två begrepp representerar två olika former av stress som en individ kan uppleva.

Aggressivitetsstress kan sammanfattas i när individen blir utsatt för akut stress som hon agerar på. Stressen under aggressivitetsstress är ofta intensiv och kortvarig. Denna form av stress anses inte vara destruktiv så länge den inte förekommer allt för frekvent.

När stressen blir långvarig så beskrivs den som uppgivenhetsstress. Stressen kännetecknas av att vara långvarig eller ofta förekommande (Whärborg 2006).

### Organisationskultur

Organisationskultur skall förstås utifrån Scheins definition att varje organisationskultur är ett mönster av antaganden som en grupp i en organisation hyser. Dessa mönster har utvecklats i att en viss grupp har lärt sig att hantera sina problem med extern anpassning och intern integration (Jacobsen och Thorsvik 2002)

### Arbetskultur

Arbetskultur är en samling normer som finns inom en yrkeskår. Detta begrepp är nära besläktat med organisationskultur med den skillnad att det inte är förknippat till en specifik organisation.

### Hårda och mjuka värden

En organisation kan även förstås utifrån två olika värden som det finns en ständig växelverkan emellan. Den formella organisationen representerar de hårda värden. Som ett svar på detta så rymmer även en organisation mjuka värden som är baserat på mänskliga intressen.



## **Teoretiska perspektiv av stress**

---

Stress är ett begrepp som ofta nyttjas i vardagliga sammanhang. Därför blir det viktigt att klargöra hur stressen skall förstås för att undvika feltolkningar.

Detta avsnitt inleds med en definition av stress och kort historik. Därefter följer en beskrivning av olika stressorer och hur dessa skall förstås. Utifrån detta så presenteras vikten av att hysa en känsla av kontroll i hantering av stress och hur detta skall förstås genom coping teorin. Avslutningsvis presenteras två former av stress; aggressivitet och uppgivenhetsstress.

Den teoretiska beskrivningen av stress syftar till att ge läsaren en bred bild om hur man skall tolka begreppet stress och en inblick i dess komplexitet.

### **Stress**

För ett par år sedan så blev begreppet stress ett modebegrepp. Whärborg (2006) skriver att begreppet stress har ökat mycket i användning massmediala sammanhang. Samtidigt har detta begrepp kommit att sprida sig allt mer i både psykologin och medicinen. Stress i sig är en viktig komponent att ta hänsyn till när man värderar en människas hälsotillstånd och risk för försämring av hälsotillstånd.

Oftast så associeras detta begrepp med någon form av tidspress, att inte hinna med eller räcka till. Det som gör begreppet svårhanterligt är att till trots att det används som ett diagnostiskt instrument inte har en tydlig plats bland diagnostiska manualer och klassifikationer. Det finns ingen entydig definition om vad stress är. Det är vanligt att man försöker ansluta stress till andra begrepp för att tydliggöra dess innebörd så som depression och utmattning. Whärborg (2006) vill göra gällande att anledningen till att stress inte har en direkt definition är att det är tämligen komplicerat tillstånd då det är ett ständigt pendlande tillstånd. Begreppet i sig står för så många olika förklaringar. Ett vanligt sätt att definiera stress i vardaglig vetenskap är beskriva det som stimulans eller påverkan på organismen som orsakar kroppsliga funktionsförändringar.

### **Historiskt perspektiv**

Begreppet stress fick sin begynnelse utifrån Hans Selye artikel "A syndrome produced by diverse noxious agents" som publicerades 1936 (Whärborg 2006). Artikeln hade sin grund i att man undersökte möss reaktion utifrån en omild behandling. Selye (1936) skriver att mössen utsattes för kyla, tung motion och injektion av bland annat adrenalin och morfin. Han beskriver hur man kunde se förändringar utifrån tre steg. De första 6 till 48 timmarna efter skadan kunde man bland annat se en tydlig förminskning av levern, mjälten och lymfkörtlarna. Fett och muskelvävnad förminskades och matsmältningssystemet skadades. I det andra steget 48 timmar efter skadan så fortsatte kroppen att försöka anpassa sig. Genom att mjölkproduktion avstannade och den generella kroppstillväxten avstannade. Produktionen av signalämnen som aktiverar och höjer energi nivån producerades i större grad än signalämnen som skapar lugn och välbefinnande. Selye (1936) kunde göra iakttagelsen att om en relativt liten dos av skada applicerades anpassade sig djurens organ till detta. De förändringar som skede i andra stadiet övergick till att fungera på normalnivå under en begränsad tidsperiod. Efter tre månader så förlorade djuren sin resistens och uppvisade tydliga tecken på trötthet samt uppvisade återigen starkare symptom från det första stadiet. Detta tillstånd skall betraktas som det tredje stadiet.

Selye (1936) gjorde tolkningen att det första stadiet skall betraktas som ett tillstånd av alarm av organismen som konfronteras med en kritisk situation. Efter det första stadiet så kan man se hur organismen har förmågan att anpassa sig till de nya förutsättningarna. Whärborg (2006)

skriver att Selye introducerade uppfattningen om att en organism hyser förmågan till generell anpassning. Med detta ville han visa på att det fanns en dynamisk process som utvecklar sig stegvis. Först kommer alarm fasen som följs upp av chockfasen och avslutas i motchockfasen. Efter alarmfasen inträder chockfasen där det sker stora omställningar i kroppen. Men efter en tid anpassar sig kroppen till de rådande förutsättningarna. Under motchockfasen så klingar effekten av stressen av. Detta tillstånd av resistens mot stressen är övergående och den slutliga fasen är utmattningsfasen (Whärborg 2006).

Whärborg (2006) skriver att Selye's teorier har kritiserats på flera ståndpunkter. Kritiken har framförallt tagit fasta på Selye's uppfattning om stress som en ospecificerad företeelse. Att anpassningen till stress skulle äga rum på liknande vis oberoende om vilken orsak stressen än har. Detta förefaller vara orimligt då det knappast skulle gagna evolutionens urvalsprincip. Hans resonemang har även kritiserats för sitt cirkel resonemang som hans stressbegrepp innebär. Stress kan enbart definieras utifrån de konsekvenser det förorsakar. Selye's stora fokus kring kortisol och hypofys binnjrebarksaxeln som markör för stress har kritiserats. Som lägger grunden till resonemanget om chock motchock och anpassningen som leder till utmattning.

### **Moderna stressteorier**

Whärborg (2006) hävdar att under de senaste åren så har begreppet stress genomgått en betydelsefull utveckling och delvis en utvidgning. En av anledning till att det lagts ett så stort fokus på detta begrepp är att det tenderar att ha blivit urvattnat och det inte finns en tydlig distinktion.

Man har bland annat försökt att ringa in begreppet, att det omfattar ett subjekt och begreppet innefattar dessa yttre och inre händelser som är knutet till det. Till trots dessa ansträngningar så lever fortfarande föreställningen om att stress är en fysiologisk anpassningsprocess kvar. Ett vanligt sätt att numera beskriva stress är all den input på en organism som resulterar i kroppsliga funktionsförändringar. Det finns numera belägg för att de kroppsliga förändringarna styrs utifrån hur individen upplever stressen.

Det som urskiljer de moderna stressteorierna är att dessa definierar stress utifrån individens unika svarsmönster som spelar en stor roll för vad vilken fysiologisk reaktionen blir. I och med detta perspektiv så blir begreppet i sig svårare att definiera i och med att det hyser en privat sfär för hur varje individ tacklar den. Vissa forskare menar att stressorer skall betraktas som påfrestningar på individen som i sin tur utlöser kompensatoriska fysiologiska effekter. Sjukdom från stress uppstår när individen inte klarar av att bibehålla en jämvikt i förhållande till de stressorer han eller hon är utsatt för (Whärborg 2006).

## Stressens funktion

När en fara hotar en organisms liv eller hälsa så är en de mest självklara anledningarna till att dess stressrespons aktiveras. För att antingen kunna göra bedömning om att behöva fly eller försvara sig själv. Den klassiska kamp eller flyktmekanismen (Heilig 2005). Genom att stressreaktionen initieras så ges vi möjlighet till att bli på helspänn och frigöra energi för att kunna orka. Heilig (2005) skriver att man har genomfört studier på lägre stående djur för att klargöra stressens funktion, även om dessa reaktioner inte med nödvändighet är överförbara så ger det en bild om en människas reaktion.

- **Beteendereaktion.** Hit hör valet om att fly eller slåss. Utifrån detta så reagerar den viljestyrda muskulaturen som styrs utifrån färdig programmerade mönster. Likaså aktiveras beteendeprogram som inte kräver tid eller avancerad eftertanke. Så som att man instinktivt kan börja fly utifrån vissa givna situationer utan att ens ha haft upplevelsen om att reflekterat nämnvärt över situationen
- **Autonoma responser.** Dessa funktioner är till för att öka förmågan så som att pupiller vidgas för att släppa in mera ljus ökning av hjärtminutvolymen för att syresätta blodet osv. För att på snabbast möjliga vis släppa loss så mycket organismens krafter för att understödja de beteendemässiga programmen.
- **Endokrina responser.** Aktivering av glukokortikoidfrisättningen som har som primärt syfte att mobilisera de energidepåer som organismen har i form av kolhydrater och fria fettsyror. Som ett led i detta så sätter kroppen åtsidan andra energikrävande funktioner som kortsiktigt sett kan avvaras tills hotet är undanröjt. Det är denna mekanism som främst låter immunförsvaret försvagas vid stress.
- **Den subjektiva rädslan.** Den upplevelse som varje person varit med om vilken gör den lätt att relatera till samtidigt som den är svårförklarlig. Det är inte mätbart på försöksdjuren samtidigt som man kan se beteenden som direkt kan ställas i relation till begreppet. Det är en av de starkaste och motiverande drivkrafterna en organism kan utsättas för.

Det är relevant att förstå varför stressreaktionen finns inom varje organism. Numera beskrivs ofta stressreaktioner med en negativ klang. Det blir därför att belysa det faktum att stress existerar främst för att värna om organismen hälsa och liv genom att motivera och underlätta hanteringen av de konsekvenser som den drabbas som en produkt av sin förefintlighet. Stress skall inte betraktas som negativt i sig utan som en förutsättning för att hantera sin existens.

## Stressorer

Vanligtvis när man beskriver stress så utgår man från att det bottnar i den snabba förändringstakten vi människor utsätts för i kombination med de nya levnadsvillkoren som orsakar detta tillstånd. Antalet persondatorer fördubblats på bara fem år och användning av Internet ökar lavinartat under samma tidsperiod. Vi ägnar våra liv åt tv och Internet i större utsträckning i och med att dessa är lätt kontrollerbara nöjen i jämförelse med att umgås med människor. Samtidigt slukar dessa nöjen stor del av vår tid och är en av de största anledningarna till tidsbristen. Vi bombarderas dagligen med nya budskap som är utformade till att påverka oss. Den traditionella uppdelningen emellan fritid och arbetstid har börjat suddas ut tack vare mobiltelefonerna. Tyvärr är det inte så enkelt att man kan utgå utifrån dessa förutsättningar som den huvudsakliga anledningen till den starka stress som människor erfar i samhället (Whärborg 2006). Stressorer är de faktorer som orsakar stress, dessa kan bland annat delas upp i fysiska, emotionella och sociala. De är viktigt att förstå hur stress uppkommer och hur olika faktorerers innebörd skall tolkas för att förstå den stressupplevelse en individ upplever.

## Fysiska stressorer

Fysikaliska stressorer är förhållande i individens omgivning, så som ljud ljus och temperatur. Den vanligaste definitionen av fysikaliska stressorer är att dessa skall kunna mätas objektivt och att dessa inte skall kunna präglas av subjektiva eller kvalitativa dimensioner. Detta är ett område som det bedrivits mycket lite forskning om.

Buller är ett exempel på en fysikalisk stressorer vars effekter har identifierats. En enkel definition av buller är oönskat ljud.

Man har kunnat finna stressreaktioner av exponering av buller under en längre tidsperiod (3-5 år). Bullret skall då ha varit minst på 85 decibel. Vid dessa stressreaktioner har man funnit att hos de utsatta har haft samandragningar av perifera blodkärl och förhöjt blodtryck. Whärborg (2006) skriver att man har kunnat finna att mentala funktioner så som problemlösning, minne och stämningläget påverkas negativt vid buller. Ett sänkt stämningläge har man kunnat finna kopplingar emellan de och sänkning av immunförsvaret. Det är därför möjligt att anta att man skall betrakta risken om buller som en allvarlig hälsorisk.

Trots en gedigen forskning om buller så har man inte kunnat finna några entydiga svar, kunskapen är fortfarande begränsad. Det finns indikationer som talar för att buller orsakar betydande förändringar i nervsystem. En annan tydlig risk är att buller skulle kunna påverka andra funktioner så som sömn återhämtning, koncentration osv. Om man under nattetid exponeras för buller så sover man oroligt med flera uppvaknanden. Även om man kunnat se en viss tillvänjning så finns det skillnad i sömnmönstret.

Likaså så upplever många människor någonting som kan kallas för ljudtrötthet. En individ i det moderna samhället utsätts ständigt för nya miljöer med skiftande ljud. Oftast är vi inte medvetna om denna trötthet men det kan bli tydligt då en förändring sker så som när ett fläktsystem stängs av. Vid dessa tillfällen så brukar de flest uppleva en momentan lättnad och känsla av ökat välbefinnande.

Utöver buller finns det ett flertal andra förhållanden i den fysiska miljön som ger upphov till stressreaktioner. Ljus har en stor betydelse för stressreaktioner. Vilken årstid det är har ett starkt samband med vissa människors välmående. Inom psykiatrin är det ett välkänt fenomen att psykiska sjukdomstillstånd så som depression ökar med vissa årstider. Samtidigt är det svårt att avgöra vad glödlampan har haft för betydelse för människor i det moderna samhället.

Temperatur är en annan faktor som tydligt påverkar oss. Kyla och värme ger upphov till fysiologiska reaktioner. Det är möjligt att tänka sig att dessa fysikaliska stressorer till stor del påverkar risken för att drabbas av stressrelaterade sjukdomar.

## **Emotionella stressorer**

Man har genom experiment kunnat påvisa att människor är beroende av social input från sin omgivning för att kunna må bra. Många av dessa experiment är numera ålderstigna. Många av dessa experiment riskerar att utsätta försökspersonen för svår ångest och frustration som kan liknas vid tortyr. Exempelvis genom att avskärmades försökspersonen från alla sensorisk input. Under ett experiment fick en försöksperson vistas i ett ljudisolerat tomt rum. Försökspersonen bar ögonbindel och händer och kropp vadderades för att i så stor mån som möjligt avgränsa de sensoriska intrycken. Det första som hände försökspersonen var att han somnade. Men efter uppvaknandet så dröjde det ett par timmar tills rastlösheten smög sig på. Försökspersonen drabbades av hallucinationer och irritation övergick i ren ilska. Vid mätningar av hjärnaktivitet så uppvisade personen ett kaos som man vanligtvis ser vid drogpåverkan eller vid hjärnskada. Dessa experiment har kunnat påvisa att en person är beroende av att ha dels en sensorisk input men även en social (Whärborg 2006).

Relationer är en viktig del för varje människas liv och kvalitén på dess liv avgörs mycket hur relationerna fungerar. Man kan dela upp relationer utifrån fyra olika perspektiv, till andra oss själva, objektet och en metafysisk värld. Redan vid en persons födelse så initieras nya relationer. Ett litet barn lär sig i rasande fart att hantera sin omgivning genom imitation, spel och lekar. Det är människans utvecklade pannlob som gör att vi skiljer oss från djur som till stor del finns för hantera de komplexa samspel emellan individer som en människa förväntas kunna hantera. Samtidigt ger även detta möjligheten som det avancerade samspel vi har till oss själva. Parallellt som ett litet barn lär sig att hantera relationer till andra och sig själv så får den lära sig att relatera till objekt. Denna utveckling sker i samband med språkutvecklingen vid cirka två års ålder. Den sista förståelsen komponent av en människas relationer är den metafysiska som är människans relation till de existentiella frågorna som varje individ tar ställning till (Passer, Smith 2003).

Levi (2005) beskriver att hur människor levde under förhistorisk tid i flockar har lagt grunden till våra sociala mönster. Han menar att det finns ett nedärvt behov om att ha människor i sin närhet för att kunna må bra. Möjligheten att ha ett gott nätverk och att använda sig av detta skyddar individen och gruppen mot ohälsa och buffrar mot olika slags påfrestande förhållanden. Whärborg (2006) beskriver hur varje relation utgör en central del av vårt mentala liv. De lägger bland annat grunden för individs personlighetsutveckling. Om viktiga relationer störs så har man kunnat påvisa att en människa upplever stor stress. I de mest extrema exemplen så som när individs avkomma hotas eller kränks så orsakar detta stor stress och fungerar som motivator till aktivitet. Likaså så har man även kunnat påvisa att de livshändelser som har störst inverkan på en människa är dem som stör relationer. Fyhr (2003) skriver att när en person upplever en förlust av livsmöjligheter eller relationer så startas en reaktion inom personen. Den väcker till liv och aktiverar tidigare förluster alla tidigare osörjda förluster blir som dagsfärska och de känslor som fanns med i den ursprungliga separationen känns som de var nya. Detta beskriver ha sin grund i att psyket hyser en stark drift om att läka tidigare skador. Detta leder till att tidigare oläkta sår från ens tidigare historia vaknar till liv i full kraft. Vilket skulle kunnas tänka förklara varför dessa livshändelser har sådan oerhörd stark inverkan på en människas hälsa på grund av den oerhörda stress all den frustration och sorg generar.

## Kognitiva stressorer

En av de främsta uppgifterna som hjärnan har är att hantera potentiella hot mot vårt välbefinnande. Ett begrep för att beskriva denna funktion är coping som kan beskrivas som en kognitiv bemästringsstrategi. Detta begrepp har sin grund i Richard Lazarus forskning som bedrevs under 1960-talet. Denne introducerade två aspekter av coping som kunde avskiljas i problemfokuserad och emotionsfokuserad. Den första handlar om hur individen väljer att försöka undanröja hotet och den senare hur individen väljer att värdera den hotfulla situationen (Whärborg 2006).

Eriksen och Ursin (2005) beskriver coping mekanismen som en strategi över hur man löser ett problem. Man gör en särskiljning emellan passiv och aktiv coping. Den aktiva kan beskrivas som att den ofta är knuten till positiv responsförväntning. Människor som har svårt att upprätthålla positiva responsförväntningar förlitar sig ofta på försvarsstrategier och undvikande beteende. Man har bedrivit studier på innebörden av att välja aktiva framför passiva och funnit att människor som tenderar att välja passiva coping mekanismer utsätter sig själva för en större mängd kortisol som är starkt förknippat med stress. Detta hade kunnat förklaras av att en person med aktiva coping mekanismer reagerar snabbare och försöker snabbare applicera en lösning som i sig blir stressbefriande när en person med passiva reaktionsmönster tenderar på att ta längre tid på sig och utsätts för en längre tid av stress. Inom coping teorin så lägger man en stor vikt vad personen själv upplever sig vara en fungerande lösning. Om coping förmågan mäts utifrån hälsotillstånd i förhållande till vilken strategi han väljer så blir det mindre väsentligt vilken han väljer. Det som blir viktigt är om personen tror på den, eftersom det är då copingen träder i kraft. Man gör en uppdelning utifrån tre olika reaktionsbildningar. Den första består i en positiv coping av problemet då personen tror på sina lösningar och strategier. Effekten blir att alarmreaktionen avtonar och om personen utsatt för samma situation så ökar sannolikheten för att han kommer tackla sin tillvaro på liknande vis.

Om en person inte klarar av att utveckla en fungerande strategi vid alarmreaktionen och detta tillåts att fortlöpa så har man kunnat påvisa en negativ inverkan på både hälsa och livskvalité. Detta tillstånd mynnar ut i antingen hjälplöshet eller hopplöshet, som beskrivs som de två andra tillstånden av coping. Hjälplösheten är när en person inser att hans handlingar inte har någon verkan på de yttre omständigheterna. Denna situation förknippas med ångest och depression. Hopplöshet hyser en ännu större negativ inverkan på en person. Upplevelsen av att personen inte kan kontrollera sin situation eller styra den. Känslan av hopplöshet förknippas ofta med depressioner hos människor (Eriksen och Ursin 2005).

## Sociala stressorer

Whärborg (2006) vill göra gällande att redan för hundra år sedan myntades begreppet om the hurry sickness. Detta ställdes i samband med en beskrivning av kranskärslssjukdomen som hade fått en oerhörd ökning i den industrialiserade världen (Whärborg 2006). Nilsson (2003) beskriver den förändring som skett inom arbetslivet som tvingar människor till ett allt högre arbetstempo samtidigt som ökade krav om flexibilitet och prestationer infinner sig. I samhället finns en ökad förväntan om att människor får fler och fler tider att anpassa sig till. Denna ökande tidspress får tydliga stress reaktioner hos människor och vi har kunnat se en ökning av sjukskrivningar.

I ett samhälle som premierar frihet och uppmuntrar individer till nya idéer föds i sig nya konsekvenser. Med tanke på att alla de ideal som en människa i dagens industrialiserade samhälle med att medfört förändringar som vår evolution inte haft möjlighet att anpassa sig till. Krauklis och Scenström (2001) beskriver hur de gamla normsystemen har luckrats upp.

En människa befinner sig numera i en ideologisk neutralitet där den förväntas skapa sig sin egen uppfattning om vad ett gott liv innebär. Med den rad olika ideal allt ifrån karriär, utseende, ideologiska och existentiella uppfattningar som alla representeras av olika ideal som alla saluför sig som essentiella. En individ ställs ständigt för nya val som utmanar hans rådande livsuppfattning. All denna input i sig är en ytterligare form på den hurry sickness som existerar i dagens samhälle. Detta blir i sig ett olösligt dilemma som vi inte förmår att behärska med coping strategier i och med att kravbilden i sig är orimlig. Det skulle kunna vara en möjlig förklaring till varför religion och olika politiska trosuppfattningar tycks vara stressbefriande. En person som har vedertagna föreställningar som generar livsregler slipper att fatta ett nytt beslut i varje ny valsituation utan kan förlita sig på sina livsregler. Detta beskrivs som en av anledningen till varför utbrändhet beskrivs som ett västerländskt fenomen i jämförelse med andra länder.

## **Kontroll en förutsättning för att kunna hantera stress**

En människas behov att känna kontroll över sin tillvaro och möjligheten att kunna hantera stress är strängt samankopplade. Detta har främst beskrivits inom existentiell psykologi och filosofi. En individ strävar efter att inte tillåta att hennes omgivning tar över hennes liv. Med kontroll över sitt liv innebär det att kunna agera på de flesta vardagliga situationerna och kunna ha tilltron att man kan hantera de flesta oväntade situationerna. Om man bibehåller en rimlig kontroll över sitt liv så kan man undvika att bli förödmjukad i vardagssituationer. Makt och kontroll går vanligtvis hand i hand. Den som har makt hyser oftast möjligheten att nyttja makten till en känsla av kontroll. Stress och behovet om att få känna kontroll över sin tillvaro är nära besläktat. När en individ står inför en situation om att riskera att förlora kontrollen så är det naturligt att gå in i ett stress tillstånd om att försöka kämpa om att bibehålla den. Det är viktigt att ta hänsyn till vår vilja att sträva efter kontroll när man undersöker arbetskulturens stresshanterande funktion. Eftersom arbetskulturen enligt den hypotes som prövas hjälper individen att hantera stress så förutsätter detta implicit att arbetskulturen hjälper individen att skapa en känsla av kontroll och struktur.

Var och ens förmåga och behov om att utöva kontroll påverkas direkt av individens coping förmåga. Det pågår ett ständigt växelverkan mellan individens och hans eller hennes sätt att hantera sin omgivning. Denna förmåga styrs i stor utsträckning av de erfarenheter vi gör i vuxen ålder så som erfarenheter i arbete och det familjeliv vi själva väljer.

En viktig del av ens kontrollutövning är om coping mönstret är öppet eller dolt. Denna aspekt har man studerat genom att undersöka arbetslivet. Man frågade de anställda om hur de hanterar situationen om att bli orättvist behandlade av kollegor eller chef. I den första gruppen finns sådana svar där personalen påvisat chefen att de upplever sig som kränkta. Detta är ett öppet svarsmönster. Det dolda mönstret kännetecknades av att man viker undan eller inte visar personen om hur man upplevt situationen. I en undersökning av 6000 yrkesarbetande hade personer som beskrev sina möjligheter som mycket små att påverka arbetet ett dolt copingmönster. Man kunde även påvisa att de som hade dolda copingmönster hade en större risk att ha ett högt blodtryck speciellt bland männen. Det fanns alltså ett tydligt samband emellan arbetsmiljön och copingmönstret som innebar att en miljö där de anställda upplevde att de kunde påverka sin situation också hade större förmåga att uttrycka missförhållanden. I miljöer där det fanns en liten frihet för att fatta egna beslut så valde man istället att tåla och lida. Om det inte har någon betydelse om vad man säger så slutar man uttrycka sig. Detta genererar en känsla av hopplöshet och frustration (Theorell 2005).

## **Växelverkan i arbetslivet**

På de flesta arbetsplatser kan man ofta se två olika poler av att utöva kontroll en från arbetsgivarens sida och en från de anställdas sida. Inom dessa poler så sker det en ständig dynamik som kommit att beskrivas som beslutsutrymme. Denna dynamik används för att förklara hur stor möjlighet de anställda har att påverka sin egen arbetssituation. Detta begrepp består av två komponenter, påverkansmöjlighet och om hur de anställdas kunskap används. Den första komponenten påverkansmöjlighet beskriver hur de anställda demokratiska förutsättningarna ser ut på arbetsplatsen. Om de har möjligheten att påverka vad som ska göras och hur det skall genomföras. Den andra komponenten handlar om att de anställdas kunskap används och utvecklas. Om de anställda har goda möjligheter till att känna att de utvecklas har de även en stor möjlighet till att hysa en tilltro att de handskas med de flesta situationer. Dessa grundkomponenter brukar ofta beskrivas som att ha ett samband med varandra och fungerar ofta som motiverande.



Man har kunnat påvisa att en minskad känsla av kontroll påför en ökad risk för sjukskrivning. Om arbetsuppgifterna ändras så medför detta att de anställda får mindre kontroll över sitt arbete, minskad status och mindre kompetensmöjligheter som medför en ökad risk för att sjukdom skall uppstå (Theorell 2005).

Whärborg (2006) vill göra gällande att yrkeslivet som risk för utveckling av stressrelaterade sjukdomar är avhängt vikten av att känna att man har ett beslutsutrymme. Speciellt de yrkesgrupper som har höga krav ställda på sig men ett litet beslutsutrymme.

## **Stressens två former**

Som jag tidigare har beskrivit så har stressen sin grund ur kamp eller flykt reaktionen. Det är denna känslomässiga reaktion som uppträder vid antingen ilska och rädsla. Whärborg (2006) menar att stressen kan tolkas ur två begrepp aggressivitetsstress respektive uppgivenhetsstress. Dessa två former av stress skall tolkas som beteenden som leder till ökad stress utan som reaktioner som uppstår av olika typer av stress. Det finns biologiska belägg för att det finns olika typer av stress, vilket talar för att dela in stress i olika reaktionsmönster.

## **Förhållandet mellan kortvarig och långvarig stress**

Hur en människas beteende påverkas av långvarig och kortvarig stress är svårt att kunna ge några entydiga svar om eftersom det är så många olika variabler som styr en människas beteende. Samtidigt så är stressens syfte att få individen till att försöka anpassa sig till situationen och parallellt söka skydd och försvar. Många av de reaktioner och handlingar som vi gör när vi är stressade är ofta inte särskilt genomtänkta eller särskilt kloka. Detta är på grund av att stressrelaterat beteende sker till stor del per automatik. Därför är det inte osökt att beskriva ens beteende som primitiviserat när vi utsätts för stress. Under omständigheter där vi inte är stressade så är sannolikheten stor att vi inte reagerar på samma sätt som vi gör när vi är stressade. Vad som är avgörande för hur stressen landar hos personen om man har tillgång till färdigtänkta tankar och principer för att hantera stressen. Vi tenderar till att ta till välbeprövade strategier för att lösa problemet eller för att lösa stressen. Likaså kan vi även se en primitivisering i vårt val av lösningar. Vi tenderar att välja dem som vi är vana eller välbeprövade per ren automatik även om dessa inte med nödvändighet är de bästa för att hantera situationen. Det är med denna anledning det är en trolig förklaring varför återfall i missbruk är vanligt när en person upplever svår stress eller ångest. Hos en grupp flocklevande djur hare man funnit att långvarig stress ger upphov till en rad avvikande beteenden. Så som kannibalism, oförmåga att bygga bo och dödande av egna ungar är några exempel på detta. Det förekommer även en form av psykologisk sterilisering Genom att honor har en undertryckt könsmodighet med hämmad ägglossning och hög frekvens av tidiga aborter.

## **Aggressivitetsstress**

Vad som sker i persons hjärna vid aggressions stress är delvis okänt, däremot så vet vi att ur utvecklingsbiologisk synpunkt så har det varit gynnsamt att öka sin reaktionsbenägenhet, stridsberedskap och fientlighet vid fara. Det är därför naturligt att människor som är stressade ofta uppvisar irritation, fientlighet och aggressivitet men också tävlingsinriktning, snabbhet häftighet.

En stress reaktion har som syfte att skapa en emotion i individens kropp som i sin tur syftar till att motivera personen till handling. Dessa emotioner är förprogrammerade i varje människa och brukar delas in i glädje, ilska, rädsla och sorg. Om man utsätts för en situation som man inte kan bemästra så uppstår en känslomässig reaktion. Denna känsla ger upphov till en medveten upplevelse om situationen ut i en emotion. Emotioner är de grundkänslor vi har, såsom glädje, ilska och rädsla som fungerar som motivation för organismen att handla. Parallellt med detta så upplever man de kroppsliga reaktionerna så som att hjärtat slår snabbare och andning påskyndas. Detta är vad som lägger grunden till en stress reaktion. Vad som blir centralt är att när man utsätts för akut stress så blir inte händelseförloppet en medveten händelseupplevelse för ens den akuta situationen är över. Om en individ inte kan hantera alla de hotbilder som dyker upp så svarar han med mera primitiva reaktionsmönster på sin ilska. Detta kan ta sig i uttryck i mera sofistikerade beteenden hos en människa så som fientlighet, frustration och aggression.

När en person utsätts för aggressivt laddad stress så uppträder reaktioner i form av en rad fysiologiska reaktioner. Dessa reaktioner har sin grund både i det somatiska och det autonoma nervsystemet. Det somatiska nervsystemet ger upphov till en muskelspänning, som kan leda till, ifall av långvarig stress till ökad anspänning och inflammationsrisk i muskulatur och leder. Likaså ökar farten på hjärtats slag och energireserver mobiliseras. Så länge individen upplever att han har kontroll över situationen utlöses endast noradrenalin. Detta tillstånd kan beskrivas som kampbeteende. När individen upplever att han förlorar kontroll över situationen så börjar adrenalin fristättas och tillståndet övergår i flyktbeteende. Om detta pågår en längre tid finns det risk för att tillståndet övergår i utmattning eftersom de reservdepåer som kroppen har urholkas.

## **Uppgivenhetsstress**

Den stressrelaterade ohälsan har under de senaste åren blivit allt mera vanlig. Det har skett en förändring i anledningen till varför man sjukskriver sig från värkbesvär till stress, utbrändhet och utmattningsdepression. Aggressivitsstress följs ofta av uppgivenhetsstress, men i vissa fall så upphör inte aggressivitsstressen utan dessa båda mekanismer löper parallellt. Varför detta sker vet man inte. Stress skall inte förstås som ett på eller av fenomen som man plötsligt kan slå av när det inte behövs längre. Snarare skall det tolkas som process där stressen antingen är kortvarig och funktionell eller där den är långvarig och dysfunktionell. Den kortvariga stressen är ofta ändamålsenlig så som när vi utsätts för akuta faror och söker aktivt skydd. Kortvarig stress kan bli ett problem om personen utsätts upprepade gånger för akut faror eller hot. Stressreaktionen blir då istället långvarig och dysfunktionell som i detta sammanhang kallas uppgivenhetsstress. Samma reaktion kan båda vara god eller ond allt utifrån vilket sammanhang den yttrar sig och hur ofta situationen uppträder.

När en person är befinner sig i uppgivenhetsstress så övergår känslan av att vara aggressiv och frustrerade till att vara orolig och dyster. Beteendet utmärks av ett undvikande och distansering som tar sig i uttryck i flykt av andra personer och all form av engagemang. Individens känsloliv präglas av återhållsamhet och otillräcklighetskänslor. Den anspända situationen leder till att man drar sig för initiera nya sociala kontakter. Detta beteende ligger ofta inom ramarna för dystemi som speciellt präglas av sänkt stämningsläge. Denna form av stress är de grundläggande förutsättningarna för att utmattningsdepression.

Det är vid uppgivenhetsstress som den ökade anspänningen i muskler leder till besvär. Först efter långvarig spänning så uppstår framförallt stelhet och smärta. Samtidigt är de kroppsliga symptomen vid uppgivenhetsstress många och blir ofta allvarliga om de tillåts fortgå.

Däribland förhöjt blodtryck, fetma och stor risk för depression mer om detta senare.

## **Teoretiskt perspektiv av arbetskultur**

---

Det teoretiska beskrivningen av arbetskultur kommer inledas med en kort beskrivning av begreppet organisations kultur. Detta begrepp skall inte förstås som synonymt med arbetskultur utan som en grund för det sist nämnda begreppet. Anledningen till att de presenteras är att de förklarar hur normer sprids inom en grupp och hur de bevaras.

Efter följer en definition av arbetskultur som har avgränsats till fem komponenter normer, yrkesroll, genus, konflikter, språk och kommunikation. Anledningen till denna begränsning är att göra det hanterbart.

Avsikten med den teoretiska redogörelsen är att ge en tydlig referensram till stressbegreppet. För att i analysen av kunskapsproduktion kunna ge läsaren en förståelse om hur de olika yrkesområdens beskrivningar skall tolkas. Det är även viktigt att klargöra vad som upplevs som ett konstruktivt eller destruktivt normstyrt beteendemönster inom en grupp. Detta blir viktigt att förstå när det normstyrda beteendemönstret inom arbetsplats ställs i perspektivet om att tolkas utifrån ett stresshanteringsperspektiv.

### **Organisationskultur**

Jacobsen och Thorsvik (2002) hänvisar till Scheins definition av organisations kultur, att varje organisationskultur är ett mönster av antaganden som en grupp i en organisation hyser. Dessa mönster har utvecklats. Genom att en viss grupp har lärt sig att hantera sina problem med extern anpassning och intern integration. Om hanteringen av problem fungera tillfredställande så implementeras den av gruppen och lärs ut till nya medlemmar. Denna definition gör fyra centrala poänger hur man skall förstå en organisationskultur.

- För att kunna göra begreppet organisationskultur meningsfullt och användbart så måste det anknytas till en grupp i en organisation vilken hyser ett mönster av antaganden.
- Denna definition belyser att en kultur skapas och bevaras i lärande. Att en kultur styrs och utvecklas hur man lär sig att hantera problem i förhållande till sin omvärld både inom och utanför gruppen.
- Scheins definition understryker att en kultur bara upprätthålls så länge som den uppfattas som riktig. Alltså att en kultur ständigt prövas gentemot sin omvärld och förändras efter vad omgivning kräver.
- Den rådande kulturen lärs ut till nya medlemmar som det riktiga sättet att uppfatta och tänka kring specifika problem.

Kultur inom en organisation är viktigt att förstå för att kunna förklara varför formella styrmekanismer inte alltid har den effekt som de är utformade för. Jacobsen och Thorsvik (2002) skriver att inom en organisation så kan det skapas ett nätverk av relationer som går tväremot den formella organisationsstrukturen. Inom en organisation kan det uppstå en kultur som går emot ledningens önsknings, en informell organisation.

En stark kultur riskerar att främja ett grupptänkande som försvagar möjligheten till överordnad styrning och motstånd mot nya synpunkter och förändringar. Grupptänkande kännetecknas av att man inom gruppen tenderar att överskatta gruppens egna värderingar och moral. Att dessa skall vara de rätta i jämförelse med andra gruppers värderingar. Detta tar ofta tar sig i uttryck i en bristande förmåga att se möjligheter som stärker sig utanför gruppens

egna värderingar. Det är vanligt att man utvecklar värderingar som är negativt laddade stereotypiska bilder av andra grupper och distanserar sig från dessa. Detta får som konsekvens att alla i gruppen pressas till att ha ett enhetligt tänkande. Gruppen utsätter eventuella avvikare för en press att få dem att hålla tyst. Man censurerar gruppen och även förnuftiga förslag kan tvingas undan för gruppens vilja om att bevara sin identitet (Jacobsen och Thorsvik 2002). Jacobsen och Thorsvik (2002) menar att ett av människans mest centrala behov är att få tillhöra en grupp och kunna identifiera sig med denna grupp. En organisationskultur kan bilda grunden och stärka en social gemenskap och ge individerna i gruppen en känsla av samhörighet som tillgodoser sådana behov. Den upplevelsen av social gemenskap och identitet som en stark organisationskultur ger kan fungera som en ångestdämpande och motiverande för den enskilde individen. En stark organisatorisk kultur kan reducera osäkerhet genom att ge lättbegripliga förklaringar om hur saker och ting fungerar.

Vad Scheins definition tydligt belyser är hur normer inom organisationen vidmakthålls och förmedlas till nya gruppmedlemmar. Vikten av att känna en grupptillhörighet är en tydlig stresshanterande faktor som man bör ta i beaktande. Samtidigt är det inte jämförligt med arbetskultursbegreppet som beskrivs nedan.

## Arbetskultur definition

Denna undersökning har som utgångspunkt att undersöka vilken roll arbetskulturen fyller i stresshanterings sammanhang. Det blir därför viktigt att definiera ramar för vad begreppet arbetskultur skall innehålla. Även om organisationskultur är ett nära besläktat begrepp och kan vid första anblicken upplevas beskriva vad arbetskultur så saknar begreppet i sig tillräckligt djup. Organisationskulturen är i sig en viktig del av vad arbetskulturen utgör. Som tidigare angivet så är arbetskulturen de normer som beskriver hur arbetet skall hanteras men det är inte knutet till en specifik arbetsplats. Arbetskultur kan inte avskiljas från en arbetsgrupp i sig utan skall snarare betraktas som någonting allmängiltigt som finns inom hela yrkeskåren. Det som arbetskultur syftar till att beskriva är de värderingar och beteende som finns inom branschen som generats av det arbete som de försöker hantera.

Därtill så gör man inte avskiljningen om att gruppen är de bärande av arbetskulturen. Utan arbetskultur ligger lika mycket i den förväntning som omgivningen har på gruppen som den inre förväntning som finns. Dessa behöver inte med nödvändighet överensstämma med varandra, vilket är det som då inkluderas i arbetskulturen. För att illustrera med ett förenklat exempel har socialarbetarna en viss föreställning vad deras arbete innebär när de hjälpsökande hyser en annorlunda föreställning om vad socialarbetaren skall utföra. Inom denna dynamik som uppstår av de olika föreställningarna, ryms arbetskulturen.

Arbetskultur är ett mycket vitt och svårfångat begrepp då det är begrepp som inkluderar alla de normer som finns inom och gällande en bransch. Därför har det avgränsats till de faktorer som närmast kan anknytas till hur stressen tas emot och hur den hanteras. Dessa är yrkesroll, konflikter, kommunikation, språk, genus, och normer inom arbetet. Dessa faktorer kommer nu presenteras för att följas av en kort sammanställning av dess innebörd i stresshanterande termer.

## Normer

Arbetskulturbegreppet skall förstås i termer av normer. Därför kommer en kort beskrivning av normer som kommer att avslutas i en kort förklaring av detta fenomenets innebörd för en arbetsplats och dess hantering av stress.

Elwyn, Greenhalg och Macfarlane (2005) skriver att normer är det beteende som gruppmedlemmar delar om vilka åsikter och beteenden som är acceptabla. Vi skapar normer för oss själv i lika utsträckning som i en grupp. Möts vi av ett problem så tenderar vi att applicera liknande lösningar på liknande problem.

Det kan vid första anblicken verka sunt, men det är inte med nödvändighet att den norm som styr valet av lösning väljer den absolut bästa. Man har kunnat påvisa att människor tenderar att vilja använda samma lösning med förutsättning om att den är funktionsduglig men inte med nödvändighet den bästa. Normer är trygghetsgenererande men tenderar att passivisera oss i sökandet på nya lösningar (Lennéer Thylefors 2005).

Normer i gruppssammanhang reglerar och samordnar gruppmedlemmars uppförande. Dessa är i sig själva varken goda eller dåliga. Normer kan delas in i två olika grupper formella eller informella. I arbetsgrupper kan dessa normer även vara relevanta eller irrelevanta. Relevanta normer är knutna till arbetsgruppens mål och arbete. Ovidkommande normer är om hur man förväntas klä sig eller engagera sig i olika fritidsaktiviteter (Lennéer Thylefors 2005).

Normer är ofta knutna till den kultur man lever. Så som i Grönland så hyser man inte traditionen om offentliga leenden. Det finns inte en sedvänja om att le och småprata med främlingar på offentliga platser. I och med att allt fler serviceyrken även nått Grönland har kulturen om offentliga leenden långsamt applicerats i och med föreställningen om att en person tenderar att komma tillbaka om han blivit vänligt bemött (Giddens 2003).

Om man gör avsteg från dessa omedvetna eller medvetna normer så kommer omgivningen att lägga märket till det. Normer är oftast underförstådda och blir oftast tydliggjorda när de utmanas. Om en person avviker så föder detta en reaktion inom gruppen där han antingen kommer att accepteras eller utsättas för sanktioner av resten av gruppen. Elwyn, Greenhalg och Macfarlane (2005) skriver att normer utvecklas mycket tidigt i gruppen och blir stabila konstruktioner. Med andra ord så blir de regler och tidiga beteenden snabbt till den rådande normen om hur man skall förhålla sig till varandra. Normer kan även växa fram när personer uppvisar framgångsrika beteenden som till en början accepteras för att kopieras av andra tills det blivit en norm inom gruppen. Man har även kunnat påvisa att även om gruppmedlemmar byts ut så är de rådande normerna tämligen stabila. Individen tenderar att anpassa sig till den rådande normen. Det finns alltid ett tryck om att man skall följa sig efter de rådande normerna. Om personen vägrar att anpassa sig så leder detta till att individen avvisas från gruppen. Detta tycks ha en oerhörd stark inverkan på individer då vi tenderar att följa den åsikt eller norm som majoritet är bärare av. Detta påvisades bland annat i det klassiska experimentet som Asch genomförde. I detta experiment fick först individerna enskilt svara på frågor. Därefter sattes försökspersoner i grupper för att besvara samma frågor. I dessa grupper hade de placerats personer som hade till uppgift att försöka påverka gruppen till att ge felaktiga svarsresultat. Bara 25 procent av de oinvidga personerna förblev självständiga och höll fast vid sina svar. Att 75 procent valde att ändra sin ståndpunkt pekar på att det finns en enorm makt den process som sker i grupper.

Samtidigt kan det växelspel som sker bland de individerna i gruppen som bildar och blir ägare av normer som uttryck för normaliseringsprocessen. Vad som gör detta perspektiv viktigt är att normer blir ett objekt för hur makt förmedlas och uttrycks. Normaliseringsprocessen är människors benägenhet att acceptera de förväntningar som ställs av ledare i olika sammanhang. I detta sammanhang så skall termen ledare uppfattas som den som har den faktiska makten i gruppen. Exempelvis så fungerar trafikreglerna hjälpligt för att individerna inser att alla gynnas av att rätta sig in i ett system. Likaså när en person anställs så informeras han eller hon om de skyldigheter han förväntas utföra. Personen som deltar väljer att vika sig för de rådande överenskommelserna detta är i sig inte någonting negativt per automatik men blir fortfarande ett uttryck för kollektivets makt över individen (Jackson Carter 2002).

Det som är viktigt att förstå vid normer att dessa är ofta kulturellt bundna. När man sätter normers funktion i termer av den tidigare beskrivna organisationskulturen så blir det tydligt med normers värde för en organisation. Att det skapar en identitet som genererar trygghet och en tydlig målbild. Samtidigt så är det viktigt att vara medveten om normers konsekvenser. Normer tenderar att passivisera människor i sökandet efter nya lösningar. Detta kan innebära att en arbetsgrupp stannar kvar i ett beteendemönster som genererar mer stress än vad som är nödvändigt. Den utstötande mekanismen är otroligt viktigt inom normsystemet då detta är ett av de mest kraftfulla verktyg en arbetsgrupp har för att få varandra att gemensamt ta ansvar för att uppnå ett fullgott arbete. Denna mekanism blir som mest tydlig i team orienterat arbete.

## **Yrkesroll**

Förväntningen på en yrkesroll kan vara formellt uttryckta såsom i lagar eller yrkesetiska föreskrifter, Dessa formella förväntningar är tätt knutna till vilket arbete man har och vilken status som förmedlas. Yrkesutbildningar lyfter ofta kunskapen om vad ens yrkesroll kommer att innebära. Implicit ligger även förväntan att införlivas i denna roll. Det har vuxit fram informella förväntningar som inte är lika hårt reglerade men styrs fortfarande av stereotyper.

Dessa informella roller baseras på traditioner, normer och behov i olika sammanhang (Lennéer och Thylefors 2005).

Svedberg (2003) skriver att det moderna ledarskapet ständigt befinner sig i ett dilemma om vilken f rvi ntning ledaren skall prioritera att leva upp till. I många moderna organisationer så arbetar man med människor som t.ex. utbildning, sjukvård och socialtjänst. I dessa arbeten har man inte färdiga verktyg och en klar och tydlig målsättning som klargör när man lyckats nå sitt mål eller talar om hur det skall nås. Arbetsuppgifterna styrs i stor utsträckning av att etablera förtroendefulla relationer som  r en kärna i sådana professioner. Dessa professionella relationer som skapas kan tillsammans med själva yrkeskunnandet något förenklat liknas vid ett slags redskap genom vilka arbetet utförs. Att vara professionell ligger förmågan att kunna förstå och hantera dilemman genom att sätta gränsar och hålla balansen emellan det privata personliga och professionella relationer. Dessa förutsättningar skapar olika yrkesroller. Genom dessa roller så kan vi relatera till de komplexa f rvi ntningar och normer som riktas mot en person som har ett specifikt yrke eller position. Ledarens syfte blir där att styra den process där rollstrukturen äger rum. Se till att de skapas och upprätthålls, att människor hyser den roll som de f rvi ntas ha. Likaså är de anställda lika mycket utsatta för denna problematik och ledarens beslut kan både fungera som en buffert för de anställda som en källa till frustration.

En organisation kan även f rst as utifrån två olika v rden. Den formella organisationen representerar de h rda v rden och bärs upp av dess rollstruktur. Dessa v rden baseras sig på den målorientering som organisationen  r bärare av. Som ett svar på detta så rymmer även en organisation mjuka v rden som  r baserat på mänskliga intressen som t.ex. känslan av samhörighet och utvecklandet av privata relationer. Detta sker som en effekt av den formella organisationens sammanslutning men också bortom dess kontroll. Inom organisation bildas nätverk som  r att betrakta som informella roller som står i kontrast till de professionella rollerna. De formella v rderna präglas i större utsträckning av förnuft och strategisk hantering av problem som finns inom arbetet. Där de mjuka v rderna hanteras med känslor och etiska värderingar. Vad som är viktigt är framhäva  r att de anställdas lojalitet mot organisationen och engagemang är en direkt effekt hur de upplever sig vara behandlade. Om oförståelse och konflikter uppstår på arbetsplatsen och dessa inte hanteras så kan detta komma till uttryck i de informella nätverken. Detta blir då en arena för att driva sina egna intressen och kan få en stor inverkan på de anställdas engagemang och produktivit t.

Eftersom de h rda och mjuka v rden motsvarar olika intressen och hantering därav präglas detta av en växelverkan kring varje problems lösning. Hela denna dynamik driver organisationen framåt samtidigt som de båda v rderna kan f rst as som ett skydd för dem som arbetar inom organisation. Den formella organisationen som lägger grunden till professionalisering hjälper de anställda till en k nsлом ssig distansering och att inte göra konflikterna eller problemen till personliga. En person som  r osäker i sin yrkesroll kan leda till att han eller hon väljer att engagera sig som medmänniska eller vän vilket i förlängning kan leda till ett för starkt eller distanslöst förhållande som t r på den anställde. När man inte ges möjlighet att distansera sig så kommer att problemen bli personliga. Likaså värnar den informella delen av organisationen om dess mänskliga v rden och värnar om de etiska värderingarna.

Lennéer och Thylefors (2005) skriver att ett av de problem som orsakar mest problem inom arbetslivet  r roll överlastning. Att de yrkesarbetande tenderar att försöka infria allt fler f rvi ntningar inom deras yrkesroll. Det  r en allt för hög arbetsbelastning som leder till allt för många f rvi ntningar som endast berättigas av de inte finns någon annan att rikta dem



emot. Den ökande pressen leder till en känsla av förlust av kontroll om vad man skall förvänta av sig själv och stressen ökar i sig. En del förklaring till den ökande stressen inom samhället är att det sociala försäkringssystemet skurits ned till den grad att ansvarsbördan har ökat på individerna i samhället. Detta leder till att individerna måste ta ett större ansvar för vården och omsorgen. De som arbetar med dessa ärenden tar ibland på sig ärenden som faller utanför deras uppdrag i och med att de utsatta grupper inte har någonstans att vända sig. Parallellt har det även skett en rollupplösning inom samhället som kommit av det ökande trycket i kombination av kravet om att vara allt mera flexibel. Det ses dels som en demokratisk rörelse, för man strävar efter att undvika laddade frågor såsom hierarki och makt genom att låta hela arbetsgruppen dela på arbetsuppgifterna. Specialister strävar efter att vidga sin kompetens och man strävar efter att arbeta med tvärprofessionella team. Detta leder direkt till en ökande rollförvirring om vem som förväntas göra vad. Detta leder till konflikter, samarbetsproblem och maktkamper. Vilket får konsekvenser om att man misstror varandras kompetens. Arbetsuppgifternas genomförande krockar (Lennéer och Thylefors 2005). Vad denna forskning påvisar är att rollbegreppet i sig inte är bara stödjande utan skall även betraktas som belastande och konfliktgenerande.

Yrkesrollen definierar för alla de inblandade vad som innefattas i deras arbete och lika mycket i vilken grad de hårda värdena skall prioriteras framför de mjuka. Detta är varierande för arbetets art och de normer som styr yrkesrollen. Yrkesrollen förmedlar trygghet och en samlad identitet som samlar gruppen bakom ett mål. Samtidigt kan yrkesrollerna ses som uttryck för makt, roller uttrycker vem det är som skall fatta beslutet, anställa, avskeda och ta ansvar. Likaså fördelar även yrkesrollen ansvaret över vem som skall ombesörja att alla mår bra. Om detta faller inom chefens ansvar eller på individerna och gruppen. Detta blir mycket viktigt att förstå när man tittar närmare på ledarskapet inom de olika organisationerna. Yrkesrollen blir viktigt att förstå i stresshanteringstermer eftersom när människor upplever att de är i kontroll är de bättre rustade för att hantera stress. När människor vet vad som förväntas av dem och hur de bör utföra sitt arbete. Detta genererar god kunskap om sin situation som ökar känslan av kontroll. Samtidigt kan detta innebära ett problem genom att yrkesrollen innefattar mer än vad personen kan leva upp till. Detta kan innebära en outsinlig källa till stress och känsla av hopplöshet.

## **Konflikter**

Enligt Maltén (1998) skall en konflikt förstås som vid en sammanstötning, en kollision eller annan oförenlighet mellan mål, intressen, synsätt, värderingar, grundläggande behov eller personlig stil. Såsom att en chef kan ha en annan syn på målsättningen för organisationens utveckling än vad medarbetare har. Eftersom de flesta människor upplever en konflikt som någonting jobbigt och obehagligt så strävar man ofta till att förtränga dem eller att vägra se dem. Om konflikten inte löser sig av sig själv blir man visserligen tvungen att se och erkänna problemet men man strävar efter att bedöma det som obetydligt och därmed inte värt att ta på allvar. Om detta tillåts fortgå så kommer problemet att dyka upp senare och är då oftare större och mera svårhanterligt. När konflikten blossar upp till den grad att läget blir akut så är det lätt att grupperingar formas och vi mot dom tänkande formas. Det är även vanligt att en eller flera symptombärare utses. När konflikten väl inte längre är hanterbar så trycker ofta gruppen ifrån sig ansvaret till övergripande chef. En allt för vanlig lösning är att man gör ingripanden i ändringar av arbetsuppgifter eller omplacering av en syndabock. Vad man inte åtgärdar är den övriga omständigheterna som lade grunden för konflikten vilket ökar risken för att samma beteende skall upprepas igen. Det blir därför otroligt viktigt att så tidigt som möjligt lyfta konflikter som har en potentialitet att bli stora och värde laddade konflikter. Effekterna av stor konflikt blir en markant minskning i produktivitet och kvalitet minskar. På dessa arbetsplatser

så kan man iakttä oro, rastlöshet och irritation. Många upplever en känsla trötthet, koncentrationssvårigheter och passivitet.

Lennéer och Thylefors (2006) skriver att organisationer skapar automatiskt ett underlag för konflikter. Det som blir den stora frågan är inte hur man skall ta bort konflikter utan snarare hur bör man använda dem för att gynna organisationen. Konflikter kan betraktas som positiva då dessa har ett samband med framgång, expansion och kreativitet. De menar att konflikter blir endast negativa när de tacklas på ett klumpigt sätt eller undviks. Det är då konflikter blossar upp till att bli ett hot för arbetsmiljön. I arbetslivet skall det betraktas som en skyldighet att hantera motsättningar och etablera normer för fungerande relationer. Vissa verksamheter genererar fler konflikter än andra t.ex. I kontakt med brukare. Detta gäller för verksamheter som bygger på någon form av tvång, så som rättsväsende eller socialtjänst. I dessa konflikter är sällan de inblandade jämlika utan det finns snarare en person som är i underläge i förhållande till den andre. Socialarbetare har lagar och praxis att förlita sig på som till stor del ger socialarbetaren möjlighet att luta sig emot oberoende om vad brukaren tycker om det. I serviceyrken så finns det snarare en förväntan om att den anställde skall anpassa sig till kundens önskemål. Konflikthantering och hjälpanse insatser kräver en del bas kompetenser så som en god kommunikationsförmåga, känslighet för andras reaktioner och förmågan att skapa kontakt. Lennéer och Thylefors (2006) skriver att inom de hjälpanse yrkena så är man duktig på att ta strid för andras räkning och ta till vara på deras behov. Samtidigt så blir denna yrkeskår dåliga på att ta till vara sina egna behov och driva sin egen talan. När de driver brukarens talan så baseras detta inte på personliga intressen utan utanförliggande intressen så som lagar och praxis. På så vis blir inte behandlaren personligt involverad i konflikten. Däremot på det personliga planet så är tendensen till att ta konflikter betydligt mycket mera skiftande.

Föreställningen om att personer som har ett yrke som är förknippat med konflikthantering också skulle vara duktig på att hantera konflikter som finns på arbetsplatsen är felaktig. Yrkesrollen präglar förvisso förhållandet till motsättningar på arbetsplatsen. Hur man tacklar och undviker motsättningar verkar däremot ha ett samband emellan yrkesroll och arbetssituation. I många miljöer förhindras den direkta konfrontationen av att det finns barn, elever, kunder eller brukare. Lennéer Thylefors (1996) vill göra gällande att i allmänhet mår inte omgivningen sämre om han eller hon skulle upptäcka oenighet mellan personalen, under förutsättning att det sker med respekt och med ett konstruktivt syfte. Detta förutsätter att personalen klarar av att sätta patientens behov i första rummet och behandla konflikter som något sekundärt. Därför kan det vara lämpligt att ha ett uppsamlingsmöte precis innan dagen är slut för att undvika att små irritationsmoment eller missförstånd samlas på hög. Dessa små irritationsmoment kan annars leda till att kumulativa konflikter får sitt utlopp när de inblandades frustrationstolerans är nådd. När dessa reaktioner väl blir öppna blir det häftigare reaktioner än vad som står i proportion till den utlösande faktorn. Det som oftast saknas på arbetsplatser är ett utrymme för att få vädra av sig.

Elwyn, Greenhalg och Macfarlane (2005) beskriver konflikter som när människor blir oense om vad de vill åstadkomma genom att arbeta tillsammans. Konflikter som uppstår i grupper är ofta komplexa och grundar sig på att medlemmar har olika övertygelser och värderingar. Gruppdynamiken varierar utifrån gruppens storlek. Om en tredje person tillförs till en pargrupp förändras dynamiken fullständigt och de ursprungliga medlemmarna måste betrakta hur deras beteenden upplevs av den nya medlemmen. Öppen dominans uppskattas inte i några sammanhang och de svagas samarbete mot de starka förekommer både i smågruppsexperiment och i verkliga livet. Det kan bli svårare att delta när storleken på gruppen ökar i storlek från fyra till tio eller flera. Gruppmedlemmarna måste kämpa för att

delta när betraktarna för ens uttalanden ökar och ta ordet kräver att både förhandlingar och skicklighet samtidigt som man måste bekämpa sin osäkerhet inför en publik som observerar ens beteende. I stora grupper tenderar de flesta att bli tysta och endast ett fåtal står för den huvudsakliga debatten och beslutsfattandet. Men när grupper når till en vis storlek så delas vanligtvis den stora gruppen in i flera subgrupper. Inom dessa och mellan dem sker meningsskiljaktigheter i en större grad än i smågrupper.

Olikheter emellan medlemmar i en grupp är en av de faktorer som bestämmer hur gruppen kommer att fungera. Modern forskning har visat att olikheter inom gruppen inte förbättrar gruppdynamiken. Med olikheter syftas på skillnader i kön, ålder, etnicitet och religion. Desto större skillnaderna är mellan gruppmedlemmarna desto sämre kommunicerar de och desto mindre troligt är de att utvecklar en ömsesidig förståelse. Detta innebär att dessa grupper tenderar att ha en större tendens att utveckla konflikter. Det blir därmed viktigt att arbeta för en ökad förståelse i och med risken om att gruppen blir dysfunktionell. Mångfald orsakar å andra sidan att det uppstår en kreativ spänning inom gruppen även om dynamiken är svårbemästrad. Heterogena grupper är mera flexibla, mera nyskapande och upptäcker bättre behov av förändring. Detta är med förutsättning att man klarar av att hantera den benägenhet som finns om att konflikter skall uppstå. Den främsta risken med en homogen grupp är att deras moral inte ifrågasätts och därmed tenderar att stagnera eller få ett moraliskt tunnelseende (Elwyn, Greenhalg och Macfarlane 2005).

Konflikter på arbetsplatsen är en stor källa till stress om dessa inte kan hanteras. Likaså är konflikter i sig viktiga för att kunna hantera de problem som uppkommer mellan olika intressen inom arbetsplatsen. Därför blir det viktigt att titta på om det är accepterat att lyfta konflikter och agera på dem. Om det finns en förväntan på personalen inom den arbetskultur de verkar, att aktivt ta konflikter i syfte för att nå målet. Att ta en konflikt med kollegor är att aktivt ta kontroll att agera. Som tidigare angivits så är vikten av att agera på de problem man har sin omgivning essentiell för den mentala hanteringen av problemet. Därför blir det intressant att studera om det är accepterat och hur det hanteras inom yrkesfacket.

## **Ledarskap**

Termen ledarskap är ett mycket svårdefinierat begrepp. Att försöka definiera begreppet är i sig problematiskt i och med förhållandet till makt om det skall ses som en konstruktion av strukturen eller är att betrakta som uttryck för personens individuella betydelse. Ledning kan betraktas som en strategisk verksamhet som tar till vara bestämda intressen. Ändå så kan man inte betrakta detta svar som uttömmande. Det finns i betydelse av ledarskap en föreställning om att vara motiverande och stödjande att lyfta sina följare till nya nivåer. Det som gör ledarskapet så svårt att definiera är att det innehåller så många paradoxer. Man skall vara synlig och tydliggöra målbilden samtidigt som man skall hålla en låg profil så de anställda kan få synas och växa. Man skall vara tolerant när man samtidigt bör vara principfast. Som ledare förväntas man vara ödmjuk fast ändå självsäker osv. Detta är bara ett urval om de motstridiga förväntningar som finns på ledarna i det moderna samhället (Svedberg 2003).

Den allmänna uppfattningen är att ledare är betydelsefulla för en verksamhet och att de bör bytas om de är dåliga. En ledare fyller flera funktioner för de underställda däribland en beskyddande funktion. Det är universellt att gruppen vänder sig till ledaren för hantera svårhanterlig stress. Ledaren förväntas ta initiativ och agerar och på så vis tar en del av ansvaret för stressen. I beroendegrupper så kan de inbladade uppleva sig helt utlämnade till chefen. I human service organisationer, finns det vanligtvis ett starkt ledarberoende något som anspelas i förväntningarna på ledaren. Inom denna bransch skall ledaren hantera makt, fylla sin roll och vara situationsanpassade. Samtidigt har man funnit att desto tydligare struktur

man har desto mindre minskar tendenserna till att de underställda tar till hjälplöshet eller regredierar. Thylefors 2007 beskriver att inom personal bland human service organisationer så finns det en föreställning om att det endast är chefen som har ansvar för problem som faller utanför de operativa ramarna.

Samtidigt så fungerar även ledare som en person som skall motivera och anförä gruppen. Gruppens överlevnad är väsentlig för alla involverade och ledaren blir den som får ansvaret om att vara bäst lämpad till att motivera gruppen till rörelse. Yttre hot mot gruppen blir en avlastning i chefens ansvar då detta i sig har en motiverande effekt för gruppens överlevnad. Det kan lätt få en ledare att uppmuntra gruppen till ett vi mot dom tänkande (Thylefors 2007).

Om en ledare inte är klar över sitt ledarskap hur makten skall fördelas och hur han själv förhåller sig till sin maktposition så kan lätt skuld uppkomma. Skuld kan tolkas utifrån två perspektiv. Sann skuld är när man kränker sig själv genom att inte vara autentisk. Falsk skuld är när man upplever att inte vara den man motsvarar i andras förväntningar på sig själv. I organisationer så får den känsla en tydlig roll dels kan den användas som ett maktmedel genom att sanktionera eller utdöma människor. Samtidigt finns skuld som fenomen kopplat till moderna organisationer. Ledningen hyser som ambitionsnivå att man skall nå ett visst mål och förväntningen om att de anställda skall nå detta. När de anställda möts av dessa krav så kan det uppstå en konflikt mellan mål och den faktiska verkligheten. Man kan inte nå de mål som ledningen satt upp och har heller ingen möjlighet att ändra ribban. Arbetet blir då kännetecknat av ständiga misslyckande och en känsla av hopplöshet som mynnar ut i en känsla av skuld.

Detta ger i sig en ledare en tydlig roll. Att vara ledare i en målstyrd organisation innebär att arbetar efter de mål en huvudman satt upp och samtidigt ta hänsyn till de underställdas intressen. Att hantera alla de inblandades maktintressen och möjlighet att påverka sin situation i organisationen. Det finns en inbyggd konflikt i ledarrollen att både vara lojal gentemot målsättningen att vara solidarisk med sina underställda. Detta leder naturligtvis till en inre konflikt om hur ledaren skall kunna vara sann mot sig själv samtidigt som han slits emellan dessa ideal. Av ledaren krävs det han lyckas vara lyhörd motiverande och kunna hävda de mål som organisationen har i sin ägo. För att kunna sätta konsekventa gränser och kunna vidmakthålla en professionell dialog (Svedberg 200).

Utifrån de premisser som angivits så tycks ett gott ledarskap vara förutsättningar för att undvika och hantera stress. Däremot tycks ett dåligt ledarskap verka tvärtom. När ledaren inte lyckas förmedla den målbild som finns inom en organisation så skapas en osäkerhet. Denna osäkerhet inom arbetsgruppen som lätt leder till att gruppen kan dra åt olika håll, vilket lätt leder maktspel och oönskade konflikter. Som i sin tur kan genera ännu mera frustration. En intressant faktor att göra en jämförelse emellan är var ansvaret för gruppens välmående ligger.. Likaså blir det även intressant hur ledaren förmedlar krav och målsättning och på så vis utformar både en stor del i arbetets innebörd och yrkesrollen inom arbetet.

## **Språk och kommunikation**

Jacobsen och Thorsvik (2002) skriver att kommunikation skall förstås som en överföring av information idéer synpunkter och känslor från en person eller grupp till en annan. Vikten av en god kommunikation inom en organisation är mycket viktig av flera olika anledningar. Förväntansteorin hävdar att individer motiveras av att prestera mot ett mål om de upplever det som värdefullt och kan identifiera sig med det. Detta kräver att personalen kan se en väg till att nå målet. Implicit kräver detta att de formuleras tydliga mål som uttrycks till de

underställda. För att på så vis uppnå en kultur om att sluta upp kring målen och att personalen skall föra tillbaka information om hur arbetet går.

Jämviktsteorin vill göra gällande att individer motiveras om de har intrycket av att deras insatser stämmer överens med den prestation de satt. Kommunikationen blir här lika viktig för att påverka de anställdas val men även kunna bedöma de anställdas prestationer.

Engquist (2007) skriver att i den flora av forskning om varför människor kommunicerar så har tre tydliga önskemål som ofta förekommer.

- Behovet om att kunna ta kontroll över en situation
- Samtalet har som syfte att leda till personlig utveckling
- Man vill bli bekräftad

Behovet om kontroll har sin grund i att osäkerhet generar ångest. En människa försöker under samtalen komma underfund med vad som är de rådande förutsättningarna för situationen. T.ex. hur man skall uppleva omgivningen, om det finns några hot, hur styrkeförhållanden ser ut. Engquist (2007) hävdar att många människor definierar sin trygghet som att veta. Det är betydligt mycket lättare att stå ut med obehagliga situationer om man vet hur man skall förhålla sig gentemot dem. Personlig utveckling syftar till den utvecklingspotential som finns i ett gott samtal. När två människor möts så har de båda varsin subjektiv bild av verkligheten. När dessa möts så sker ett meningsbyte som innebär att de olika människornas värdegrunder också möts. Detta generar nya associationer och resultatet kan bli en ny bild. Den sista önskan som människor hyser är viljan om att bli bekräftad, att få bli tagna på allvar (Engquist 2007).

Lennér och Thylefors (2005) skriver att den konstruktiva kommunikation som syftar till att införliva demokrati och delaktighet i praktiken kräver att gruppdeltagarna både talar för sig själva och låter andra komma till tals. Det som faktiskt håller ihop en grupp främst är det informella småpratet som sker emellan individerna i en grupp. Genom småpratet befast och vidmakthålls de rådande normer som finns i en organisation. Den mest effektiva kommunikationen sker med hjälp av den informella strukturen. Vissa forskare menar på att mötena som hålls på arbetsplatser är till stor del onödiga i syftet om att förbättra kommunikationen. Genom den informella kommunikationen lär vi känna varandra och hur vi skall förhålla oss gentemot varandra. Småpratet kan även fungera som en ångest och oros ventil där man får möjlighet att lufta sina tankar och farhågor och på så vis göra dem mera överskådliga.

Effekterna av att en grupp slutar kommunicera sinsemellan blir att kompetens blir outnyttjad och att idéer om förbättring inte kommer fram. Det finns en stor skillnad emellan rädslan för att ta upp brister inom organisationen. Vissa yrkesgrupper drog sig för att lyfta brister i och med rädslan om att bli bestraffade, det var ofta yrken som kontrollerades av striktare lagar så som läkare eller lärare. Samtidigt har man funnit bevis för att desto mer auktoritär en organisation är desto mera uppmuntrar det till att man skall baktala eller skvallra. I och med att kritiken blir svårare att framföra i en auktoritär organisation så tenderar den att pysa ut i de informella samtalen. Detta kan lätt leda till att dålig stämning och missämja uppstår.

Svedberg (2003) hävdar att varje människa är genom sina handlingar, känslor och tankar kopplade till sitt sociala sammanhang. Genom den vardagliga språkliga användningen så förhåller vi oss gentemot varandra. Man menar att det har ägt rum en språklig vändning under de senaste decennierna som dramatiskt har förändrat vår förståelse för språket. Språket är inte bara en kognitiv process utan skall även betraktas som en aktiv konstruktion av verkligheten. Med hjälp av språket så befäster vi vår egen verklighet för oss själva och andra. En stor del av

vår tid ägnas åt att i sociala sammanhang om att ordna och sortera och konstruera meningsfulla relationer. När vi skapar mening så generar vi även känsla av trygghet. Detta yttrar sig även i gruppssammanhang. En grupp använder språket för att identifiera sig själva som delaktiga i gruppen. Att behärska den slang eller termer som finns i en grupp generar en känsla av trygghet och igenkännande hos de andra deltagarna i gruppen som använder samma uttryck. På så vis används språket som ett sätt befästa gruppstrukturen och kunna avskilja personer som deltagare i gruppen från andra personer.

Språket och kommunikation fyller en viktig funktion i stresshanterande termer att förmedla och skapa en identitet. Det yrkesanknutna språket som de arbetande inom ett fack använder blir ett sätt att bekräfta att de är tillhörande samma grupp. Men den mest tydliga och springande punkten som man skall titta på när en grupp utsätts för stress är vilken kommunikation och språk de använder sig av till vilket syfte. En annan faktor som belyses är möjligheten att uttrycka fel och misstag inom arbetet. Har individerna möjlighet att uttrycka att de har gjort fel, har de möjlighet att be om hjälp. Detta är mycket viktigt för individen då det dels möjliggör att arbetet söker nya lösningar men också har möjligheten att tala av sig. Båda dessa möjligheter generar känslan av att aktivt sträva efter att ta kontroll över sin situation vilket är jämförligt med aktiva copingstrategier som är mera positiva i tacklandet av stress. Hur den informella kommunikationen fungerar är även ett perspektiv att betrakta varje den organisatorisk kopplade stressen tar vägen.

## Genus

Arbetsgrupper som består av både män och kvinnor ger bredare infallsvinklar på arbetsformer och problemlösning och kommunikationsmönster. Kön är den enda sociala kategorin som inte är förändringsbar. Orättvisor mellan könen får därför långtgående konsekvenser. Största problemet är genusordningen det vill säga den könsmaktsordning som innebär att kvinnor jämfört med män i alla avseenden har sämre villkor i arbetslivet. Kvinnor missgynnas i fråga om kompetensutveckling internutbildning och avancemangsmöjligheter. Vad männen gör, tänker och tycker förutsätts vara bäst. Denna norm styr ofta tjänstetillsättningar och löneutveckling. En kvinna på en utsatt position har inte samma möjlighet att få vara lika medelmåttig som sina manliga kollegor. Olika yrken är också könstämplade. Man har funnit att om män tar över vissa yrken så stiger status och fördelar som detta för med sig. Lika så om flera kvinnor väljer ett yrke blir detta låg status. Män är även i toppen av organisationen och är i överväldigande majoritet (Lennéer och Thylefors 2006).

I Wahls (2001) undersökning om hur kvinnor i mansdominerade organisationer beskriver hur de upplevde att de fick en positiv särbehandling i arbetet. De upplevde den positiva särbehandling främst genom att de fick större uppmärksamhet, lättare blev igenkända. Många kvinnor upplevde att det var en prestigelös miljö. Samtidigt beskrevs kvinnors tendens att ta ett ansvar för de relationer som innefattades av arbetet vara positiva. Att kvinnor tog sig tid för att lyssna och bry sig som gav en god inverkan på arbetsmiljön. Det finns en förväntan på att kvinnorna skulle vara annorlunda. Genom omgivningens förväntan om att kvinnorna skulle vara duktiga på att hantera känslor så tog de även ett större ansvar för att hantera relationer och känslor. I och med de specifika förväntningarna om vad en kvinna skulle vara inom mansdominerade verksamheter så gavs kvinnorna en möjlighet att skapa sin egen roll som kvinnan inom ramarna för de givna förväntningarna. Wahl (2001) menar denna positiva särbehandling är uttryck för den minoritetssituation och kvinnors underordning.

Lennéer Axelson Barbro Thylefors Ingela (2006) skriver att det har bedrivits en gedigen forskning om hur kvinnor respektive män hanterar konflikter. Samtidigt när man diskuterar

könsskillnader tenderar man att lätt hamna i stereotypiska bilder om vad kvinnligt och manligt innebär. Detta har mycket sin grund att det är två begrepp som är ytterst svårt att definiera. Samtidigt kräver det att de teorier som presenteras här betraktas kritiskt.

En sammanfattande beskrivning av skillnader mellan flickor och pojkar berör några beteenden med betydelse för konflikthantering. Det gäller bland annat beroende och aggressivitet. Flickor uppvisar tidigt, redan från ett års ålder ett större beroende av sin omgivning och mindre aggressivitet. Under de tidigare åren så är flickor mera lyhörda än pojkar för krav och tillrättavisningar från vuxna. Flickor uppvisar även tendenser att samarbeta framför att tävla.

Inom både internationell och inhemsk forskning så beskrivs kvinnor som att vara mera relationsorienterade och männen som mer byråkratiska i konfliktsituationer. Man löser oenigheter utifrån principer och regler. De är objektiva i den mening att de har en benägenhet att inte ta hänsyn till person och speciella omständigheter. Genom att vara på ett sakligt plan när man löser konflikter så kan man snabbare åstadkomma en lösning. I detta beteende finns risken om att man missar den verkliga konflikten och enbart fokuserar på de yttre konsekvenserna utan att egentligen lösa den värdeladdade grund som lagt grund för konflikten. Kvinnor däremot är mer hänsynstagande till de inblandade personerna när det gäller att lägga upp arbetet och lösa problem. Dessa drivs av en önskan om att alla skall bli nöjda. Mycket tid anslås till diskussioner och det görs ideliga justeringar av olika överenskommelser.

Kvinnodominerade arbetsplatser blir lätt starkt personorienterade. Det kan fungera mycket bra i en stabil personalgrupp och om man gör noggranna rekryteringar. Å andra sidan så blir stabila arbetsgrupper allt mer ovanliga. En möjlig förklaring till varför den skillnaden är med hjälp av objektrelationsteorin. Pojkar får tidigt lära sig att de är olika i sitt förhållande till sitt första identifikationsobjekt, mamman. För att kunna upprätta en identitet som inrymmer skillnaderna från sin mor så tränger de bort sin första kärlek. Denna första separation underlättas av att pojkar har en större aggressivitet. Flickorna däremot liknar sin mor och på så vis etablerar de en suddigare gräns mellan sitt eget jag och omvärlden. Detta orsaksmönster får som effekt att pojkar lär sig att det är möjligt att vara både älskad och olik. Flickor däremot fostras till att se en likhet som en förutsättning för kärlek.

Män och kvinnor väljer också olika anpassningsformer. Män tenderar att välja i högre grad en hierarkisk auktoritet, dvs. visar en vertikal anpassning eller lydnad. Kvinnor är i stället mer konforma eller horisontellt anpassade. Kvinnor väljer att följa, och den anpassningen kan förstås som svar på rädslan att förlora den betydelsefulla relationen till modern. I forskning har det framkommit att kvinnor som är över fyrtioårsåldern har ett minskat relationsberoende. Detta hade kunnat förklaras av med åren så får man ett ökat självförtroende.

Frågan om genus blir viktig när man undersöker arbetskulturens förmåga att hantera stress. Enligt tidigare återgivna undersökningar så hanterar kvinnor sin sociala situation annorlunda än män, vilket implicit skulle kunna tänkas påverka arbetskulturen om det är en överhängande majoritet av endera könet. Detta skulle även kunna tänkas få konsekvenser för arbetskulturens förmåga till att hantera stress. I och med att de två referensgrupperna är båda ensidigt dominerade av ett kön så blir detta en intressant referenspunkt.

## **Det teoretiska materialets användning**

---

Stress och arbetskultur är båda vida begrepp som kan tolkas utifrån flera perspektiv. Dessa har nu presenterats så utförligt som möjligt för att ge en bild av dess komplexitet. Detta avsnitt kommer att klargöra hur dessa begrepp kommer att användas som verktyg. Alltså hur de teorier som presenterats skall förstås i anknytning till det praktiska materialet.

Den stressteroi som presenterats visar på att stressens orsaker kan variera. Om man undersöker stressens inverkan på individens hälsa så har forskning visat på att det är av största vikt att ta hänsyn till personens bakgrund, sociala, yrkesmässiga och emotionella situation för att kunna bedöma risken. Detta perspektiv behöver inte denna undersökning ta hänsyn till eftersom den endast berör hur stress hanteras på olika arbeten. Vad som är viktigt att belysa är att stress får olika konsekvenser beroende på hur individen utsätts för den. Kortvarig intensiv stress med pauser är betydligt mycket mera lätthanterlig för det stora flertalet en långvarig svag stress utan paus från stressoren. Detta tar sig i uttryck i Whärborg (2006) definitioner av olika typer av stress. En individs förmåga att tackla stress så har detta visat vara sig individuellt. Samtidigt finns tydliga komponenter som avgör ens förmåga till hantering så som olika coping mekanismer och förmågan till att känna kontroll över sinsituation.

Vad gällande den teoretiska förståelsen av arbetskultursbegreppet så har detta beskrivits som en samling normer som beskriver de sociala konventioner som reglerar beteende och utförande inom arbetet. Det är inte knutet till en specifik grupp utan skall förstås som ett allmängiltiga för just den branschen. Detta begrepp har begränsats till fem komponenter, yrkesroll, ledarskap, konflikter, genus, språk och kommunikation. Anledningen till denna begränsning är att göra begreppet hanterbart samtidigt som jag hyser som ambition att beskriva dessa komponenter då alla dessa är alla anknutna till normer. Förhoppningen är att kunna påvisa att det finns liknande normer inom varje bransch. Motivering till varje begrepps teoretiska beskrivning är för att ge en referensram om dess innebörd inom en organisation.

För att sammanfatta detta så kommer materialet undersökas först utifrån vilka stressorer som finns i arbetet. Därefter så kommer det att bedömas om den stress som upplevs på arbetsplatsen antingen kan beskrivas som aggressivitets eller uppgivenhetsstress. Utifrån detta kommer arbetskulturen tolkas från de fem komponenterna för att undersöka om det finns ett genomgående mönster av normer inom de olika branscherna. Dessa resultat kommer därefter tolkas utifrån ett stresshanteringsperspektiv för att undersöka om de fyller en praktisk funktion i syfte om att man kan se en praktisk förklaring till varför de normer som finns existerar.

Under min undersökning har jag inte tagit hänsyn till om man betraktat klimatet eller ledarskapet eller andra faktorer som stress generande i sig. Snarare har fokuset hamnat kring arbetets innebörd och vad detta innebär. Genom intervjuerna så har olika arbetsförhållanden beskrivits. Missnöjen med olika organisatoriska missförhållanden har i så liten grad som möjligt uttryckts här. Detta är på grund av att undersökning inte behandlar effekterna av missförhållande på arbetet utan försöker undersöka om arbetets art utvecklar olika former av arbetskulturer som agerar som socialt överenskomna coping mekanismer.



## Resultat och Analys

---

Resultat och analys redovisningen följer nedan. Först kommer ett köks arbetskultur att redovisas utifrån de fem komponenterna som definierar arbetskultur. Därefter kommer ett avsnitt om den stress som kökspersonal upplever ur perspektivet av de stressteorier som presenterats. Sist följer ett avsnitt om hur kökspersonal tacklar stress som är tolkad ur de slutsatser som framkommit ur stress och arbetskulturs avsnitten.

På motsvarande sätt följer ett likadant upplägg av redogörelsen om socialarbetares arbetslivssituation ur ett arbetskulturs perspektiv med fokus på stresshantering.

Utdrag ur intervjuerna följer genom hela texten som tolkas utifrån min egen kunskap och de teorier som presenterats. Alltså analysen följer löpande allt efter som det kunskapsmaterialet presenteras.

### Redogörelse av ett köks arbetskultur

Utifrån mina egna erfarenheter så är en av tydligaste stressorer den eviga tidspressen. En restaurang är organiserad utifrån största möjliga kostnadseffektivitet. Detta innebär att meny och gästantal alltid är anpassat efter minsta möjliga personalstyrka. Om kockarna skall få paus att äta innan restaurangen öppnar för gästerna avgörs av hur mycket det är som måste förberedas och vilken hastighet kockarna är bereda att arbeta i. Det är ofta på håret att man är färdig med förberedelserna inför kvällen. På samma gång som man arbetar under kvällen så skall man försöka förbereda för nästkommande dag. Från att beställningen når köket brukar man i allmänhet förvänta sig att det skall vara färdigt inom 15-20 minuter allt ifrån hur avancerad maten är och antalet gäster som anländer samtidigt.

Det är viktigt att belysa att köksbranschen har genomgått en kulturellförändring de senaste 30 åren. Det berättas fortfarande skräckhistorier om hur kockar blev misshandlade eller brännmärkta av köksmästaren om de gjorde ett misstag. Numera så är detta extremt sällsynt men kvarlevan av detta arv har inneburit att det sociala klimatet är hårt.

Av alla de kvinnor jag har intervjuat så har det vara några genomgående teman som ständigt återkom. Alla de intervjuade beskrev köket som en plats för humor. Alla beskrev hur det fanns en förväntan över att man skulle ha roligt när man arbetade. Flera av de tillfrågade beskrev det som en förutsättning för att klara av arbetet.

### Yrkesroll

*– Egentligen är det ganska sjukt den pressen och all den information man skall hålla i huvudet har blivit ens vardag. När man kört en hel kväll och allt haft flytt så är de som en kick när allting släpper. Det är som man vill göra det igen. De är nästan som en drog det är väl därför så många fastnar i den här branschen.*

Så sammanfattar en av de intervjuade sin upplevelse av att vara kock.

Det som faktiskt är mycket tydligt drag inom restaurang yrket är dess stolthet. De flesta är mycket medvetna om de arbetar med ett mycket tungt och slitigt arbete. Detta genererar en stolthet om att inte falla undan för trycket att tåla hårda belastningar.

*– När man arbetar som kock så vet man om att det är tungt, ner med ansiktet i gruset och kör de säger allt, sammanfattar en av intervjuade kockarna.*

Detta stämmer överens med min uppfattning om vad det innebär att vara kock. Man skall orka pressa sig. Det ligger en förväntan att man skall orka det men de ligger en lika stor stolthet i att upprätthålla denna image. Enligt min uppfattning är det betraktat som svaghet att inte klara pressen och de som inte klarar av det betraktas med roat förakt.

Samtidigt finns det en tydlig särskiljning i detta beroende på vilken restaurang man går till. De kockar som sätter ett värde i sitt arbete och har en yrkesstolthet och de som bara gör det som ett jobb. Resultatet av deras olika arbete är föga förvånande milsvid skillnad i. Det som gör det anmärkningsvärt är att det är så svart eller vitt. De är vanligt att kockar antingen brinner för sitt yrke och lägger en stor stolthet i det eller så har de givit upp och har inget intresse om att åstadkomma något bra.

*– Man pressas till att utvecklas, om man inte håller måttet så tvingas man till utveckling säger en av de intervjuade. Om man inte kan hålla måttet så blir man tvingad till det genom att man får en dåligt rykte man pressas.*

Denna stolthet generar även ett stort tryck på dem som arbetar inom restauranger att uppnå en viss kvalitét på deras arbete.

*– Det är till och med så man ibland uppmuntras av den köksansvariga att mobba ut en person som inte klarade av att hålla den kvalitén som är gällande inom arbetsplatsen beskriver en av de intervjuade.*

Detta uttalande stämmer överens med mina egna erfarenheter. Det finns en utbredd elitism inom köket. Människor som inte klarar av att leverera får det ofta mycket tufft. Enligt min erfarenhet så stöts ofta dessa personer ut och blir systematiskt pressade till att höja sin egen standard eller att sluta. Detta sker ofta väldigt rättframt och konfrontativt. Det är inte ovanligt att de som inte håller måttet kränks. Man stöter ut dem, jag har tidigare varit på arbetsplatser där det skett dåliga rekryteringar och dessa har pressats till den grad att de sjukskrivit för stressrelaterade sjukdomar och till slut slutat. Detta generar i sig ett tufft arbetsklimat som uppmuntrar till en form av elitism. Det är mycket vanligt att man baktalar varandra och diskuterar varandras kapacitet. Så fort någon inte har klarat med stressen och tyckt det varit för jobbigt så sprider sig detta som en löpeld genom arbetsplatsen. Denna mekanism inom kök skulle kunna tolkas utifrån Elwyn, Greenhalg och Macfarlane (2005) resonemang om att beteende som faller utanför normen sanktioneras.

Dessa värderingar speglar sig även i de sociala reglerna på arbetsplatsen. De tillfrågade beskriver hur det faktiskt är väldigt viktigt att man följer sociala regler om att vara renlig, ödmjuk och intresserad. Man måste även hålla måttet för den nivå av matlagningen som finns.

*– Man förväntas vara passionerad och vara beredd att arbeta hårt. Samtidigt skall man vara fokuserad vilket innebär att det finns inget utrymme för fel. Det ligger en förväntan att man skall prestera på sitt max varje dag.*

Tre av de fyra tillfrågade ansåg att det inte var okej att göra fel när man arbetade.

*– Gör man ett misstag skall man lära sig av det men gör man samma fel igen då skall man nog ta och fundera på sitt yrkesval.*

*– Är det någonting man lär sig är det att ta skit. Om man skall klara av att jobba i kök så måste man kunna ta mycket skit. Hon beskriver att den enda gränsen som egentligen finns när man pressar en annan, man är att lägga det på ett personligt plan.*

Den raka kommunikationen tenderar ibland att gå över gränsen. Detta beskrivs tydligt av en den tillfrågades beskrivning som redogjordes, även jag delar denna uppfattning.

Det finns ofta en tydlig hierarkisk ordning inom ett kök. Desto högre upp man kommer i ambition om att ha en fin restaurang desto tydligare blir hierarkin. Denna hierarki förmedlar tydligt makt och status i köket. Det är vanligt att man har specifika positioner såsom kall eller varm kök. Dessa talar tydligt om vilken status du har och vad du förväntas prestera.

*– Kockar är nog ofta medvetna om sina egna rättigheter men struntar i dem. Såsom att man inte sjukskriver sig. Eller att man kan tänka sig att jobba 14 timmar på raken utan att någon tycker att det är konstigt.*

Mina erfarenheter bekräftar denna uppfattning. Man förväntar sig att kockar inte sjukskriver sig annat om det verkligen är allvarligt eller mycket smittsamt vid t.ex. magsjuka eller liknande. Likaså om det skulle vara så att en plats står tom så finns det en förväntan från både arbetskamrater och arbetsgivare att de som är lediga skall hoppa in. De anställdas egen fritid prioriteras inte lika mycket som i andra arbeten eftersom det finns en förväntan att om man arbetar som kock är beredd att jobba betydligt mycket mera övertid.

*– När det är mycket så hjälper man varandra, för att driften skall bli så bra som möjligt. Den inställningen är ett måste när man jobbar i kök.*

Detta uttalande som speglar den gemenskap som faktiskt finns när man arbetar i kök. Man löser problem tillsammans och man tacklar tillsammans de krav och stress som finns. Jag delar denna uppfattning utifrån mina egna erfarenheter. När en grupp utsätts för en yttre fiende så enas gruppen och blir likriktade för att tackla det yttre trycket. Detta är vad som händer i ett kök alla enas till att tillsammans lösa problemet man blir aldrig ensam när man löser stressen med de undantaget om man arbetar ensam i köket. Detta resonemang stödjer sig på Lennéer och Thylefors (2005) tankegång om att normer fungerar som trygghetsgenerande.

Samtidigt blir det tydligt om man anlägger Svedbergs (2003) perspektiv om organisationer att dessa präglas av en ständig kamp emellan hårda och mjuka värden. Det finns en ständig växelverkan emellan dessa när man löser problem. Det blir även tydligt att de hårda värdena får en större plats i arbetskulturen. Detta tar sig uttryck på flera sätt bland annat intoleransen för sjukskrivningar och den utpräglade elitism som uppmuntras.

## **Konflikter**

I den studie utfördes hade endast fokus på en jämförelse det förekom hade konflikter ofta och hur man betraktade. Detta skall betraktas som ett uttryck för hur arbetsgruppen anpassade sig till problem som krävde förändring.

Samtliga intervjuade tog för givet att konflikter i själva arbetet förekom och betraktades som en del av det dagliga arbetet. Jag hyser samma uppfattning att även om konflikter inte sker på daglig basis så är det ingen som reagerar nämnvärt när de uppkommer. Det är allmänt accepterat att de uppkommer och alla som arbetar i branschen vet om det.

*– När det är en konflikt så försöker man ofta lösa det efter arbetspasset man pratar om varför man blev arg. Oftast blir det inte så stor grej av det.*

Anledningen till varför konflikter är så pass vanliga kan förklaras av flera olika faktorer. Dels tillåts inte arbetet att hindras av meningsskiljaktigheter eller konfliktsituationer. Behovet är större av att för att hitta en kortvarig lösning för att arbetet skall kunna fortgå.

*– Även om man är förbannade på varandra så måste man fortsätta att arbeta ihop säger en av de intervjuade. Hon fortsätter med att säga att ett av de största tabun som finns inom kök är att gå hem mitt i arbetspasset.*

De är ett av de största maktuttrycken man har på en restaurang för alla är beroende av varandra. Om man går hem så sätter man alla i skiten Om man gör detta så har man bränt sina broar på den arbetsplatsen främst, och då socialt med sina kollegor. Dessa sociala normer tvingar personen att befinna sig i en stressfylld miljö. I och med dessa premisser blir det inte konstigt varför konflikter betraktas som en sådan stor del av arbetet. Det kan också förstås i termer av stress, när människor upplever aggressivitetstress så tenderar de att bli aggressiva fientliga och irriterade vilket kan öka risken för att konflikter blossar upp.

En ständig konfliktkälla är emellan kök och service. I och med att detta är två yrkeskategorier som både är beroende av varandra men är utsatt för stark stress. Alla de intervjuade kunde beskriva hur vanligt det var med konflikter emellan servicen och köket. Denna föreställning vill jag även styrka utifrån mina egna upplevelser. Grupptänkande i kombinationen med den press de utsätts för så innebär detta att både kommunikation och oförståelse för varandras situation som i sin tur leder till konflikter.

Det kan även betraktas som ett uttryck för aktiva coping mekanismer. Inom kökets kultur uppmuntras man att aktivt ta konflikt för att snabbt finna en lösning. Detta innebär att man inte stannar i stressen av att ha en ett olöst problem utan aktivt söker en lösning (Theorell 2005).

## **Ledarskap**

Ingen av de intervjuade jobbade i ett kök där ägaren var verksam i köksarbetet. I alla de kök jag besökte så svarade all personal inom köket inför kökschefen. För köket inför kökschefen som i sin tur svarade för ägaren. Detta innebar ett glapp då ägaren fyllde en säljande funktion och lastade köket med så mycket beställningar som möjligt. Dessutom innebär de tuffa ekonomiska klimatet som är verkligheten för alla restauranger att man sällan tackar nej till nya beställningar.

*– Ibland är det lite jobbigt när vi har ett stort sällskap samtidigt som vi skall preppa för menybytet och en catering. Vi blir tvungna att anpassa oss till de beställningar som görs samtidigt som vi måste köra driften säger en av de tillfrågade. Det finns ingen insikt i hur mycket arbete det är.*

En av de intervjuade beskrev bilden lite annorlunda.

*– I och med att ägaren inte jobbar i köket så innebär det att köket själva tar egna beslut. Man har där ett delat ansvar för de beslut som fattas. Alla får tillföra sina idéer. Alla delar på ansvarsbördan och har som uppgift att se till att arbetet utförs på bästa sätt. Den hierarki som är vanlig inom så många kök finns inte riktigt här. Hon beskrev att som en konsekvens av*

*denna struktur så blev den en väldigt kamratlig stämning på gott och ont. Det blir en skön stämning men vi bråkar nog mera här än på många andra arbetsplatser.*

De tre andra bekräftade min bild om hur styrningen ser ut i ett kök.

*– Man lägger upp sitt eget arbete. Huvudsaken är att allt blir gjort och att det blir bra. Om man vill ha långa raster och stressa där emellan så är de okej eller om man vill ha det tvärtom sammanfattar en av de tillfrågade.*

Detta speglar att arbetet är måldefinierat men vitt definierat i utförande. Personerna som arbetar mot målen får själva utforma hur de löser de så länge de håller sig inom menyns ramar. Det är allt som oftast väldigt fritt att arbeta i ett kök. De som arbetar i köket lägger ofta upp arbetsdagen som de finner bäst. Alla problem som de stöter på förväntas de själva lösa utifrån bästa förmåga. Det är endast när det kommer till större ekonomiska beslut eller menyförändringar som ägaren blandar sig i kökets arbete. Ofta är det så att ägaren saknar kunskap och kan på så vis inte ställa konkreta krav på köket vilket leder till att han inte tas på allvar eller åtlyds. Det vanligaste resultatet är att ägaren inte blandar sig i. I de fall ägaren har köksbakgrund så är det vanligt att han dirigerar hela restaurangen bakom köket eller spenderar stor del av sin tid där för att hålla nere lönekostnader. Styrningen skiftar men ofta är det målorienterad styrning. Kockarna i ett kök lämnas ofta vind för våg så länge de upprätthåller en god kvalitet och kostnadseffektivitet. Det är vanligt att ägaren lämnar över utformningen hur de övergripande målen skall utföras till kökspersonalen. Vid exempelvis införandet av en ny meny så ges ofta köket i uppgift att utforma en ny som stämmer överens med den stil och ambition som restaurangen har. Utifrån detta så utformar köket det vanligtvis själv och ägaren godkänner det.

*– Kunskap är makt och så är det verkligen i ett kök. Den som kan mest får bestämma mer än de andra. Den subtila makten utgörs ofta av hur mycket kunskap du har. Oftast är det så att när man väl står inför nya problem så är det den som har bästa lösningen som väcker mest respekt.*

Detta uttrycker samma uppfattning som jag har kunskap och erfarenhet respekteras så länge du håller måttet. Samtidigt blir det åter tydligt hur de hårda värdena får gå framför de mjuka. Det som prioriteras främst är att driften upprätthålls och håller god kvalitet (Svedberg 2003).

## **Genus**

Det har funnits en tydlig enhetlighet bland alla som blivit intervjuade. Utifrån de tillfrågade så upplever de alla det som att de blir ett rakare klimat och mindre tävlingsinriktat när man arbetar med män. Hänseftningen till att det blir mindre tävlingsinriktat kan förklaras i termer av Wahls (2001) undersökning att kvinnor i mansdominerade yrken fick en egen arena om att fritt definiera sin egen kvinnlighet. Kvinnorna på en mansdominerad arbetsplats behöver inte konkurrera med andra kvinnor om uppmärksamhet.

*– Det är så mycket enklare att arbeta med män, det blir rakare kommunikation. Med kvinnor blir de så lätt tjafs och bråk sammanfattar en av kockarna sin upplevelse om att jobba som ensam kvinnlig kock på sin arbetsplats.*

Om man sätter detta påstående i samband med undersökningen mellan män och kvinnor om hur dessa skiljer sig i det sociala spelet så visar det tydligt att män tenderar att vara mera konfrontativa och målinriktade när kvinnor är mera byråkratiska och relations orienterade

(Lennéer och Thylefors 2006). Detta kan förvisso vara en produkt av att arbetet kräver en tydlighet och effektivitet som skapar det raka klimatet. Men dessa resultat kan även peka på att det finns flera anledningar till det raka klimatet och öppenhet. Detta stämmer överens med mina egna uppfattningar om att det är huvudsakligen män som arbetar i kök som kockar. Eftersom renodlade kallskänkor blir allt ovanligare, som brukar vara kvinnans del i ett restaurangkök, så blir det svårare att hitta en tydlig roll för kvinnor i restaurang kök. I och med att det är varmköket som styr kallköket så blir det även väldigt synligt att det är den manliga delen av köket som styr den kvinnliga minoriteten. Det kan även tolkas ur perspektivet om att personer som har trivs med ett öppet klimat tenderar att vilja välja arbetsplatser som har normer som uppmuntrar detta.

Samtidigt kvarstår faktumet om att den tydliga kommunikationen fyller en tydlig funktion i arbetet. Vilket skulle kunna förklara beteendet istället för att hänvisa till att de skulle vara orsakat av genus. Om man sätter detta i samband med människors tendens att acceptera och applicera normer på sig själva så blir det tydligt att det fyller en funktion. Den raka kommunikationen existerar inte i kraft av att det är mansdominerat eller att människor med försmak för rakheter utan för att det fyller ett syfte för bärarna av kulturen. Detta resonemang stämmer även överens med Scheins teori om organisationskultur där normer kommer till genom en anpassning av problem. Dessa anpassningar leder till att strategier som implementeras i gruppen (Jacobsen och Thorsvik 2002).

Den förklaring som anges till varför det är så många män som jobbade som kockar så fick jag som förklaring att förr i tiden så var det slitsamt och tungt arbete. Numera är det inte det i lika stor grad så det börjar komma in allt fler tjejer i yrket. Dessa könsgränser börjar således att långsamt suddas ut.

Tre av de tillfrågade beskriver hur den raka kommunikationen påverkade dem i arbetet som kvinna.

– *Antingen så har man skinn på näsan eller så får man det.*

– *I och med att oftast är yngre killar som jobbar som kockar vilket innebär att det kan bli en ganska grov ton.*

Enligt min uppfattning så finns en tydlig maskulin stämning inom kök. De manliga idealen lyfts fram som något positivt. Det är även en manlig kommunikation. Den är utmanande och rak. Detta blir som mest tydligt när man tittar på de kvinnor som jobbar inom kök. Dessa har ofta tagit till sig de manliga idealen och applicerat dessa på sin yrkesroll. Samtliga kvinnor som arbetar som kockar uttrycker att de trivs med att det är så många killar att arbeta med.

Ingen av intervjuade upplevde att det fanns en skillnad i hur män och kvinnor hanterade stress utan detta var något som skiftade från person till person. Däremot beskrev alla att de blev enklare att hantera arbetet och konflikterna i och med den raka kommunikationen. Det finns en direkt motstridighet till detta i och med att alla upplevde det som man talade mycket bakom varandras ryggar om hur man hanterade arbetet och vilka man tyckte illa om.

## **Språk och kommunikation**

Inledningsvis följer en kortbeskrivning av min upplevelse av språket och de vanligaste termerna som används i kök för att förklara dess innebörd och ge en referensram till de intervjuades svar.

Det finns tydliga språkkoder inom köket som man förväntas följa. I de mera pretentiösa köken används ofta titel kökschefen genom tilltalet *chef*. Användandet av titel används sällan på restauranger med en alldaglig standard utan tycks vara mera vanligt förekommande på restauranger med höga ambitioner. Denna term är mera vanliga utomlands, där det finns en tydligare hierarki. Den vanligaste koden är att svara vid allt utbyte om information *Ja tack*. Det blir väldigt tydligt vem som har vanan i att jobba i ett kök när man tittar på hur han eller hon svarar sina kollegor. Mottagaren svarar alltid sändaren för att bekräfta. Ofta upprepas den information som är given om exempelvis antal beställda eller bordsnummer och avslutas ofta i *ja tack*. Detta fyller syftet om att svara sändaren så denne vet att informationen gått fram. En annan vanlig term som de flesta som har arbetat i kök känner till är *öka* som innebär att en person skall arbeta snabbare för att hinna med.

– *De flesta termerna tänker man inte på när man använder de kommer så naturligt men det blir mycket franska eftersom de flesta kökstermer härrör från det landet.*

– *När man sitter i skiten så blir alla tysta man jobbar bara för att ta sig ur det. De enda som sägs är det som är nödvändigt för arbetet.*

Detta kommunikations mönster skall förstås som uttryck för de fasta rutiner och gemenskap som finns inom ett kök. Alla vet vad de förväntas göra och skall endast agera utefter det. Kockar vet vad de skall göra och kan på så vis ha lätt att skapa en känsla av kontroll utifrån att de snabbt kan agera på de situationer de möter inom arbetet. Under den direkta servicen så fungerar kommunikationen främst som ett verktyg att lösa uppgiften att på ett service inriktat och så kvalitativt sätt som möjligt laga och leverera mat till gästerna. När det är mycket gäster finns det inte utrymme att vara trevlig eller föra mera socialt inriktade samtal. Detta får fall undan för strävan om att åstadkomma så god service som möjligt. Denna form av kommunikation skulle kunna tolkas utifrån Engquist (2007) perspektiv om att samtal fyller tre olika funktioner. I samtalen under driften så präglas den av att ta kontroll över situationen. Detta innebär att funktionerna om att bekräfta och att ge eller ta möjligheten till personlig utveckling får falla undan för driften om att ta kontroll. Denna form av kommunikationen kan betraktas som att de mjuka värdena får falla undan för de hårda värdena (Svedberg 2003).

Enligt min erfarenhet av att jobba så sker den mesta av kommunikationen om arbetet med arbetsgivare och kollegor på en inofficiell nivå. Den kommunikation man får ifrån arbetsgivarna sker ofta under driften. Detta medför dock att de som är lediga inte får ta del av informationen vilket medför att kollegorna informerar en om förändringar eller om annan information rörande arbetet. Denna uppfattning verifieras av de jag intervjuar.

– *Enda gången vi har personalmöte är när vi skall byta meny eller de behöver göras några stora förändringar så som att säga upp personal eller ändra öppettider osv. Egentligen sker den huvudsakliga utbytet av information om planering när personalen äter personalmat ihop.*

Tidigare har beskrivits att kommunikationen präglas av raket. Detta kan vara ett uttryck för den acceptans för konflikter som genomsyrar arbetet i ett kök. Samtidigt kan man även betrakta de som uttryck för att i och med att tempot är så högt så finns det ingen tid för förskönande omskrivningar. Effekten av att språket används som ett verktyg för att lösa arbetet kan tolkas utifrån perspektivet att de endast används för att ta kontroll över situationen (Engquist 2007). Det finns inte utrymme för strävan efter att bli bekräftad och personlig utveckling. Återigen så genomsyras arbetet av en tydlighet om vad man skall göra och vilka

förändringar som finns. Att språket används rakt och som verktyg för med sig ytterligare en positiv konsekvens att informationen färdas snabbt och är utformad för att lösa problem vilket skapar en öppenhet för att påtala problem.

Däremot är den främsta nackdelen är att det inte finns utrymme för att personlig utveckling eller för att bekräfta varandra i någon djupare mening (Engquist 2007). Att kommunikationen också är problemlösande innebär att om en person blir ett problem så tillrättavisas personen direkt. Detta kan ses som två delförklaring till varför tonen är så pass rå och ibland kränkande. Det förklara varför alla har uttryckt vikten av att vara hårdhudad och duktig att på att ta kritik. Att bortse från främst den personlighets utvecklande komponenten av kommunikation innebär även att man får möjlighet om att kritisera varandra på ett konstruktivt vis. Detta kan förklara varför det är så vanligt att man baktalar varandra inom restaurang branschen. När det inte finns ett forum som förmedlar möjlighet att vara konstruktiv i sin kritik utan endast obehagligt rak så kan detta få som konsekvens att man drar sig för påtala brister som inte rör driften utan dessa pyser istället ut i de informella samtalen (Lennéer och Thylefors 2005).

## Stress inom kök

Det som kännetecknar den upplevelsen av stress bland kockar är att det ses som en nödvändig och naturlig del av arbetet. Alla de tillfrågade beskrev det som stressigt men det var sällan man upplevde denna stress som jobbig eller mödosam.

*– När man har kört en hel kväll och det har gått bra så blir det som en kick man vill göra det igen säger en av de intervjuade. Stressen kommer från två olika arbetsmoment, dels själva servicen när man lagar mat för gästerna och preppen som förberedelser för service.*

Under service förväntas man jobba på maximum av sin kapacitet. Samtidigt så är det under en kortare tidsperiod så det blir kortvarigt men intensivt. Man vet att det är under ett par timmar och att det bara är att hårda ut.

Preppen handlar snarare om en långvarig stress och ett mera diffust krav om att bli färdig med så mycket som möjligt. Som blir en mera passiv stress som sätter sig som hon beskriver det under en längre tid som är svårare att koppla bort. De långa arbetsdagarna på mer än tio timmar anses inte vara stressiga.

*– Stressen kommer under vågor och emellan får man tid att slappna av. Man vet om att man kommer jobba hela dagen så man är inställd på det.*

Stressen är kopplad till flera olika former av stressorer. Den fysikaliska stressorerna blir främst påtaglig när man kliver in i ett kök. Under service är värmen tryckande och det kan ofta vara högljutt då alla talar övertydligt nära på skriker för att göra sig hörda. Det sena arbetet och de jobbiga arbetstiderna beskrev som en av de sämsta nackdelarna med att arbeta i kök (Whärborg 2006).

En annan stressor är tidspressen som finns i kombination med att kunna ta in mycket information. Man skall snabbt kunna prestera samtidigt som man skall hålla reda på alla beställningar och vilket bord som skulle ha vad. Parallellt så måste man även laga mat som håller en god kvalitet. Min upplevelse är att alla gäster kommer nästan samtidigt och stressen tempot blir då otroligt svårt att hänga med i. Inom loppet av en timma har 80 mat beställts och förväntas att bli lagad med en genomgående god kvalitet. Dessa förutsättningar kan betraktas som kognitiva stressorer (Whärborg 2006). Tilltrots så beskriver ingen av de intervjuade, stressen som jobbig. Med det undantaget när man *sitter i skiten* vilket innebär att man inte längre har kontroll. När man inte längre har en överblick om vad som skall lagas och vad som skall ut. Alla som har jobbat i ett kök med gäster har fått erfara att detta. Alla de intervjuade



svarade att när man *sitter i skiten* så enas arbetslaget. De tystnar och kommunikation hålls endast till den mest nödvändiga. Alla arbetar utifrån de rutiner som finns inarbetad i köket och strävar efter att bli så tidseffektiva som möjligt. Likaså är stressen som är kopplad till förberedelser också kopplad till förmågan att hantera information och tid. Vad som varit tydligt genom de intervjuer jag har bedrivit är att det finns en förväntan om att man skall kunna be om hjälp när man riskerar att tappa överblicken och förlora kontroll. I ett kök så hjälper man varandra så mycket som man kan, för att effektivisera arbetet. Under förberedelserna måste man arbeta snabbt och gärna förbereda många saker parallellt. En möjlig förklaring till varför många upplever förberedelserna som mera stressiga är att det är de som avgör om servicen kommer att avlöpa väl. Servicen avgöra alltid i hur väl förbered man är.

De sociala stressorerna är främst det sociala samspelet som finns emellan olika yrkesgrupper inom restaurangen. En av de intervjuade kockarna uttrycker en vis frustration över servicen som inte är duktig. Dessa personer kan generera stress genom att inte hämta maten när den är färdig eller tjata på kockarna att deras bord skall bli färdiga (Whärborg 2006).

*- När någons sitter i skiten så hoppar de andra in och hjälper till.*

Detta är ett uttryck för den team känsla som finns inom köket man delar på problemen och hjälper till att lösa det tillsammans.

Samtidigt uttrycker hon att inom köket finns det inga utrymmen för att göra fel.

*– Om man gör fel så kan en hel beställning av mat bli tvunget att göras om från början.*

Detta skapar en social press om att prestera för att inte tappa ansiktet och bli en börda för sina arbetskamrater. Dessa ideal kan upplevas som motstridiga, men som tidigare behandlat så tvingas man till utveckling till den nivån som finns på arbetsplatsen eller så stöts man ut. Att arbeta i kök beskrivs som konfliktfyllt av alla de intervjuade och skulle kunna betraktas som en social stressor (Whärborg 2006). Ändå beskrevs inte de konfliktfyllda klimatet som någonting jobbigt eller någonting man undvek.

Även jag delar denna uppfattning utifrån mina egna erfarenheter. Stressen i köket ses mera som en utmaning som man sporras till att prestera emot. När man har arbetat en kväll som varit tung och med förutsättning om att allting har gått bra så sprider sig en känsla av vällust och man vill göra det igen. Stressen och kraven är mera som en utmaning och sporrar en till att vilja nå det igen. Detta kan vara en av de största anledningarna till att så många fastnar och trivs så väl som de faktiskt gör.

Utifrån ett teoretiskt perspektiv så är den arbetsrelaterade stressen under service i ett kök tydligt jämförbar med aggressivitetsstress (Whärborg 2006). Den är tidsbegränsad till ett några timmar och det finns tydliga rutiner om hur man förväntas hantera den. Som tidigare beskrivet så kan det vara en kort eller irriterad ton som kan ses som ett uttryck för aggressivitetsstressen. Detta är troligt att de lägger grunden för det konfliktfyllda klimat som det är i ett kök. Alla är inställda på vad det innebär och vet om vilket beteende som förväntas (Whärborg 2006). Flera av de tillfrågade gav som främsta anledning till varför stressen inte var särskilt jobbig att tackla att när man väl gick hem så kunde man slappna av, eftersom målet är slutfört.

Utifrån mina egna erfarenheter så har de nyutbildade kockarna en väldigt tuff inkörningsperiod. Dels utifrån att utbildningarna som de går igenom inte förbereder dem tillräckligt men främst utifrån den stora stress och press som de utsätts för. Det är många som bara jobbar en kortare tid i restaurangbranschen efter sin utbildning och aldrig återvänder igen. Detta kan vara uttryck för att de dels inte har kunskapen att hantera situationen i kombination med avsaknad av vana, hård press och stress och ett arbetsklimat som präglas av rakheter och konfliktbenägenhet.

## Hanteringen av stress

Ur ett individ perspektiv så accepteras den kognitiva stressen. Stressen ses som en förutsättning för att kunna arbeta och som en del arbetets av villkor. Om man betraktar detta utifrån ett coping perspektiv så blir det uppenbart hur den mängden stressen kan upplevas som acceptabel och lustfylld. I och med att stressen är accepterad och knuten till välbeprövade strategier så mynnar detta ut i ett aktivt copingbeteende. Individen går in med vetskap om att hon är en handlande person som kan och kommer att ta kontroll över situationen. Det är när gruppen tappar överblick som det upplevs som jobbigt och påfrestande. Hur varje kock reagerar är svårt att göra någon generalisering om utifrån denna undersökning. Däremot så enas gruppen till aktivt söka en lösning. Kollektivt enas man till att åter ta kontroll över situationen och man är inte ensam i sin upplevelse om förlust av kontroll (Theorell 2005). Alla de tillfrågade beskrev att städa köket som det bästa sättet att varva ner. Enligt min uppfattning skall detta betraktas som en ritual som fyller en känslomässig funktion. När man städar köket så avslutar man dagen.

En av de främsta funktionerna inom köket gällande hanteringen av stress är bestående i två komponenter. Arbetet är tydligt styrt och det finns klara krav och rutiner om hur man skall arbeta. Detta betyder att de arbetande iklär sig den yrkesroll som det innebär och vet därmed också hur de skall arbeta och vad som är rätt. Detta generar i sin tur en tydlig gemenskap inom gruppen. Alla i gruppen är utsatta och man delar gemensamt bördan av den press man utsätts för. I forskning det kunnat påvisas att det har detta en oerhört god inverkan på individens förmåga att hantera stress (Whärborg 2006).

En annan viktig inverkan till hanteringen av stressen är att förstå vilken form av stress en köksarbetande person utsätts för. Den stress som de upplever är jämförlig med aggressivitetsstress (Whärborg 2006). Det är intensiv kortvarig stress, fast vad alla har uttryckt som intervjuat är att när de går hem så kan de slappna av. Den stress man upplever är kortvarig och bara knuten till när man arbetar utanför arbetet så är det sitt normala liv som styr hur mycket stress man utsätts för. Likaså vid frågor om de upplevde stressen som jobbig att hantera så blev svaret:

*– Det kan vara slitigt och man kan vara hemskt trött när man går hem men det är sällan man upplever att stressen varit jobbig.*

Istället så skall nog stressen mera betraktas som en utmaning när man iklär sig rollen som kock. Snarare hur kicken att hantera sin situation på ett bra sätt får att likna det vid någonting lust fyllt som en drog. Stressen accepteras som en förutsättning och ses som motiverande och stärkande när man arbetar under pressade fysiska förhållande.

Det förekommer en stor kontroll av hur man utformar sitt arbete så länge man når de mål som föresatts. Personer som kan betrakta sig själva som agerande och kan förändra sin situation upplever sig vara i kontroll. Detta blir tydligt i arbetet som kock där man till stor styr arbetet själv, man är främst ansvarig för sig själv och resultat av det. Detta bör tolkas som en oerhört

positiv del i stresshanteringstermer (Whärborg 2006). Vad gällande styrning och ansvar så har inte arbetsgivaren någon normförankrad förpliktelse om att ta hand om de anställdas hälsa som kan tänkas finnas på många andra arbetsplatser. Varje individ har ansvar för sig själv samtidigt är det möjligt att tänka sig att de läkande effekterna som en god gemenskap har vida överträffar en ledares förmåga att ta ansvar för gruppens hälsa. Dessa två behöver inte utesluta varandra utan vad som belyses med detta resonemang är snarare att en ledare bör sträva efter att skapa gemenskap framför att sträva efter att själv försöka bära bördan om allas välmående. Så som att växelverkan emellan mjuka och hårda värden måste balanseras för att få en välmående organisation (2006). Om en ledare förmår att få gruppen att ta hänsyn till detta har han och de vunnit långt mycket mera.

Den raka kommunikationen möjliggör en förmåga att uttrycka och påtala brister inom arbetet blir ett utmärkt verktyg att tackla den pågående akuta stressen. Å andra sidan kan det kommunikationsmönster föra med sig att man blir sämre på att hantera bekräftelse och utveckling av sin egen person inom det yrket. Detta kan tänkas få den negativa effekten som tidigare nämnts att frustration som inte är knuten till driften och därmed inte åtgärdas tenderar att pysa ut i de informella kommunikations mönster. Detta kommunikationsmönster riskerar att utveckla grupperingar och organisatorisk ångest som lätt kan leda till stress genom dålig stämning.

Att det är fler män än kvinnor tycks inte påverka direkt hantering av stress utan kanske kan betraktas som en indirekt faktor till hur arbetskulturen utformas. Att det är fler män skulle kunna tänkas förklara varför kommunikationen är så rak som den är (Lennéer och Thylefors 2006).

Alternativt kan den raka kommunikationen som tidigare nämnts samtidigt tolkas som ett uttryck för de strategier som utvecklas för att tackla stressen (Jacobsen och Thorsvik 2002).

Däremot så är det möjligt att tänka sig att kvinnor inom kockyrket är lite bättre rustade att hantera stress så länge det finns få kockar i yrket. Dessa tillåts att större grad få en egen arena och skapa en identitet inom gruppen som skulle kunna tänkas underlätta att känna trygghet inom yrket (Wahl 2001).

Yrkesrollen i perspektivet om arbetskulturens stresshanterandefunktion har ett viktigt syfte. Normer implementeras snabbt över hur man förväntas arbeta i på denna arbetsplats. Detta leder implicit normerna även sätter tydliga förväntningar om hur man skall behandla varandra (Lennéer och Thylefors 2005). I och med denna tydlighet så vet människor vad de skall göra och vad som förväntas vilket innebär att de kan undvika förvirring eller frustration i maktlösheten över att inte vad de skall göra. De kan istället aktivt gå in i arbetet och agera på sin situation vilket genererar tilltron om att vara i kontroll och undvikandet av känslan av hopplöshet (Theorell 2005).

Det som man ständigt återkommer till när det talas om den rådande kultur som finns inom köken i Sverige är alkohol. Detta återkommer ständigt när man arbetar som kock. Alltifrån om att på många arbetsplatser tar man sig en städöl när köket skall städas för stängning. På vissa restauranger förekommer det även pausöl när kockarna vill varva ner under arbetsdagen så väljer man alkohol framför kaffe eller fika. Likaså finns det många klassiska trick för att kunna få möjlighet att dricka på arbetstid så som att antingen blanda ut sin dryck eller dricka mer alkohol för att inte gäster skall se att kockarna dricker. Det finns en föreställning om att det är vanligt med alkoholism inom restaurangbranschen. Enligt mina erfarenheter så stämmer

detta speciellt bland de få äldre kockar som jag träffat. Det är många som har alkoholvanor som placerar dem i riskzonen för att utveckla ett missbruk.

## Redogörelse för arbetskulturen bland socialarbetare

En socialarbetares yrke präglas enligt min uppfattning av värderingar om att vilja hjälpa andra. Arbetet är mera svårdefinierat avseende vad som egentligen har varit ett bra jobb i och med att arbetets framgång är avhängt vad den hjälpsökande gör med sitt liv. Trots alla ansträngningar och goda ambitioner så kan den hjälpsökande vilja förkasta detta för att ta en mera destruktiv väg. Därför är det svårt att veta om alla socialarbetarens insatser lett till någonting positivt. Samtidigt är det få yrkesverksamma som kan unna sig att verkligen säga att deras yrke är meningsfullt.

Enligt min erfarenhet är yrket som socialarbetare tämligen ensamt när man utför sitt arbetet. Detta bekräftas även av de jag har intervjuat, man får stöd och backning från sina kollegor när man diskuterar ärendena men när man befinner sig med klienten så sker oftast detta individuellt. I och med att socialt arbete är ett så pass brett yrke så har undersökningen av dess stress och arbetskultur kommit att handla om behandlingsorienterat arbete i och med att jag har erfarenheter från det området.

### Yrkesroll

Yrkesrollen som socialarbetare är präglad av tydliga värderingar om professionalitet. Vad som särskiljer detta från kockar är att inom detta yrke så finns klara definitioner och teorier om vad som anses var lämpligt i förhållande till olämpligt. När de intervjuade tillfrågades om vad som betraktades som professionellt så beskrevs det som sunt förnuft.

*– Alltså om en klient bjuder en på vodka eller att tala om sig själv i samtal så är de inte professionellt att tacka ja. Samtidigt kan professionalitet innebära att de finns en förväntan om man skall vara tolerant och hysa en förståelse för andras fel och brister. Det är alltid en balansgång om hur privat man skall vara i förhållande till personlig när man jobbar ju med sig själv som verktyg.*

Det finns en polemik mellan dessa värderingar som det inte finns några enkla svar på. Varje enskild individ får svara på vem de vill vara som socialarbetare sammanfattar den tillfrågade. Utifrån mina egna upplevelser så innebär det att använda sin egen personlighet som verktyg. Detta kräver en form av distans till sitt arbete i och med de tunga frågor man hanterar. Denna distans är även den avvägning för varje person om hur hon skall hantera sitt yrkesliv.

*– Det finns mycket rutiner i vårt arbete. Dessutom så är vårt arbete styrt av lagar. Som när vi tvingas att arbeta med familjer som tidigare varit aktuella. Dessa familjer har ofta en mycket svårlöst problematik. Detta innebär att ingen i personalgruppen vill arbeta med dem.*

Vad som blir viktigt att belysa är att målsättning inom yrkesrollen för socialarbetare är ofta definierad utifrån vilket arbete hon har. Men hur man närmare sig detta mål finns det inga tydliga svar på. Detta kan också upplevas som utmanande och stimulerande med denna frihet så orsakar det även en frustration och förvirring som lätt landar i en förlust i känsla av kontroll. Om socialarbetaren inte vet hur hon skall hantera det så vet hon inte heller hur hon skall vara i och med att hon främst använder sig själv som verktyg. Detta kan bli en mycket utsatt position i och med att de lagar och rutiner, som finns lätt kan hamna i konflikt med ens personligt utformade yrkesroll. Exempelvis att hantera frustrationen över ett barn som far illa men inte tillräckligt illa för att omhändertagas. I denna särskiljning begränsas arbetet av de lagar som formar en del av yrkesrollen. Men samtidigt ställs i direkt konflikt med delen av yrkesrollen som baseras på ens personlighet vill agera annorlunda.

Sammanfattningsvis vill jag belysa att arbeta som socialarbetare inte är enkelt eftersom där inte finns några enkla svar. Yrkesrollen innehåller tydliga paradoxer och motstridigheter. Arbetsuppgifterna kan ibland vara stödjande och kontrollerande något som snabbt kan upplevas som kränkande. Detta skapar en yrkesmässig flexibilitet men tenderar även att skapa en rollförvirring och en stor rollbelastning (Lennéer och Thylefors 2005). Att man inkluderar allt för många olika uppgifter som man skall lösa i kraft av sin personlighet. Den springande punkten bli i detta sammanhang att man använder sin personlighet, detta innebär att de får en personlig prägning men också blir diffust vilket gör de svårt att få en enhetlig överblick som genererar kontroll.

Denna komplexitet visas även växelverkan emellan mjuka och hårda värden där det finns en tydlig särskiljning emellan relation till klienter och till sina kollegor. I relationen med klienten så finns det en förväntan om professionalitet samtidigt som man skall vara empatisk och ombesörjande. Dessa två roller är lätt att tolka som de mjuka och hårda värdena inom en organisation. I denna relation finns en tydlig konflikt som inte lämnar några tydliga regler om hur man förväntas bete sig. Detta skulle kunna tänkas vara en förklaring till varför socialarbetare riskerar att utsättas för rollförvirring. Relationen till kollegor präglas av ett aktivt stödjande emellan varandra i denna relation så får de mjuka värdena ta en tydlig plats framför de hårda (Svedberg 2003).

Yrkesrollen förmedlar även en form av distans. Yrkesrollen förmedlar en tydlig form avskiljning från privatlivet som blir viktig när man hanterar jobbiga samtal eller blir kritiserad. När man arbetar inom ramen för sin yrkesroll så är det den som blir ansatt och inte sin personlighet som helhet (Svedberg 2003).

En påtaglig norm som alla de jag intervjuade var bärare av är att, det är tabubelagt att snacka skit om kollegor. En av de tillfrågade kom att beskriver klimatet som tillåtande mot varandra. Hon sammanfattade sin arbetsplats på med

*– Man arbetar med mogna människor som tar ansvar för sig själva och att arbetet blir gott. Det finns en öppen kultur där man tar sig tid för varandra och försöker vara lyhörda gentemot varandra. En av de största anledningarna till varför jag tror det är så är för att vi har en fantastisk chef. Hon stöttar oss verkligen när det ställs krav på oss om besparingar och ökad effektivitet.*

På denna arbetsplats så värdesätter man verkligen att alla skall ha ett gott arbetsklimat. Detta beskrivs som oerhört viktigt när arbetets art är påfrestande och tungt.

Vad som är påtagligt när man arbetar som socialarbetare är den maktlösheten som man ofta får förhålla sig till. Detta finns tydligt i yrkesrollen som en inbyggd passivitet om att vara förstående och stöttande. Detta innebär också att man begränsar sig. Att inte få leva ut viljan om att få göra någonting att få agera på situationer som man upplever som stress fyllda. Istället ligger det implicit att socialarbetaren skall anpassa sig till de rådande förhållandena för att på så vis kunna ta emot så mycket så möjligt. Detta kan belysas av följande exempel en klient har ett missbruk som han inte vill sluta med socialarbetaren försöker att motivera men utan framgång. Socialarbetaren befinner sig i en situation som hon inte kommer någonstans med men samtidigt så inkluderar hennes jobb att fortsätta försöka. Detta exempel visar på att inom socialarbetarens yrkesroll så inkluderas en föreställning om att anpassa sig till situationen och försöka igen. Detta kan lätt kopplas till passiva copingmekanismer som beskrivits tidigare (Theorell 2005)

## Konflikter

– *Det är sällan vi har konflikter med varandra. Vi undviker att gå i polemik med andra på arbetsplatsen. Det är sällan vi är raka med våran kritik av varandra.*

– *Vi uppmuntras verkligen till att ha skygglappar. Detta yttrar sig även i att man inte snackar skit om varandra eller att man kritiserar varandra. Tidigare för flera år sedan hade vi en person som jobbade här som tydligt missköte sitt arbete. Det var missbruk involverat och tilltrots detta valde man inte att ifrågasätta. Det tog lång tid innan det ens lyftes internt i arbetsgruppen. Jag hade gärna sett att vi hade lite mera polemik mellan oss så förändringar kan genomföras lite snabbare.*

– *Jag kan inte riktigt minnas när vi senast hade en konflikt. Det är sällan meningsskiljaktigheter tillåts att bli känslomässiga eller personliga på denna arbetsplats. Man är bra på att vara ödmjuk och försöker acceptera den kritik som vi får.*

– *Arbetet är mera prestigelöst och det är väl en direkt produkt av arbetets art. Om man arbetar med människor så är det svårt att försöka var ofelbar. I och med att arbetet styrs av klienterna så kan man inte hantera eller veta alla lösningar för alla individer.*

Det som blir påtagligt är att den tydliga avsaknaden av konflikter. Enligt min uppfattning så beror denna avsaknad av konflikter på två komponenter. För det första så är arbetet som socialarbetare ofta ensamt med klienterna vilket innebär att det finns brist på insyn. När man arbetar med en individ så finns det ingen insyn om och det finns heller inga tydliga regler om vad som är bra eller dålig behandling. Det är svårt att kritisera andra för deras agerande så länge de följer ramarna om vad professionalitet definierar. Samtidigt vill jag mena att det finns ett beroende av ens arbetskamrater. I den mening för att hantera den känslomässiga stress och frustration som de upplever så lastar man ofta av sig till sina kollegor. Om individer utsätts för press och omgivningen är ens främsta verktyg till hantera denna så tenderar man att undvika att hamna i konflikt med dessa individer, i och med att man är beroende av dem.

Alla som intervjuades underströk vikten av inte snacka skit om varandra. Samtidigt beskrivs att man sällan har konflikter vilket oftast brukar samankopplas med att man baktalar varandra för att kunna släppa ut den inre organisatoriska stressen (Maltén 1998). Att inget baktaleri förekommer kan förklaras utifrån flera olika perspektiv. Det kan handla om att man är mån om att skapa en arbetsmiljö som alla känner att de trivs i och på så vis undvika den organisatoriska stress och irritationen. Denna förklaring skall inte avfärdas som utopisk för den speglar den ambition som man ofta har inom socialt arbete. Man undviker att kritisera öppet eller inom gruppen för att bevara den trygghet som gruppen förmedlar. Samtidigt kan det även tolkas som ett uttryck för undvikandet av konflikter genom att inte ens påtala att det förekommer brister. Å andra sidan kan även detta beteende en god kommunikation där varken konflikter eller behovet om att baktala finns. I och med att alla arbetar ensamt så skapar man inte samma beroende situation om varandras arbete. Detta både minskar frustrationen och behovet av insyn om man inte vet om vad de andra gör. Detta leder till att det blir det svårt att se någonting som frustrerar. Denna form av kultur kan tolkas som ett uttryck för den plats som de mjuka värdena får ta inom det sociala arbetet (Svedberg 2003). När detta tar sig i uttryck av den organisatoriska anpassningen så finner man andra vägar att hantera meningsskiljaktigheter än med öppna konflikter (Jacobsen och Thorsvik 2002). Avsaknaden av öppna konflikter kan även förklaras utifrån att socialarbetare är bra på att ta strid för sina klienter men lika bra som alla andra tackla konflikter som rör dem själva. (Lennéer och Thylefors 2006)

## Ledarskap

*– Vi kan styra våra egna arbetstider. Detta har sin grund i och med att mycket arbete består av ensamma samtal. En av de främsta anledningarna till att alla mår så bra på denna anledning är vår chef beskriver en av de intervjuade. Hon anger som anledning att hon upplever det som att de finns ett ömsesidigt förtroende emellan ledaren och personalen. Hon ställer upp och agerar som en buffert mot de krav som ställs mot oss. När vi blir kritiserade om att inte vara kostnadseffektiva eller ineffektiva så möter hon den kritiken och stötar oss uttrycker hon som avslutande kommentar till sitt resonemang.*

Även jag delar denna uppfattning om att chefen fyller ett stödjande funktion. Det är accepterat erkänna att man inte klarar av en vis klient eller att man inte kommer någonstans med honom. Detta är nödvändighet för att kunna orka arbeta inom detta område. Samtidigt hyser jag som upplevelse att detta får som konsekvens att ledare inom det sociala arbetet drar sig för att konfrontera de anställda utan ägnar sig i större grad att stötta de anställda. Det finns även en teoretisk grund för det ledarskap som beskrivs tidigare av Thylefors (2007). Att ledaren fyller en skyddande och stödjande funktion för personal inom socialt arbete. Detta stöds tydligt av de intervjuer som bedrivits.

Arbetet styrs i stor utsträckning av den målbeskrivning som verksamheten är utformad kring. Men utförandet är djupt individuellt, detta kan i sig skapa förvirring om hur man skall hantera sitt arbete. Det är enligt min erfarenhet vanligt att man vänder sig till sin arbetsgivare för att få klarhet i hur man skall tackla varje klient när man arbetar i behandlande sammanhang. Man rådgör för att klargöra vad som faktiskt förväntas av en och vad som är ambitionen med arbetet. Min upplevelse både bekräftas och dementeras av de olika intervjuade, mest på premisserna om hur styrande de mål är som beskriver verksamheten. Samtidigt så tycks det finnas en konsensus om att det finns en tydlig frihet om hur man arbetar då detta till stor del är avhängt ens personliga egenskaper och synsätt på vad behandling innebär. Detta kan tolkas som en förlängning av den växelverkan som finns emellan de mjuka och hårda värdena som finns inom organisations (2006). Att ledaren tenderar att uppmuntra att de mjuka värdena får en stor plats blir tydligt i de intervjuer som bedrivs.

## Genus

*– När det är lika många män som kvinnor, så blir klimatet mera rakt. Det blir en mera dynamisk arbetsplats och det blir ovanligare med tjafs. Man undviker att hamna i den känslökultur som många kvinnor det ofta blir när det är många kvinnor iblandade.*

Vad som kännetecknar alla de jag har intervjuat inom båda yrkeskåren så beskriver man det som positivt att arbeta med män. Dessa uppmuntrar till att klimatet blir rakt och man undviker att arbetet blir präglad av ett allt för stort fokus på relationer.

*– När det är fler kvinnor så blir det i allmänhet en mysig stämning samtidigt som det ofta är mera ödmjukt omhändertagande fokus över klienterna. Risken med detta är att vilja ta hand om klienterna till den grad att det skapar ett medberoende. När man slutar att vara ärlig och konfrontera personen då man prioriterar relationen mera.*

Utifrån min uppfattning om innebörden av arbetskulturen för ett kvinnodominerat yrke är att det präglas av de klassiska idealen. Socialarbetare är ett stödjande och omhändertagande yrke. Att män i detta yrke representerar en sida om raket och en benägenhet att handla i större utsträckning förhåller jag mig tvivelaktig till. Detta vill jag snarare mena handlar om den stereotypa bild av män som får ge uttryck för vad de anställda upplever sig sakna. Däremot så



är effekten av det kulturella arv och kultur som är baserad på ett kvinnodominerat yrke viktig att ta hänsyn till när man betraktar yrkeskulturen (Lennéer och Thylefors 2006). Att socialarbetaren är ett kvinnoyrke kan snarare innebära att de framför allt fått en förhållandevis lågstatus och ofta förknippas med just stödjande och omhändertagande.

Om man betraktar innebörden av stresshantering i kvinnodrabbat yrke så kännetecknas detta av att man strävar efter att få en så god arbetsmiljö som möjligt man tar hand om och ser varandra på arbetsplatsen. Samtidigt kan detta återigen ses som uttryck för själva stresshanteringen istället för en produkt av vilken könsmissig population som finns på arbetsplatsen. Å andra sidan skulle detta också kunna tänkas kunna förklara varför man upplever det vara få konflikter inom sociala arbetet. Vilket skulle kunna tolkas som ett uttryck för Scheins teori om organisationskultur att man gemensamt söker lösningar som resulterar i en invand anpassning. Detta resulterar i att normer skapas om hur stressen skall hanteras (Jacobsen och Thorsvik 2002). Dessa förklaringar behöver inte utesluta varandra.

## **Språk och kommunikation**

*– Det finns en intern humor som för de utomstående kan verka märkliga. Ett återkommande ämne som vi skojar om är den rådande arbetsmiljön att vi alltid skall ta sådan hänsyn till allas preferenser.*

Mycket av det språket vi använder är arbetsorienterat. Man skojar även om hur man jobbar i termer av de arbetsorienterade termerna. Den interna humorn skall förstås utifrån två sätt, beskriver den tillfrågade dels är de identitetsskapande. Vi bekräftar att vi är en grupp som förstår varandras språk. Dels så kan det även ses som att ses som uttryck för att skoja bort allvaret. Som socialarbetare så är språket ett av de viktigaste verktygen och att använda alla facktermer på ett mera avslappnat vis kan ses som ett uttryck för att kunna hantera situationens allvar.

Jag delar denna uppfattning om språkets användning i och med att språket i sig är ett verktyg så blir det som en naturlig effekt att avdramatisera arbetet genom humor. Det språk som används är ofta anknutet till teorier. Däremot är språket emellan de anställda öppet och bekräftande enligt min uppfattning så finns det en strävan om att vilja bekräfta sina arbetskamrater. Detta kan betraktas som ett arbetsskada eller man kan förklara det med att människor som väljer detta yrket har ett intresse av att se och bekräfta varandra. Samtidigt måste man se vilken funktion det faktiskt fyller. Man skapar en miljö som bekräftar individen vilket i sig genererar en känsla av trygghet.

Det beskrivs varje gång hur kommunikationen inom social arbetarnas arbetskultur fungerande som stödjande och bekräftande.

*– När man har tungt fall så vänder vi oss till varandra för att diskutera och få prata av oss av. Vi ställer upp för varandra.*

Enligt min upplevelse så är detta en av de primära sätten att hantera den arbetsrelaterade stressen inom denna yrkesgrupp. Dessa avlastande samtal hyser flera syften men främsta fokuset ligger i att ta kontroll över situationen genom att bli bekräftad i sin egen upplevelse. Att få prata av sig skall tolkas som att personen får beskriva sin arbetsmässiga situation för kollegor för att åskådliggöra och bearbeta de upplevelser hon haft.

*- När man sitter i samtal är man mest mottagare vi tar emot all den ångest och frustration och försöker att hitta en lösning förklarar flera av de tillfrågade.*

Denna mening visar på den ensidighet som finns i de mera behandlande samtalen. Det ingår ofta i socialarbetarens yrke att ta emot och hårbärgera ångest vilket i sig kan orsaka både stress och oro.

*– Fast man blir bättre och bättre på att trycka undan det och inte låta det bekomma så man tar med sig det fortsätter hon.*

Vad detta speglar är att den ensidigheten på ett vis begränsar socialarbetarens förmåga att få uttrycka sig. Detta i sig är helt naturligt då det ingår i arbetet men det får som effekt att socialarbetaren inte aktivt kan agera i den akuta situationen av stress. De vänder sig till sina kollegor för att bearbeta det hela vilket innebär att återigen socialarbetaren tvingas till att anpassa sin egen tillvaro och upplevelse på situationen genom att prata av sig framför att få aktivt agera på situationen. Utifrån ett stresshanteringsperspektiv så präglas kommunikationen främst av bekräftelse emellan kollegorna (Engquist 2007).

Likaså blir det även tydlighet att den gemenskap som finns inom gruppen fyller en stödjande funktion. På grund av att man ofta arbetar ensam med klienter så har man inte med sig gruppen när man aktivt möter problemet utan får därifrån tackla det efter bästa förmåga. Detta skulle kunna tänkas göra en stor skillnad i stresshanteringstermer. Att ensam eller i grupp möta och lösa en situation tycks ha enorm skillnad. Dels på grund av att man delar på ansvaret men kanske främst för att man inte är ensam (Whärborg 2006).

## **Stress**

Vad som har varit tydligt när intervjuerna bedrevs var att stressen beskrevs som en negativ produkt av arbetet och inte sågs som en självklarhet. Det fanns ett aktivt motstånd för att de anställda skulle slippa känna och uppleva den stress som var förknippade med arbetet. Detta kan betraktas som grunden för den passiva copingen som speglas inom det sociala arbetet. I och med den negativa responsförväntningen så tenderar man i större grad att applicera passiva strategier (Theorell 2005).

*– Vi försöker att undvika att tala arbete på lunchen för att ge sig en möjlighet till distans. För att få varva ner från all den sorgen.*

Detta är en vanlig mening hur man beskriver pauserna inom det sociala arbetet. Det finns en strävan efter att få paus från sitt arbete. Enligt min uppfattning så representerar detta två saker dels behovet om att distansera sig och svårigheten att göra det ifrån dessa situationer.

En av de intervjuade beskriver hur den huvudsakliga stressen utgörs av att arbeta med familjer som är svåra eller som ger en känsla av hopplöshet.

*– Det finns vissa uppdrag som definieras som tyngre än andra. Dessa familjer har ofta varit aktuella med en avancerad och svårhanterlig problematik. Dessa familjer tenderar ofta att orsaka en svår stress som man tar med sig hem. Det händer att man beskriver dessa familjer som hopplösa till trots att individer sällan är det.*

*– De finns alltid något positivt inom alla. När dessa familjer blir aktuella så är man ofta benägen till att inte vilja arbeta med dessa. Det tillhör chefens uppgift att berätta vem som skall göra detta arbetet för ingen vill riktigt arbeta med dem.*

När man talar om andra människor som far illa så tenderar detta att beröra oss. Detta orsakar en stress reaktion som får oss till att bli mera motiverade. Denna stress som är kopplad till känslomässigt lidande hos andra tenderar att hänga kvar. Det beskrivs som en riskfaktor inom stressforskning att arbeta med lidande hos andra (Whärborg 2006). Detta yttrar sig det även i den sociala konventionen om att inte tala jobb på sin rast. Att man behöver sätta upp en regel om att inte ägna sig åt arbetet när man har rast visar på kraften de har på individen när den utsätts från andras lidande.

*– De fallen som är de jobbiga att hantera är dem som befinner sig i en svår livssituation och där alla insatser inte har haft någon synlig verkan. De klienterna som man vet att de har de tufft men man inte kommer någonstans med. Det är dem man tar med sig hem säger en av de tillfrågade.*

Att arbeta med barn anses bland de tillfrågade som ännu jobbigare för det är förknippat med ännu större känsla av frustration och maktlöshet.

*– I och med att föräldrarna i dessa fall redan själva har så stora problem så har de svårt att göra någonting åt sina barns situation.*

När man tar med sig arbetet hem så syftar man till den stress och frustration som genereras över att man vill men alla ens ambitioner grusas.

Alltså stressen skall betraktas som långvarig när man väl utsätts för den som socialarbetare. Den kan även förstås i termer av främst sociala stressorer och har sin grund i människans stressreaktion om att värna om vår omgivning som ursprungligen skall tolkas som att värna om avkomman och flokken (Whärborg 2006).

Det ligger en enorm tidspress på många socialarbetare. Det är många som hyser ett behov om att få hjälp. I och med att det förekommer ett lidande i många av de möten med klienter så manar detta till att öka tempot för var dag som går utan hjälp blir en dag med någon form av lidande eller frustration.

*– Det känns ibland helt hopplöst när man vet att barnet får illa hos föräldrarna och man kan inte längre komma på nya lösningar för att förbättra barnets situation.*

Denna kommentar representerar den stress över att man inte lyckas med sina ambitioner samtidigt som man vet om att en person lider av att man inte lyckas. Dessutom får tidspress och frustrationen över misslyckandet att generera en känsla av hopplöshet. Problematiken försvåras ytterligare över att arbetet är till stor grad byggt på relationer. Detta innebär att det är att de sociala arbete är dubbelt laddat vid tidspressen dels i kraven om att prestera men även att förhindra lidande. Dels den känslomässiga komponenten och dels tidspressen som båda genererar en svårhanterlig känsla av förlust av kontroll (Whärborg 2006).

Enligt min uppfattning som delas av de jag har intervjuat finns det en yttre organisatorisk förankrad kravbild som tar sig uttryck i nedskärningar och krav på att visa resultat. Enligt min uppfattning så skapar detta en källa till frustration eftersom det finns ett stort engagemang för de klienter som man möter. När dessa inte prioriteras av, beslutsfattarna och ifrågasättandet av uppdragsgivare eller kommun om socialarbetarens arbete verkligen är effektivt, så skapas frustration och förtvivlan inom arbetsgruppen. Hur de än vänder och vrider på det så är det ett motstånd. Tyvärr är sällan det sociala arbetet i sig vinstdrivande utan har som främsta syftet att minimera kostnader. Därav blir det ekonomiskt sunt att utforma organisationerna till att vara så slimmade som möjligt samtidigt som den uppnår sitt syfte om att minimera kostnader.

Detta har fått som konsekvens yrkesrollsbelastning att det finns en förväntan om att de anställda skall kunna vara flexibla och behärska allt flera arbetsuppgifter parallellt. Detta får tyvärr som konsekvens att de normer som utgör yrkesrollen till större del blir en belastning än vad det blir en tillgång (Lennéer och Thylefors 2005).

Den stress som är kopplad till det sociala arbetet tenderar att kunna utvecklas till uppgivenhetsstress. Även i den enskilda kontakten med klienten så kan det lätt uppkomma uppgivenhetsstress. Termen inbegriper den form av stress en person upplever som den inte kan agera på eller ser sig en lösning till. Detta får som reaktion att man känner en form av hopplöshet. Det är ofta detta som brukar kallas negativ stress. Det som är den springande punkten att är den stress som man upplever inom det sociala arbetet är långvarig. Det ger inte någon möjlighet till återhämtning. Som alla de intervjuade beskriver så är det svårt att släppa ansvaret när någon far illa och man tar med sig det hem. Man bearbetar ständigt frågan om hur man skall lösa denna problematik och det får som följd att avslappningen aldrig riktigt infinner sig (Whärborg 2006). Detta blir viktigt att förstå när man tolkar den hanteringsprocess som sker inom gruppen. Denna form av tyngre mera svårhanterlig stress tenderar att kräva mera av individerna och gruppen för att kunna bibehålla en sund arbetsmiljö. Vad uppgivenhetsstress kan tolkas som är det klassiska flyktbeteendet som motiverar oss till att ta oss ifrån situationen. När vi inte kan eller har möjlighet till detta så följer en anstorm av känslor och reaktioner. Detta för att hålla oss förbereda på det upplevda hotet i och med att vi tvingas att stanna kvar i denna situation. Det är mycket tärande både fysiskt och psykiskt för en individ.

## **Hantering av stress**

Det som kännetecknar socialarbetarnas stresshantering är att den till stor del präglas av passiva coping mekanismer. Detta skall inte tolkas som ett uttryck för en svag eller dysfunktionell arbetskultur utan det är de rådande förutsättningarna som gäller för arbetet. I och med att klientorienterat arbete framgång är avhängt klientens egen förmåga. Om en klient har ett destruktivt beteende så kan inte socialarbetaren bestämma eller tvinga att personen skall ändra detta. Det är för de första moraliskt tvivelaktigt eftersom varje person har rätt att bestämma över sig själv så länge han är att betrakta som autonom. För det andra är det svårt att praktiskt genomföra. Detta innebär att social arbetarnas förmåga till hantera stress är avhängd deras egen förmåga att tackla och förändra sin känsloupplevelse När en person kan acceptera de rådande förhållanden för sin situation slutar det att bli ett akut hot som han måste agera istället så övergår stress reaktion i en problemlösning som inte får en lika starkt belastande känslomässig innebörd (Theorell 2005). Detta finns tydligt inkluderat i den arbetskultur som genomsyrar det sociala arbetet. Dels hur den gruppdynamik som regleras av normer är utformad. Att man skall vara tillgänglig för sina kollegor och ställa upp (Jacobsen och Thorsvik 2002).

En av de tydligaste värderingarna som speglar hanteringen av denna problematik är eftersträvan efter att vara ödmjuk mot sig själv och andra. Det finns en tydlig ambition om att sträva efter att det är acceptabelt att misslyckas. Även om denna värdering är svår att upprätthålla när det kommer att handla om andra människors lidande som man hyser ett ansvar för att mildra. Effekten av att införliva sådana värderingar kan tolkas som ett uttryck för att göra situationen en aning mera hanterbar och därmed även mera kontrollerbar (Theorell 2005).

En av de stora svårigheterna är att hantera den diffushet beträffande mål och arbetets hantering som det sociala arbetet är kopplat till. Det finns inga tydliga regler om vad som är ett gott arbete. Om klienten mår bättre så är det inga garantier att detta är avhängt

socialarbetarens arbete. Det kan lika gärna vara orsakat av yttre eller inre faktorer hos klienten. Detta skapar en osäkerhet inför varje ny klient i och med det är svårt att avgöra vilken insats som är den bästa. Detta kan i och för sig möjligt att detta hanteras i att man bara eftersträvar den andres välmående och gör ingen värdering om ens arbete hyser någon funktion för den enskilde.

Detta blir å andra sidan svårhanterligt resonemang med tanke på att grund känslan av kontroll innebär att man hyser en tilltro till att handlingar påverkar sin omgivning. Kan en individ inte upprätthålla denna föreställning så riskerar hon att lätt hamna i tillstånd av kronisk stress baserad på en avsaknad av tilltro att hon har förmågan att förändra sin situation. Denna hantering tar sig snarare i uttryck i den feedback som man ibland får från klienten och från sina kollegor (Theorell 2005).

Å ena sidan så ger professionalitet tydliga riktlinjer om hur man förväntas uppträda. I och med att det sociala arbetet fortfarande arbetar med en magkänsla. Detta skapar en oklarhet om vad som egentligen innebär ett gott arbete och vad som förväntas. Som ett uttryck för detta har social arbetar rollen präglats av allt större belastning. Yrkesrollen är så vitt definierad att den tenderar att innehålla lite av varje. Kraven om ökad flexibilitet och ökad kravbild ökar i sin tur stressen. Enligt min uppfattning så hanteras denna stress av att det finns en djup etisk förankring inom det sociala arbetet som tydliggör ens roll. Detta kan även betraktas som en fördel för de som arbetande inom detta fack. I de fall man lyckas implementera klara riktlinjer arbetet till stor del präglas av att man kan påverka sin egen situation. Samtidigt är det viktigt belysa att yrkesrollen hyser en viktig roll inom stresshantering genom att skapa en distans och tydlighet i mötet med klienten (Lennéer och Thylefors 2005).

De anställda som blir tilldelade svårare uppdrag får ofta uppbackning av kollegorna för att hantera känslorna av hopplöshet. I de normalsvåra fallen så förväntas man att i det akuta handlandet och behandling av klient att tackla detta ensam. När man återigen möter sina kollegor så backas man upp och tillåts om behovet finns att hantera sina känslor. Detta kan vara ett av de mest svårhanterliga problem av stresshanteringen inom social arbetar branschen. Det finns även stödjande funktionerna inom ledarskapet som tidigare belystes. Dessa hyser en viktig funktion för de arbetandes hälsa och välmående. Detta beteende tar sig även uttryck om det kollektiva ansvar som delas av alla de underställda om att vara tillgängliga och för varandra. Detta fenomen inom det sociala arbetet kan betraktas som en funktion av den fokus man har på de mjuka värdena inom det sociala arbetet (Svedberg 2003).

## Sammanfattning

Inledningsvis kommer jag att presentera en sammanfattande slutsats med kort diskussion därefter följer en redogörelse för vilken stress, arbetskultur och hantering av stress som de olika yrkena har och hur detta skall tolkas.

### Arbetskulturen inom de båda

De yrkesområdena som undersökts har båda haft arbetsplatsöverskridande normer. Inom kök så är mycket av den rådande kulturen präglad av effektivitetstänkande. Det finns normer som uppmuntrar till en rak kommunikation och snabba förändringar för att snabbt kunna anpassa arbetet. Yrkesrollen inom kök definieras av att det finns låg tolerans för att göra fel. Arbetet är präglad att klara rutiner och arbets sätt.

Styrning inom yrket är förhållandevis fri så länge man uppnår de mål som är föresatta.

Ledarskapet hyser inga som helst stödjande funktioner utan kännetecknas av att skapa ramar och målbild för arbetsgruppen där de får fria händer att agera på detta. Konflikter betraktas som vanliga och accepterade. Gruppen i ett kök är beroende varandra för att kunna utföra sitt arbete vilket innebär att man också delar gemensamt på allt arbete.

Socialarbetarnas arbetskultur är präglad av tolerans och stöttande mellan arbetskolligor. Det finns en förväntan om att man skall ha tid för att lyssna på varandra. Det speglas i yrkesroll, ledarskap och kommunikationen på arbetsplatsen. Styrningen är förhållandevis fri men definieras tydligt av en specificerad målbild. Arbetet präglas av ett konflikt undvikande.

Däremot så kännetecknas det sociala arbetet att dess utförande är diffust och det finns inga klara regler eller lösningar man med säkerhet vet är effektiva. Yrkesrollen inom det sociala arbetet är präglas av den både utgör en källa till belastning och hantering av stress.

Man belyser vikten av det acceptabelt att göra fel för att kunna skapa en så tolerant miljö som möjligt. Man är inte beroende av varandra för att utföra sitt arbete men delar inte heller på arbetsbördan.

Arbetskulturens Komponenter	Kök	Socialarbetare
Yrkesroll	Kännetecknas av en tydlighet. Finns en kravbild om effektivitet och låg acceptans för fel. Hur man skall utföra sitt arbete är tydligt reglerat. Kulturen präglas av en inbyggd elitism. Man sjukskriver sig sällan. Präglas till stor grad av hårda värden.	Professionalitet är eftersträvansvärt. Yrkesrollen präglas av rollbelastning och otydlighet. Finns en hög tolerans för fel inom arbetet. Man sjukskriver sig när man är sjuk. Man använder sin egen personlighet som blir nära förknippad till sin yrkesroll. Präglas till stor grad av mjuka värden.
Genus	Arbetsmiljön beskrivs som hård och rak som en effekt av att det finns många män.	Arbetsmiljön präglas av ett förstående som ett uttryck för den övervägande mängd kvinnor som arbetar inom yrket.
Konflikter	Konflikterna betraktas som	Konflikter ses som en

	en naturlig del av arbetet förekommer ofta. Förändringar sker snabbt för att kunna uppnå flexibilitet. Har stor insyn i andras arbete man ifrågasätter aktivt	ovanlighet och någonting man undviker. Förändringar sker långsamt och med stabilitet. Arbetsplatsen präglas av mjukhet och tolerans. Har liten insyn i andras arbete drar sig för att ifrågasätta kollegor.
Kommunikation och språk	Kommunikationen är främst betraktad som ett verktyg för att utbyta information för att kunna hantera de problem. Det betraktas som vanligt att man baktalar kollegor. Kommunikationen präglas av att man arbetar som ett team när man löser problem	Kommunikation präglas av stödjande och bekräftande. Den formas utifrån att Man baktalar inte varandra, finns en förväntan om att kollegor är raka med varandra. Moget och känslomässigt språkbruk.
Ledarskap	Ledarskapet är målorienterat som ger stort utrymme för frihet hur arbetet skall utformas. Målbeskrivningen är tydlig. Individerna förväntas att ta eget ansvar för sin hälsa. Ledarskapet prioriterar ekonomi framför arbetsmiljö	Ledarskapet beskrivs som stödjande och skyddande. Finns ett kollektivt ansvar för allas hälsa. Ledaren fungerar som en buffert mot inre och yttre krav.

## Stress inom de båda yrkena

Den stress som de två olika yrkena upplever är vitt skild åt. Stressen som kockar upplever kännetecknas främst av att den är intensiv och kortvarig. Samtidigt betraktar man det som en nödvändig del av arbetet och som är förknippat med att vara en positiv utmaning. Denna stress har sin orsak i den tidspress och förmåga att hantera stora mängder information samtidigt. Detta innebär att när arbetspasset är över så finns det ett tydligt avslut för stressen. Det finns tydliga ritualer som markerar avslutet för stressen. Stressen kan liknas vid aggressivitetstress eftersom den syftar till att aktivt hantera situationen och är kortvarig (Whärborg 2006).

Socialarbetarna upplever en låg intensitets stress som är långvarig. Stressen har sin orsak i känslomässig frustration och stödjandet av människor som mår dåligt. Det finns en tidspress komponent i stressen att vilja göra någonting åt stressen.

Det finns inget tydligt avslut för när arbetspasset är slut, vid svåra fall tenderar socialarbetare att ta med sig stressen hem. Stressen som socialarbetare upplever tenderar att bli uppgivningsstress på grund av att man hanterar andra människors lidande som är svårt att slappna av ifrån i kombination med att det inte finns något tydligt avslut för stressen (Whärborg 2006).

Yrkesrollen i sig utgör en stress faktor.

## Hanteringen av stressen

Det finns tydliga skillnader hur man tacklar stressen inom de olika arbetsmiljöerna. Den främsta skillnaden är hur man ser på stress inom kök så betraktas det som en naturlig del av

arbetet när de bland socialarbetare beskrivs som en negativ konsekvens av arbetet. Detta kan betraktas som ett uttryck för de olika formerna av stress de utsätts för. Den stress som kök upplever är mycket intensiv och kortvarig. Man kan slappna efter arbetsdagens slut och man delar bördan i grupp. Social arbetarna utsätts för en stress som är mera långvarig och svårare att trycka undan: Detta kan vara en förklaring varför socialarbetarna inte upplever stressen som en naturlig och utmanande del i arbetet.

I och med att den stress som ett kök upplever är kortvarig och har ett tydligt slut så finns det tydliga ritualer knutna till avslappning så som städning eller ta en öl efter jobbet. Däremot så finns det inte samma stress hos socialarbetare där avslut blir mera diffust. De normer som finns inom arbetet avgränsar arbetsdagen för att generera pauser från stressen. Det finns inga ritualer som definierar när stressen inte längre behövs.

Hantering inom kök formas av aktiva coping mekanismer, man handlar sig till kontroll vilket speglas i den kommunikation som finns. Den är rak och konfrontativ för att så snabbt som möjligt kunna utbyta information och hantera arbetets förändringar.

I och med att man är beroende av varandras arbete så blir konflikter en förutsättning för att kunna arbeta. Detta innebär att de som arbetar i kök delar på problemen och möter dessa tillsammans. Å andra sidan så genomsyras arbetskulturen inom kök av en acceptans för konflikter som gör det till en rak och krävande miljö att vara i.

Bland socialarbetare så är de främst passiva coping mekanismer som används för att tackla stressen. Socialarbetarnas arbetskultur är formad för att hantera den känslomässiga stressen som riskerar att lätt utvecklas till uppgivenhetsstress (Whärborg 2006). Därav så präglas arbetskulturen av stödjande och tolerans emellan kollegor. Det sociala arbetet tenderar att kunna kännas hopplöst och meningslöst vilket tacklas genom en känslomässig anpassning och acceptans för problem man inte kan lösa. Man är inte beroende av varandra för att kunna utföra sitt arbete vilket skulle kunna förklara den avsaknad av konflikter. Samtidigt får detta som negativ konsekvens att varje socialarbetare möter problemen ensam. Detta leder till att arbetskulturen präglas av värnandet om individen efter utfört arbete och en stark gemenskap. Dessa tidigare förutsättningar kan ses som en förklaring till varför konflikter är få, man värnar om stabilitet och trygghet framför förändring. Socialarbetarna är i större behov av att kunna avlasta sig till varandra än att försöka förändra arbetet (Larsson 2003).

Att det sociala arbetet präglas i så stor grad av de mjuka värdena kan betraktas utifrån två perspektiv. Antingen att arbetets art lyfter fram de mjuka värdena i och med att det är sammankopplat med det. Å andra sidan kan det även ses som en funktion av den stress som upplevs. Om en organisation präglas av mjuka värden så underlättas hanteringen av känslomässigt orsakad stress. Köket präglas i större grad av hårda värden i form av en fokuserad strävan att uppnå kvalitet och målen inom yrket. Detta kan ses som ett uttryck för den press som de utsätts för (Svedberg 2003).

Det är svårt att dra enhetliga slutsatser utifrån dessa komponenter mer än att det tycks finnas en tydlig koppling mellan yrkets prägning och av vilken stress personalen utsätts för. Denna slutsats kan förvisso kritiseras för att inte ta hänsyn till andra komponenter så som kulturella och historiska faktorer. Det kan även vara ett uttryck för ledarskapet som uppmuntrar och styr personalen till att lägga fokusering på det ena eller andra värdet. Denna kritik är förvisso giltig men motbevisar inte det faktum att de båda yrkenas prioritering av mjuka eller hårda värden fyller en viktig funktion i stresshantering. Både ledarskapet och dess historik kan ha formats av den sociala anpassning som sker enligt Scheins modell av organisationskultur (Jacobsen och Thorsvik 2002).



Det finns även en skillnad hur man ser på vem som bär ansvaret för gruppens hälsa. I kök så har individen själv ett ansvar för sig själv och arbetsgivaren tar inget aktivt ansvar för att personen skall värna om sin hälsa. Inom socialarbetar yrket så finns det ett kollektivt ansvar och ledaren fungerar som en stödjande i sin roll som ledare.

Stressens hantering utifrån givna arbetskulturs komponenter	Kök	Socialarbetare
Stressens form	Stressen betraktas som en naturlig del av arbetet. Stressen är kort och intensiv, finns ett tydlig början och slut. Stressen består av enkla om än många problem. Stressen som köksarbetare är synonym med aggressivitetsstress.	Stressen ses som en negativ del av arbetet. Stressen är långvarig och har en låg intensitet. Finns ingen tydlig början och slut. Stressen består av svårlösta problem. Stressen kan betraktas som synonym med uppgivenhetsstress.
Stressens orsaker	Fysikaliska stressorer i form av värme och ljudnivå. En hög krav bild med få utrymmen för fel i kombination med stor tidspress och krav på förmåga att hålla flera saker i huvudet.	Stressen orsakas av att behöva ta del i mänskligt lidande. Blir svårhanterlig när de insatser som förmedlas inte hjälper. Diffus yrkesroll som inkluderar flera arbetsområden. Stressen präglas ofta av hopplöshets känslor Arbetet är byggt på relationer.
Coping strategier	Aktiva strategier, agerar på situationen för att lösa eller ta kontroll över situation	Passiva strategier, anpassar sin känslomässiga för att nå acceptans.
Yrkesroll	Stressen betraktas som en naturlig del av yrket som ofta är lustfylld. Teamet enas för att ta kontroll. Finns tydliga ritualer om avslappning när stressen är slut.	Man anpassar till den rådande situationen. Det är huvudsakligen individuellt arbete men kollegorna finns i bakgrunden och stöttar. Tolerans skapar ett förlåtande klimat, gör de lättare att möta misslyckanden. Yrkesroll förmedlar distans och rutiner vid möten med klienter.
Genus	Rakheten av den övervägande manligheten skapar ett aggressivt klimat som motiverar till aktivitet.	Är ett kvinnoyrke och styrs av de klassiska ideal så som omhändertagande osv. Finns tendenser på att få en så god arbetsmiljö som möjligt.
Konflikter	Alla är beroende av varandra, konflikt blir ett sätt att tackla stressen genom att nå snabba lösningar. Om en person måste förändra sitt	Individerna är inte beroende av varandra för att kunna utföra sitt arbete. Däremot så är de beroende av att få tala ut och känna samvaro i laget.

	arbete så måste detta ske fort.	
Kommunikation och språk	Rak kommunikation är lösningsorienterad för att så fort som möjligt generera lösningar och kontroll.	Stödjande och bekräftande kommunikation i syfte om att härbärgera kollegors känslor av stress och frustration.
Ledarskap	Det finns tydliga rutiner om hur man skall hantera de stressiga situationerna. Ledaren kan utgöra mera belastning än stresslindring. Arbetet präglas av stor kontroll.	Ledaren tar ett stort ansvar för de anställda. Finns ett kollektivt ansvar för allas hälsa man ser om varandra. Fungerar som en buffert mot yttre och inre krav.

Det mest påtagliga över att båda yrken båda är utsatt för stark stress är deras värnande om gemenskap. Detta tar sig helt olika uttryck men grundkomponenten är fortfarande den samma. Sammanfattningsvis kan definiera det i att kockar agerar sig till en känsla av kontroll när socialarbetare accepterar sig till en känsla av kontroll.

## Resultatdiskussion

---

Utifrån mina intervjuer och egna erfarenheter har vill jag göra gällande att det finns indikation om att normer som är arbetsplatsöverskridande upprätthålls inom yrket. Det finns gemensamma nämnare hos alla de arbetsplatser jag besökt. Med tanke på undersökningens begränsade utformning så är det svårt att försöka hysa ambitionen om att detta resultat skall vara generaliserbart.

Därutöver vill jag göra gällande att de olika arbetskulturer som är gällande är skapade för att hantera de rådande situationer som finns inom arbetet. Denna slutsats går att ifrågasätta utifrån två olika perspektiv, socialisering och val av yrke. De har tidigare anförts hur socialiseringsprocessen har en oerhört stark inverkan på individen. Detta i kombination med att man har påvisat att normer inte alltid upprätthålls för att de vägleder till bästa lösning utan det snarare sker på premisser om de skapar trygghet. Resonemanget att normerna är passiviserande inom en organisation för att uppnå trygghet genom en stabil miljö är en aning missvisande. De normer som finns inom en organisation skall inte tolkas som det passiviserande utan snarare den press som organisationen utsätts för. När en grupp utsätts för press utvecklar den strategier för att hantera dessa svårigheter. Strategier kommer att vara verksamma så länge det finns en upplevelse om att man är utsatt för press eller stress. Detta gör i sig organisation passiv till förändring. Däremot skall inte normer tolkas utifrån att de skapar trygghet genom att genera en rutinmässig tillvaro. Det andra mottargumentet är att människor har olika personligheter och olika preferenser. Detta kan betraktas som en alternativ förklaring hur arbetskulturer formas. Att människor som har preferensen att jobba i kök har en personlighet som är mera rak och konfrontativ. När människor som har preferensen att jobba som socialarbetare tenderar att ha en personlighet som värnar om vikten om att bekräfta och stödja sin omgivning.

Oberoende av båda dessa motargument kännetecknas de båda yrkena av att ha utvecklat strategier som i form av arbetskulturen är formade till att tackla den stress de upplever, vilket talar emot båda dessa motargument.

Detta resultat som återgivits kan kritiseras på flera punkter. Underlaget för dessa slutsatser är varken tillräckligt stort för att man skall kunna säkerställa att dessa slutsatser är generaliserbara. Samtidigt så pekar dessa slutsatser på att det finns ett mönster om hur normer formas. Därmed blir det snarare intressant att vidare undersöka om detta mönster står att fina inom andra yrkeskategorier. Om det står att finna att även att andra yrken har allmängiltiga normuppsättningar i form av en arbetskultur så blir det ett naturligt antagande att dessa slutsatser stämmer.

Dessa slutsatser kan även kritiseras för att inte vara tillräckligt kritiskt granskade. Detta är en risk som inte kunnat bortses från i och med det kunskapsunderlag som finns för uppsatsen.

Slutsatserna kan även tolkas ur ett större perspektiv. Vid stresshanterings insatser inom företag så bör man ta hänsyn till de normer som finns inom organisationen. Att lyfta dessa normer kan bli ett verktyg att förstå pressen man upplever men också en möjlighet att införliva eller förändra dessa normer så en bättre arbetsmiljö uppnås. På så vis kan man undersöka om de normer som finns är av godo. T.ex. hur man betraktar stressen som en naturlig eller ovälkommen del av arbetet, eftersom detta har påvisats ha en stor effekt hur man tar hanterar stressen.

Likaså finns det även en växelverkan emellan normer och stressen som kommer som en produkt av arbetet. Detta skulle kunna vara en förklaring till varför omorganiseringar har en

negativ effekt. I och med att de normer som finns för att tackla stressen bryts sönder så förlorar bärarna av dessa normer ett viktigt verktyg till att hantera sin stress. Detta skulle kunna tänkas öka risken för stressrelaterade sjukdomar.

Det skulle även kunna betraktas som en förklaring till varför de informella normerna är så pass svåra att förändra. I och med att den arbetsrelaterade stressen som finns inom företaget uppmuntrar att normerna bibehålls. Det blir därför viktigt att förändra upplevelsen av den press som de bärande av normen upplever sig ha för att även kunna förändra de normer som finns inom företaget. Annars riskerar man att hamna i samma problematik att det inte finns normer som förklarar om hur man skall hantera den stressen som de upplever.

## Referenser

---

- Cullberg Johan (2005) *Dynamisk psykiatri* Natur och Kultur Falkenberg
- Elwyn Glyn Greenhalg Trisha Macfarlane (2005) *Grupper att leda små grupper inom hälso och sjukvård* Studentlitteratur Lund
- Engquist Anders (2007) *Kommunikation på arbetsplatsen* Prisma Stockholm
- Eriksen R Hege Ursin Holger (2005) *Stress* (Red) Ekman Rolf Arnetz Bengt Liber AB Stockholm
- Eriksson Ulla-Britt Starrin Bengt Janson Staffan (2003) *Utbränd och emotionellt utmärglad* Studentlitteratur Lund
- Eriksson Ulla-Britt Starrin Bengt Janson Staffan (2003) *Utbränd och emotionellt utmärglad* Studentlitteratur Lund
- Fyhr Gurli (2003) *Hur man hanterar människor i sorg* Natur och Kultur Stockholm
- Giddens Anthony (2001) *Sociologi* Studentlitteratur Lund
- Hans Selye *Nature* (vol. 138, July 4 1936 p.32)
- Heilig Markus (2005) *Stress* (Red) Ekman Rolf Arnetz Bengt Liber AB Stockholm
- Jackson Norman Carter Pippa (2002) *Organisationsbeteende i nytt perspektiv* Liber ekonomi Malmö
- Jacobsen Bo (2003) *Existensens psykologi* Natur och Kultur Falun
- Jacobsen Dag Ingvar Thorsvik Jan (2003) *Hur moderna organisationer fungerar* Studentlitteratur Pozkal
- Jonsdottir H. Ingibjörg (2005) *Stress* (Red) Ekman Rolf Arnetz Bengt Liber AB Stockholm
- Krauklis Martin och Schenström Ola (2001) *Utbrändhet den nya folksjukdomen* Fingar AB Södertälje
- Kvale Steinar (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun* Studentlitteratur Denmark
- Larsson Sam (2005) (Red) Larsson Sam Lilja Johan Mannheimer Katarina *Forskningsmetoder i socialt arbete* Studentlitteratur Denmark
- Lennér Axelson Barbro Thylefors Ingela (2005) *Arbetsgruppens psykologi* Natur och Kultur Stockholm
- Lennér Axelson Barbro Thylefors Ingela (2006) *Om konflikter hemma och på jobbet* Natur och kultur Falun

Lilja Johan och Larsson Sam (2005) (Red) Larsson Sam Lilja Johan Mannheimer Katarina  
*Forskningsmetoder i socialt arbete* Studentlitteratur Denmark

Levi Lennart (2005) *Stress* (Red) Ekman Rolf Arnetz Bengt Liber AB Stockholm

Lundberg Ulf (2005) *Stress* (Red) Ekman Rolf Arnetz Bengt Liber AB Stockholm

Maltén Arne (1998) *Kommunikation och konflikthantering* Studentlitteratur Lund

Nilsson Carina (2003) *Den tärande tiden* Carlssons bokförlag Stockholm

Passer W Michael Smith E Ronald (2003) *Psychology the science of mind and behavior*  
McGraw Hill New York

Stevens Richard (1998) *Att förstå människor* Richard Stevens (Red) Studentlitteratur

Svedberg Lars (2003) *Gruppsykologi* Studentlitteratur Lund

Thylefors Ingela (2007) *Ledarskap i human service organisationer* Natur och kultur  
Stockholm

Toates Fredrick (1998) *Att förstå människor* Richard Stevens (Red) Studentlitteratur

Wahl Anna Holgersson Charlotte Höök Pia Linghag Sophie (2001) *Det ordnar sig – teorier  
om organisation och kön* Studentlitteratur Lund

Whärborg Peter (2006) *Stress den nya ohälsan* Scandbooks AB Smedjebacken

Åsberg Marie, Nygren Åke, Herlofson Jörgen, Rylander Gunnar och Rydmark Ingrid (2005)  
*Stress* (Red) Ekman Rolf Arnetz Bengt Liber AB Stockholm

## **Intervju**

Ingibjörg H. Jonsdottir dr fysiologi, Institutet för stressmedecin Göteborg Den 10 april 2008

## **Bilagor**

---

### **Intervjumall**

#### **Arbetskultur**

Hur upplever du den kultur som finns i på din arbetsplats?

Tycker du att det skiftar från olika arbetsplatser?

Finns det visa normer och koder som alltid finns i vilken restaurang/kontor du än hamnar i?

Finns det ett specifikt uttryck eller språk som du förknippar med din bransch? Vad tror du dessa fyller för syfte.

Hur ser du på din yrkesroll?

Vad innebär din yrkesroll för dig?

Hur ser du på könsfördelningen vad tror du denna fördelning genererar?

Hur styrs din arbetsplats, hur ser det ut formellt informellt?

Hur fungerar kommunikationen, vad fyller den för syfte?

Upplever du att det finns en informell maktfördelning? Hur kommer sig denna?

Hur hanterar man konflikter i din bransch?

Upplever du att det finns oskrivna regler?

Om jag frågar dig igen efter vi talat hur upplever du den kultur som finns i den bransch du arbetar i?

#### **Stress**

Vad finns det för stressmoment i ditt yrke?

Hur tar du stress?

Hur tacklar arbetsgruppen stressen?

Vad hade du beskrivit som det mest krävande i dina arbetsuppgifter?

Finns de någonting du vill tillägga?