

UMEÅ UNIVERSITET
Institutionen för socialt arbete
Magisteruppsats 15 p
Vårterminen 2009
Handledare: Pierre Engström

Attityder gentemot Umeå kommuns personalstöd

- En studie om förekommande attityder och deras bakomliggande faktorer hos anställda inom socialtjänsten

Författare:
Helena Blom

Sammanfattning

Umeå kommun tecknade år 2005 ett avtal med Visavi AB:s personalstöd. Intentionen var att tjänsten skulle fungera som ett komplement till den redan befintliga företagshälsovården genom att erbjuda kommunens anställda psykosocialt inriktade tjänster för såväl arbets- som privatrelaterade problem. Då det visade sig att personalstödet – som år 2007 köpts upp av Falck Healthcare - nyttjades i relativt liten utsträckning beslutade kommunen efter årsskiftet 2009 att tjänsten skulle läggas ut på anbud. Ingen utvärdering hade tidigare gjorts med kommunens anställda och det var därför oklart vilka attityder som fanns mot tjänsten och vad som eventuellt kunde förklara den låga sökfrekvensen. Studiens övergripande syfte var därför att undersöka vilka attityder som förekom gentemot Falck Healthcares personalstöd bland anställda inom socialtjänsten. Syftet innefattade även att undersöka samband mellan attityder och personliga faktorer respektive psykosocial arbetsmiljö, samt att undersöka eventuella likheter och skillnader i attityder mellan olika verksamheter inom socialtjänsten. För att besvara syftet genomfördes en enkätundersökning med 54 anställda inom tre olika verksamhetsområden inom socialtjänsten: ett verksamhetsområde som främst arbetade administrativt, ett särskilt boende och ett verksamhetsområde som främst arbetade på fältet. Enkätens frågor utgick från tre olika områden: personliga faktorer, psykosocial arbetsmiljö samt attityder gentemot personalstödet. Svaren bearbetades i SPSS Statistics 17.0 och resultaten visade att respondenterna överlag hade en svagt positiv attityd gentemot personalstödet. Den mängd information respondenterna hade fått rörande tjänsten visade sig påverka deras attityder i hög grad och de som någon gång nyttjat personalstödet uppvisade överlag en mer positiv attityd gentemot tjänsten jämfört med respondenter som aldrig nyttjat den.

Sökord: personalstöd, attityder, Umeå kommun, socialtjänsten

Innehållsförteckning

1. Bakgrund	3
1.2 Syfte	6
1.3 Frågeställningar	6
2. Kunskap om området	7
2.1 Informationssökning.....	7
2.2 En inblick i kommuners syn på företagshälsovård och arbetsmiljöarbete	8
3. Metod	10
3.1 Förberedelser	10
3.2 Urvalsförfarande.....	12
3.3 Genomförande	13
3.4 Bortfall	13
3.5 Dataanalys	14
3.6 Reliabilitet, validitet och generaliserbarhet	14
3.7 Metodologiska reflektioner	15
3.8 Metodkritik	16
3.9 Etiska reflektioner	16
4. Teoretiska utgångspunkter	18
4.1 Attityder	18
4.2 Psykosocial arbetsmiljö	20
5. Resultat.....	22
5.1 Vilka attityder förekommer gentemot personalstödet?	22
5.2 Vilka personliga faktorer påverkar attityden mot att söka hjälp från personalstödet?	25
5.3 Hur påverkar olika psykosociala arbetsmiljöer attityden gentemot personalstödet?.....	29
5.4 Vilka attitydskillnader finns mellan olika verksamhetstyper inom socialtjänsten?.....	31
6. Val av teoretiska utgångspunkter och dess fördelar och nackdelar.....	33
7. Diskussion	34
7.1 Resultatdiskussion	34
7.2 Kommunens personalstöd - nuvarande läge och framtid	36
Referenser.....	39
Bilaga 1 Missivbrev.....	42
Bilaga 2 Enkät	43

Figur 1: Enkätens svarsfrekvens	14
Figur 2: Karasek och Theorells krav-kontrollmodell	20
Figur 3: Cirkeldiagram över respondenternas reaktion efter information om personalstödet	22
Figur 4: Diagram över andelen respondenter som nyttjat personalstödet	23
Figur 5: Diagram över omdömet som gavs om personalstödet tjänster	23
Figur 6: Cirkeldiagram över uppskattat behov av personalstödet inom socialtjänsten	24
Figur 7: Medelvärdestabell för ålder på attitydindexet	25
Figur 8: Korstabell för informationsmängd och sökfrequens till personalstödet	26
Figur 9: Medelvärdestabell för informationsmängd på attitydindexet	26
Figur 10: Korstabell för mående och sökfrequens till personalstödet	27
Figur 11: Korstabell för sjukdagar och sökfrequens till personalstödet	28
Figur 12: Respondenternas fördelning på Karasek och Theorells krav-kontrollmodell	29
Figur 13: Korstabell för psykosocial arbetsmiljö och sökfrequens till personalstödet	29
Figur 14: Medelvärdestabell för olika verksamheters reaktion efter information om personalstödet	31
Figur 15: Korstabell för verksamhetstyp och sökfrequens till personalstödet	31
Figur 16: Medelvärdestabell för verksamhetstyp på attitydindexet	32
Figur 17: Medelvärdestabell för olika verksamheters bedömning av socialtjänstens behov av personalstöd	32

1. Bakgrund

Begreppet *hälsa* kan definieras på olika sätt. Världshälsoorganisationen WHO definierar hälsa som ett tillstånd av totalt fysiskt, psykiskt och socialt välmående, inte bara som avsaknad av sjukdom och svaghet.¹ Författarna till boken "Långtidsfrisk" använder en mer utförlig definition.²

"Hälsa är en subjektiv upplevelse av välbefinnande, ett tillstånd då man finner mening med livet och upplever att livet är i balans. På samma sätt är hälsa i arbetslivet ett tillstånd av välbefinnande. Man har en arbetsförmåga som – om den används – ger arbetet och livet en mening. Man trivs med tillvaron och sig själv."

Begreppet "välbefinnande på arbetsplatsen" sträcker sig utöver regleringarna för arbetsrelaterad hälsa och fokuserar sig på den anställdes totala livsstil och välmående.³ Välbefinnandemodellen blev populär under 1990-talet. Medan arbetsrelaterad hälsa till stor del handlar om spänningen mellan organisationens mål kontra den anställdes hälsa handlar välbefinnande enbart om att förbättra den anställdes känslomässiga, intellektuella, fysiska, sociala och andliga välmående. Modellen uppmuntrar synen att både arbetsgivare och anställda gynnas av sådana aktiviteter och att de kan minska arbetsfrånvaro, förbättra slutresultat och uppmuntra anställda att hantera förändringar på arbetsplatsen på ett bra sätt.⁴ Tidigare lades stor tonvikt på anställdas eget ansvar för arbetsmiljön medan man idag utgår mer ifrån en modell om delat ansvar mellan arbetsgivare och anställd, där båda måste anstränga sig för att minska risker och öka hälsan för de anställda.⁵ Anställdas juridiska rättigheter vad gäller arbetsmiljö kan skiljas i två kategorier: individuella och kollektiva rättigheter. Individuella rättigheter kommer från allmän lagstiftning. Varje arbetsgivare har skyldighet att förse sina anställda med en säker arbetsmiljö, vilket finns uttryckt i Arbetsmiljölagens tredje kapitel:

2 § *Arbetsgivaren skall vidta alla åtgärder som behövs för att förebygga att arbetstagaren utsätts för ohälsa eller olycksfall. En utgångspunkt ska därvid vara att allt sådant som kan leda till ohälsa eller olycksfall skall ändras eller ersättas så att risken för ohälsa eller olycksfall undanröjs.*⁶

Inom EU härstammar individuella rättigheter från artikel 189 i Romfördraget, vilken främjar säkra arbetsmiljöer. Den huvudsakliga källan för kollektiv hälsa och säkerhet kommer dock från överenskommelser som fackförbund och arbetsledning förhandlat fram för sina anställda.⁷

¹ Bratton.J, Gold.J (2007) sid.480

² Johnsson J, Rexed B, Lugn A (2003) sid. 19

³ Bratton.J, Gold.J (2007) sid 480

⁴ A.a sid. 483-484

⁵ A.a sid. 482

⁶ www.arbetsmiljoverket.se/lagochratt/aml/Kapitel03.aspx

⁷ Bratton.J, Gold.J (2007) sid. 484-485

I Sverige ökade ohälsan dramatiskt från 1996 till 2003 då 14 procent av den arbetsföra befolkningen inte var i arbete på grund av arbetsoförmåga.⁸ Under dessa år inleddes en förändringsvåg i Sverige. Många arbeten inom skola, vård och omsorg försvann vilket bidrog till stigande sjuktal, främst bland kvinnor men även inom grupper som inte tidigare haft hög sjukfrånvaro. Bland dessa fanns akademiker, högre chefer och välutbildade kvinnor i 30-årsåldern.⁹ Det talas ofta om att arbetsmiljön blivit bättre genom åren vilket i de flesta fall är sant vad gäller den fysiska arbetsmiljön. Alltsedan 1977 års reform av Sveriges arbetsmiljölagstiftning omfattar dock det arbetsmiljörättsliga regelverket även arbetstagarnas psykiska hälsa och välmående, den så kallade psykosociala arbetsmiljön, vilken däremot har blivit klart sämre.¹⁰

Umeå kommun var år 2005 regionens största arbetsgivare med 10 755 medarbetare. Sjukfrånvaron bland dessa var samma år sammanlagt 11.3 procent räknat utifrån total närvaro.¹¹ Detta var en av anledningarna till att kommunens personalavdelning signalerade att det var hög tid att vidta åtgärder för att minska sjukskrivningstalet. Efter en del research fattade kommunstyrelsen beslutet att teckna avtal med Visavi AB:s personalstöd, vilket skulle fungera som ett komplement till den befintliga företagshälsovård som fanns via företaget Feelgood. Arbetsmiljölagens tredje kapitel 2a§ förpliktar också till att:

*Arbetsgivaren skall svara för att den företagshälsovård som arbetsförhållandena kräver finns att tillgå. Med företagshälsovård avses en oberoende expertresurs inom områdena arbetsmiljö och rehabilitering. Företagshälsovården skall särskilt arbeta för att förebygga och undanröja hälsorisker på arbetsplatser samt ha kompetens att identifiera och beskriva sambanden mellan arbetsmiljö, organisation, produktivitet och hälsa.*¹²

Medan Feelgood främst utförde fysiska vårdinsatser erbjöd personalstödet psykosocialt inriktade tjänster som kommunens anställda skulle kunna nyttja utan att chefen eller någon annan på arbetet skulle få reda på det. I dagsläget har kommunens anställda sedermera haft tillgång till personalstödet, vilket numera köpts upp av Falck Healthcare, i ungefär fyra år.¹³ Personalstödet kan erbjuda professionell hjälp för såväl arbetsrelaterade som privata problem genom telefonrådgivning, e-mail eller personliga möten. Arbetsrelaterade frågor kan exempelvis röra frågor om stress, utbrändhet, mobbning och samarbetsproblem med chef eller arbetskamrater. Privat kan det bland annat handla om skilsmässa, konflikter, dödsfall eller problem med barnen. Kommunens anställda har tillgång till personalstödet tjänster dygnet runt, 365 dagar om året. Även om tyngdpunkten i personalstödet avser hjälpinsatser av psykologisk karaktär täcker det även:

- Juridiska problem
- Samlevnads och relationsproblem
- Hälsa och livsstilsproblem
- Ekonomiska problem
- Sociala problem
- Andliga och existentiella problem
- Pensionsfrågeställningar

⁸ Johnsson J, Rexed B, Lugn A (2003) sid. 17

⁹ A.a sid. 21

¹⁰ <http://sv.wikipedia.org/wiki/Arbetsmilj%C3%B6>

¹¹ http://www.umea.se/download/18.3c6cfe2710af5588bc7800030423/UNS_h%C3%A4lsobokslut_12.pdf

¹² <http://www.av.se/lagochratt/aml/Kapitel03.aspx>

¹³ Möte på kommunens personalavdelning (2009-03-01)

- Alkohol, droger och spelmissbruk

Tjänsten är kostnadsfri för kommunens anställda och samtliga är helt sekretesskyddade i förhållande till sin arbetsgivare och samhället i övrigt. Falck Healthcare har en garanti att den hjälpsökande ska ha fått kontakt med en specialist för telefonvägledning eller inbokning av besökstid inom sjuttiotvå timmar. I akuta ärenden ska hjälp erbjudas inom tjugofyra timmar.¹⁴

I Umeå kommuns socialtjänst är totalt 2682 personer med befattningar som undersköterska, vårdare/skötare, vårdbiträde, sjuksköterska och socionomer anställda.¹⁵ År 2008 stod socialtjänstens anställda för 146 stycken, eller trettio procent, av kommunens totala ärenden hos personalstödet. Genom en bekant som arbetar inom socialtjänsten fick jag höra att kommunen övervägde att avsluta samarbetet med Falck Healthcare på grund av att personalstödet nyttjades för lite. Med egen arbetserfarenhet från ett par olika verksamheter inom kommunens socialtjänst tyckte jag personligen att detta lät mycket märkligt. Detta då mina erfarenheter var att arbete inom socialtjänsten stundtals kunde innebära stora påfrestningar, främst psykiskt, och att en möjlighet att få professionellt stöd via arbetet *borde* vara både behövligt och välkommet. Dessutom hade jag fått en positiv uppfattning av de tjänster personalstödet kunde erbjuda, något jag även hade fått bekräftat av andra anställda inom socialtjänsten som tagit hjälp av Falck. Idén om att detta på något sätt kunde vara ett potentiellt ämne för den kommande magisteruppsatsen kläcktes, varpå en preliminär forskningsplan utarbetades och kommunens personalavdelning kontaktades. Min kontakt på personalavdelningen bekräftade uppgifterna angående den låga sökfrekvensen till personalstödet och uttryckte att detta var ett ämne som personalavdelningen gärna såg att jag undersökte närmare. Dessutom informerades jag om att kommunen hade avtal med personalstödet till och med maj 2009 och att tjänsten i dagsläget var under upphandling. Ingen utvärdering av personalstödet hade tidigare genomförts riktad mot kommunens anställda utan enbart mot personal- och förvaltningschefer. Därför fanns ingen förklaring till den låga sökfrekvensen, även om vissa spekulationer hade förekommit.¹⁶

Eftersom tidigare forskning inom ramen för studiens ämne ”attityder gentemot personalstöd” var begränsad och ingen tidigare utvärdering gjorts med kommunens anställda rörande personalstödet upplevdes denna studie som ett oskrivet blad där resultaten var mycket svåra att förutse. Min förhoppning var dock att resultaten skulle bidra till viss pragmatisk nytta genom att öka personalavdelningens medvetenhet om förekommande attityder – från ett oskrivet blad och spekulationer till viss kunskap i frågan. De attityder som existerar i ett företag är av avgörande betydelse för hur väl företaget eller förvaltningen lyckas nå sina mål i framtiden.¹⁷ Oavsett vilket beslut som fattas rörande Falcks personalstöd kan studien i enlighet med detta eventuellt ge ett litet bidrag till verksamheter inom socialtjänsten i deras strävan att uppnå framtida mål inom arbetsmiljöarbete genom att lyfta fram personliga och strukturella faktorer som påverkade anställdas attityder i detta fall.

¹⁴ <http://www.falckhealthcare.se/>

¹⁵ <http://www.umea.se/umeakommun/omsorgochstod/merinformation/socialtjanstpersonalfragor.4.bbd1b101a585d7048000175329.html>

¹⁶ Möte på kommunens personalavdelning (2009-03-01)

¹⁷ Larsen T (2000) sid. 17

1.2 Syfte

Uppsatsens övergripande syfte var att undersöka vilka attityder gentemot personalstödet som förekom bland anställda inom socialtjänsten. Syftet innefattade även att undersöka samband mellan attityder och personliga faktorer respektive psykosocial arbetsmiljö. Slutligen skulle eventuella likheter och skillnader i attityder mellan olika verksamheter inom socialtjänsten belysas.

1.3 Frågeställningar

- Vilka attityder gentemot personalstödet förekommer bland anställda inom socialtjänsten?
- Vilka personliga faktorer påverkar attityden mot att söka hjälp från personalstödet?
- Hur påverkar olika psykosociala arbetsmiljöer anställdas attityd mot personalstödet?
- Vilka attitydskillnader finns mellan olika verksamhetstyper inom socialtjänsten?

2. Kunskap om området

Här beskrivs inledningsvis hur kunskapen om studiens ämnesval ökade genom adekvata informationskällor, då dessa dels gav ökad förståelse för området samt ett teoretiskt ramverk för studien. Det beskrivs även hur informationskällorna hittades och varför vissa begränsningar av antalet källor gjordes. Därefter presenteras utvalda resultat från en undersökning som företaget Prevent genomförde år 2008. Prevent var samordnare för projektet "Företagshälsovård anpassad till arbetslivets behov", vilket från början hade initierats av parter från arbetsmarknaden. De efterfrågade en nulägesbeskrivning rörande synen på företagshälsovård och arbetsmiljöarbete, vilken skulle utgöra ett underlag till parternas fortsatta arbete med att förbättra och effektivisera den nya företagshälsovården Åsa Axelsdotter Hök och Stig Tegle genomförde undersökningen vars resultat bland annat innefattade synen på företagshälsovård och arbetsmiljöarbete bland kommunalt anställda och kommunala personaldirektörer. Deras synpunkter redovisas här som en bakgrund för studien.

2.1 Informationssökning

När ämnesvalet var klart gjordes inledningsvis en genomläsning av personalstödet hemsida samt den statistikrapportering gällande sökfrekvensen till personalstödet som jag fått ta del av genom min kontakt på personalavdelningen. Detta syftade till att få en klarare uppfattning om vilka tjänster personalstödet kunde erbjuda och på vilket eller vilka sätt, samt för att få kunskap om i vilken omfattning och för vilka syften socialtjänstens anställda nyttjat personalstödet under föregående år. När studien inleddes hade jag en vag uppfattning om att dess fokus skulle riktas mot socialtjänstens anställdas "inställning" till personalstödet eller liknande, samt mot förklaringar till varför tjänsten nyttjades i så liten utsträckning, dock inte mer specifikt än så. Efter att ha läst Ida Burlin och Marie Halvarssons C-uppsats från 2002: *Studenters attityder till och deras riskbeteende vid användning av kondom* insåg jag att studerandet av anställdas *attityder* gentemot personalstödet skulle vara lämpligt utifrån mina intentioner.¹⁸ Detta motiverades dels av att *attitydbegreppet* innefattade betydligt mer än enbart "inställning" men dessutom kunde teorier rörande *attityder* även till viss del förklara varför positiva respektive negativa *attityder* bildas.

För att inhämta kunskap rörande *attityder* söktes därför först och främst efter adekvat litteratur i ämnet. Sökningar gjordes i Umeå universitets bibliotekskatalog samt Umeå stadsbiblioteks katalog. De ordkombinationer som användes var *attityder och personalstöd*, *attityder och företagshälsovård* samt *attityder och kommuner*. Även sökningar på enbart *attityder* respektive *attitudes* genomfördes. Den sistnämnda sökningen ledde av förklarliga skäl till oändligt antal träffar med efterföljande gallring, där litteratur som var äldre än 1990-talet valdes bort med ett undantag (McKenna 1987). En del litteratur kom jag även i kontakt med genom referenser i tidigare uppsatser, vilka lästes för att få inspiration och idéer inför det egna arbetet.¹⁹ Inga vetenskapliga artiklar söktes i det inledande skedet via universitetets eller stadsbibliotekets databaser då jag först ville gå igenom litteraturens innehåll för att få en förståelse för *attitydbegreppet*, hur det skulle användas i studien samt överlag få en klarare bild över studiens upplägg. Då det i ett senare skede av arbetet blev aktuellt att sondera terrängen vad gällde tidigare forskning gjordes inledningsvis en sökning på internets

¹⁸ Burlin I, Halvarsson M (2002)

¹⁹ Burlin I, Halvarsson M (2002), Gustafsson S, Larsson N (2008)

sökmotor google med sökorden *kommuner, företagshälsovård och personalstöd*. Genom detta hittades den nulägesbeskrivning av Sveriges företagshälsovård som Åsa Axelsdotter Hök och Stig Tegle hade genomfört, där flera svenska kommuner samt kommunala personaldirektörer medverkat med sin syn på företagshälsovård och arbetsmiljöarbete. Nulägesbeskrivningen sammanfattas under 2.2. Det var ett medvetet val att inte låta tidigare forskning eller teorier ta alltför stor plats i min studie eftersom jag utifrån personalstödet ”kritiska” läge ville att resultaten från enkätundersökningen skulle vara i fokus. Nulägesbeskrivningen bedömdes ge en tillfredsställande bakgrund till min studie och därför gjordes valet att inte ta med ytterligare tidigare forskning.

Karasek och Theorells krav-kontrollmodell bekantade jag mig med för första gången under en kvantitativ metodkurs under vårterminen 2009. Under arbetet med att formulera studiens frågeställningar insåg jag att modellen skulle vara användbar i anslutning till frågeställningen om hur psykosociala arbetsmiljöer påverkade attityden gentemot personalstödet. Vid ett handledningstillfälle visade min handledare mig Rubenowitz PAK-formulär (psykosocial arbetsmiljökartläggning), vilket utgår ifrån krav-kontrollmodellen, och förklarade dess upplägg. Då PAK-formuläret skulle underlätta utformningen av studiens enkät gav min handledare mig tillgång till detta. Vad gällde litteratur rörande krav-kontrollmodellen samt PAK-formuläret gjordes en sökning i universitetsbibliotekets katalog på *Karasek och Theorell* samt *Rubenowitz* för att få tillgång till litteratur innehållande deras egna beskrivningar av modellen respektive PAK-formuläret. Efter en kortare genomgång av de träffar jag fick fram hittades litteratur som ansågs användbar för att kunna förstå och beskriva krav-kontrollmodellen och PAK-formuläret.

2.2 En inblick i kommuners syn på företagshälsovård och arbetsmiljöarbete

Kommuner upplevdes överlag ambitiösa i sitt arbetsmiljöarbete och gjorde trots knappa resurser insatser för att sänka den generellt sett höga sjukfrånvaron. Då kommuner i mindre omfattning hade egen företagshälsovård valdes istället andra lösningar som avtal med externa leverantörer. Många kommuner köpte tjänster som sjuk- och friskänmälan och personalstöd. Kommunalt anställda hade dock i allmänhet en vag uppfattning om vad företagshälsovården erbjöd, vilka de var eller vad de kostade. Företagshälsovården verkade enbart skötas av personalavdelningen eller liknande. Vanliga anställda kände sig inte involverade utan använde företagshälsovården främst om man blev kallad på undersökning eller liknande. Kommuner upplevde till viss del olika problem vad gällde arbetsmiljöarbete då de arbetade utifrån olika förutsättningar, beroende på kommunens storlek och geografiska placering. Ett generellt problem var dock enligt en kommunal fokusgrupp att personalfrågor inte alltid sågs som en integrerad del i operativa chefers ordinarie ansvar. De menade att ju mer specialiserade personalfrågorna blev, desto större risk var det att de blev ett ärende utanför den egna arbetsplatsen, vilket upplevdes som negativt.

Gällande arbetsmiljön menade många att det främst var ”osynliga” psykosociala frågor och problem som var problematiska och fick konsekvenser, bland annat i form av utbrändhet. Här tyckte flera av deltagarna att arbetsgivaren borde satsa mer på att få bukt även med dessa problem gällande ohälsa. Stress var det vanligaste ordet som användes för att beskriva psykosociala problem. Allting tydde dock på att företagshälsovården hade följt med i denna

utveckling och hade större beredskap att hantera psykosociala problem. Exempelvis hade antalet beteendevetare inom företagshälsovården ökat dramatiskt i takt med efterfrågan på psykosociala stödtjänster. Många deltagare uttryckte dock att företagshälsovårdens psykosociala stöd enbart erbjöds på individnivå vilket medförde att eventuella problem inom organisationen kvarstod. Detta innebar också att tjänsterna köptes för sent, det vill säga när skadan oftast redan var skedd.

Medarbetarenkäter uppgavs vara vanliga i framför allt större organisationer men många var tveksamma till om - och i så fall hur - resultaten togs tillvara av ledningen. Enkäterna ansågs dock kunna utgöra ett underlag för insatser från företagshälsovården och därför även indirekt kunna påverka företagshälsovårdens möjligheter. Nästan alla förvaltningar, vare sig de köpte företagshälsovård eller inte, uppgav att de väl kände till vad som fanns att köpa på marknaden för företagshälsovårdstjänster. Det var inte okunskap om marknaden som hindrade snarare okunskap om *hur* dessa tjänster skulle användas för att nå resultat. Avslutningsvis menade Axelsdotter Hök och Tegle att det yttersta syftet med företagshälsovård borde vara att ge ledningen stöd för att skapa säkra, hälsofrämjande och utvecklande arbetsförhållanden. Det viktigaste är inte vad som köps eller för hur mycket, utan det viktigaste är att dessa uppgifter blir utförda. Om detta görs med anställdas egna resurser är det bra, med stöd av företagshälsovård är det bra och görs det med stöd av en massör, regionalt skyddsombud, en psykolog eller en engagerad chef är det också bra. Lösningarna kan vara flera och variera beroende på arbetsplats men syftet förblir detsamma.²⁰

²⁰ http://www.prevent.se/doc_pdf/pdf/amnesfakta-fhv-slutrapport.pdf

3. Metod

Här beskrivs utförligt hur studiens enkätundersökning genomfördes, steg för steg. Alltifrån hur enkätfrågor valdes och formulerades till urval av respondenter, praktiskt genomförande av undersökningen, redovisande av svarsfrekvens och bortfall samt hur dataanalyser genomfördes. Undersökningens reliabilitet, validitet och generaliserbarhet behandlas därefter och metodavsnittet avslutas med metodologiska reflektioner, metodkritik samt undersökningens etiska överväganden.

3.1 Förberedelser

Då syftet med studien var att undersöka attityder gentemot personalstödet hos ett större antal individer valdes en kvantitativ ansats i form av en enkätundersökning för att besvara studiens frågeställningar. Efter ett preliminärt syfte hade formulerats och studiens teoretiska referensram hade valts inleddes arbetet med att formulera lämpliga enkätfrågor. För att enkätundersökningen skulle vara väl strukturerad behövde jag inledningsvis veta vad jag ville fråga om i studien samt se till att alla frågor handlade om det ämnet och inte om en massa annat.²¹ Huvudregeln för mig var att begränsa mig till att samla in uppgifter som var relevanta för syftet med undersökningen. Då intresset i enkätundersökningen rörde tre specifika områden – personliga faktorer, psykosocial arbetsmiljö och attityder gentemot personalstödet ställdes enbart frågor som kunde kopplas till dessa områden. En utgångspunkt vid frågeformuleringen var att för många frågor dels kunde sänka kvaliteten på de uppgifter jag fick in genom att frågorna besvarades slarvigare. Det kunde även medföra att vissa respondenter enbart besvarade en del av frågorna eller helt lät bli att delta i undersökningen.²² Den slutgiltiga versionen av enkäten bestod således av tjugoåtta frågor och utformades i Excel. För att se enkäten i sin helhet se bilaga 2.

En del av de ”personliga” frågorna med svarsalternativ lånades från Umeå kommuns medarbetarenkät. Dessa hade främst karaktären av bakgrundsfrågor som åldersgrupp, sysselsättningsgrad o.s.v. medan resterande personliga frågor formulerades på egen hand. För att få konkreta mätvärden på psykosocial arbetsmiljö och identifiera faktorer som orsakat eller kan förväntas orsaka psykisk ohälsa och vantrivsel har Rubenowitz utarbetat en enkät – PAK (psykosocial arbetsmiljökartläggning) – där fem arbetsmiljöfaktorer täcks av fem frågor vardera.²³ Elva enkätfrågor hämtades från Rubenowitz PAK-kartläggning rörande psykosocial arbetsmiljö, med endast mindre omformuleringar av några frågor. Enkätfrågorna 5-8 rörde graden av kontroll i arbetet, 9-13 handlade om socialt stöd från chef och arbetskamrater medan frågorna 14-17 rörde krav i arbetet. De omformuleringar som gjordes hade för avsikt att förenkla eller förtydliga vissa frågor för att undvika missförstånd under undersökningen. Eftersom vissa frågor i enkäten formulerades på egen hand var min strävan också att ha ett så enhetligt språk som möjligt och därför byttes en del onödigt krångliga ord ut mot mer lättförståeliga. För att enkäten inte helt skulle domineras av arbetsmiljöfrågor uteslöts en av Rubenowitz arbetsmiljöfaktorer helt - vilken handlade om stimulans från själva arbetet.

Samtliga attitydfrågor formulerades på egen hand men frågeformuleringar samt svarsalternativ anpassades för att likna dem från PAK. Eftersom ”attityder” är ett begrepp

²¹ Trost J (2007) sid. 61

²² Körner S, Wahlgren L (2005) sid. 14

²³ A.a sid. 87

vars innebörd är långtifrån kristallklar och dessutom kan ha olika betydelser för olika människor fick jag vid frågeformuleringen använda mig av operationalisering. Detta innebar att jag fick försöka översätta det abstrakta och kanske omätbara begreppet till något konkret och mätbart. Med hjälp av ett antal olika mätvärden försökte jag därför fånga in det som jag uppfattade som centralt för begreppet attityd i det aktuella sammanhanget.²⁴

I undersökningen valdes fem fasta svarsalternativ till de flesta av frågorna. Tre frågor var dikotoma, det vill säga kunde bara anta två olika värden: man eller kvinna och ja eller nej.²⁵ För två enkätfrågor gavs svarsalternativet ”annat”, vilka då följdes av en möjlighet för respondenterna att själva precisera svaret. Svaren på samtliga värderingsfrågor poängsattes på så sätt att 1 poäng gavs om det första, mest negativa, alternativet, 2 poäng om det andra förkryssats och 5 poäng för det sista och mest positiva alternativet. Den sammanlagda poängen utgjorde på så sätt respektive persons totalpoäng där höga poäng inom områdena psykosocial arbetsmiljö respektive attityd mot personalstödet tolkades positivt och låga poäng negativt. Vad gällde frågorna om psykosocial arbetsmiljö blev respondenternas sammanlagda svars-poäng för de frågor som rörde respektive arbetsmiljöfaktor - krav, kontroll och socialt stöd - deras mätvärde på faktorn i fråga.²⁶ I varje statistisk undersökning vill man uppskatta det numeriska värdet hos variabler på detta sätt.²⁷ I min undersökning fick detta vissa konsekvenser då variablerna som mättes överlag var av kvalitativ art. Det innebar dels en risk att mina svarsalternativ inte täckte alla möjligheter och att respondenternas svar kunde vara ogenomtänkta.²⁸ Att låta svarsalternativen till enkätens värderingsfrågor begränsas till förutbestämda värden resulterade dessutom i att individuella nyanser i respondenternas svar gick förlorade, liksom möjligheten att få deras personliga motiveringar och eventuella förklaringar till sina svar. Anledningen till varför studiens enkät inte hade öppna – eller ett större antal svarsalternativ var på grund av att databehandlingen då hade tagit alltför lång tid, utifrån studiens tidsram. I slutet av enkäten gavs däremot respondenterna möjlighet att skriva sina tankar eller synpunkter kring enkätfrågorna, vilket några gjorde och en del av dessa reflektioner finns med i studien. Syftet med studien var inte att få detaljkunskaper om anställdas attityder gentemot personalstödet eller djupare förklaringar till förekommande attityder. Hade så varit fallet hade valet av metod istället fallit på kvalitativa djupintervjuer. Med bakgrund av att kommunens personalavdelning inte hade någon direkt kunskap i frågan samt med anledning av personalstödet kritiska läge bedömdes det viktigare i detta fall att komma fram till fler, men något mindre ingående resultat, än ett fåtal mer djupgående resultat.

Till samtliga enkäter bifogades ett missivbrev som alla respondenter enkelt kunde ta lös och behålla. Samtidigt som ett missivbrev ska vara så kort som möjligt ska det innehålla en mängd information. Brevet inleddes därför med en kort information om kommunens personalstöd, följt av studiens syfte och innehåll. Det innehöll också upplysningar om ungefär hur många och vilka som skulle ingå i enkätundersökningen. Slutligen informerades det även om hur anonymiteten skulle bevaras.²⁹ Missivbrevet återfinns i bilaga 1.

²⁴ Körner S, Wahlgren L (2005) sid. 15

²⁵ Edling, C, Hedström, P (2003) sid. 16

²⁶ Rubenowitz S (1994) sid. 88

²⁷ Körner S, Wahlgren L (2005) sid. 14

²⁸ A.a sid. 16

²⁹ Trost J, (2007) sid. 99-100

3.2 Urvalsförfarande

Eftersom jag samlade in data via enkät var min strävan att kunna använda mina data till att uttala mig på ett rättvist sätt gällande tänkbara populationer. För att detta skulle vara möjligt krävdes först och främst att jag hade ett i statistisk mening representativt urval. En tumregel vid mitt urval var att ju större urval desto större sannolikhet att det skulle vara representativt för populationen.³⁰ Som socialarbetare behövde jag vara särskilt medveten om vilka respondenter jag inkluderade i mitt arbete. Med tanke på professionens uppdrag för kulturell, etnisk och social mångfald behövde jag i min forskning försäkra mig om att mina urval var tillräckligt representativa för olika grupper. Studier som baseras på snäva och kulturellt homogena urval var mindre troliga att ge information som var förenligt med socialt arbetes strävan att uppmärksamma frågor rörande mångfald.³¹ Då min strävan var att få så stor bredd på undersökningen som möjligt - trots att ett urval var nödvändigt - insåg jag att valet att undersöka olika typer av verksamheter inom socialtjänsten kunde ge mer representativa svar för ”anställda inom socialtjänsten” och dessutom bidra till en intressantare studie. Strategiska urval användes huvudsakligen då jag ville vara säker på att få variation i svaren från dem jag skulle undersöka.³² De typer av verksamheter eller avdelningar som bedömdes intressanta för studien var dels en verksamhet som främst arbetade administrativt, någon som till största del arbetade ”på fältet” samt ett särskilt boende. Dessa verksamheter antogs representera mångfald i bland annat arbetsuppgifter, personalsammansättning och arbetstider. De olika förutsättningarna i arbetet tillsammans med skilda klientgrupper antogs därför kunna uppvisa viss variation vad gällde psykosocial arbetsmiljö. Med hänsyn till studiens begränsade omfattning bedömdes verksamheter med maximalt trettio anställda vardera vara rimliga att undersöka.

För att hitta tänkbara verksamheter till enkätundersökningen utgick jag främst ifrån min egen förförståelse om socialtjänstens verksamheter. Till min hjälp fanns även kommunens hemsida med en förteckning över socialtjänstens samtliga verksamheter tillsammans med kontaktuppgifter. Inom varje verksamhetsområde fanns inga särskilda preferenser på specifika verksamheter att undersöka. Från verksamhetsområdet särskilt boende blev det därför helt sonika den verksamhet som först svarade och gick med på att delta som blev aktuell. För att komma i kontakt med anställda som främst arbetade ”på fältet” gjordes i högre grad ett strategiskt urval utifrån min egen förförståelse. Då min sambo arbetar inom detta verksamhetsområde visste jag att det fanns en annan verksamhet med liknande arbetsuppgifter inom socialtjänsten varpå denna kontaktades. För att få hjälp att hitta en lämplig administrativ enhet kontaktades socialtjänstens mottagningsenhet. Där slussades jag vidare till en person som kunde hjälpa mig i frågan. Genom denna person fick jag kontaktuppgifter till två enhetschefer vilka tillsammans hade lämpligt antal anställda. I samtliga verksamheter och avdelningar som blev aktuella genomfördes totalundersökningar, det vill inget internt urval gjordes utan samtliga anställda tillfrågades, vilket ofta är praktiskt när populationen är liten.³³

Det kan anses godtyckligt att jag till synes mer eller mindre strategiskt valde ut verksamhetsområden och verksamheter till studiens enkätundersökning. Min enda avsikt med detta var dock att försäkra mig om att få en spridning bland respondenterna för att få fram så representativa svar som möjligt för socialtjänsten. Studiens resultat bedömdes i enlighet med

³⁰ Trost J (2007) sid. 33

³¹ Grinnel R., Unrau Y. (2005) sid. 36

³² A.a sid. 33

³³ Körner S, Wahlgren L (2005) sid. 21

detta också bli intressantare och mer trovärdiga. Urvalsförfarandet hade dock både för- och nackdelar. En fördel var att de olika verksamhetsområdena enligt önskemål hade olika yrkesmässiga förutsättningar, vilket bidrog till en spridning och mångfald bland respondenterna. Urvalet möjliggjorde även en jämförelse mellan olika verksamhetsområden, vilket bedömdes som intressant för studien. Urvalsförfarandets största begränsning var enligt min mening att tre verksamhetsområden och sju arbetsplatser är en mycket liten del av socialtjänstens alla verksamheter. Det är möjligt att de verksamheter som jag mer eller mindre strategiskt valde ut uppvisade en mer positiv eller negativ attityd inställning till personalstödet jämfört med om en totalundersökning genomförts inom socialtjänsten, vilket kan ha lett till snedvridning av resultaten. Därmed är det även möjligt att studiens resultat förmedlar en bild av socialtjänstens anställdas attityder gentemot personalstödet som inte är representativ för hela socialtjänsten. En viktig faktor i bildandet av attityder gentemot personalstödet visade sig vara hur mycket information respondenterna hade fått om personalstödet. Med tanke på detta hade även verksamheternas enhetschefer en mycket viktig roll i undersökningen, då det var dessa som förväntades ansvara för informationen. Även om jag såg till att få en spridning bland respondenterna kan alltså det indirekta valet av deras enhetschefer ha påverkat attityderna i positiv eller negativ riktning.

Då urvalet av lämpliga verksamheter hade gjorts följde en mängd telefonsamtal och e-mail där undersökningens bakgrund, syfte och upplägg presenterades. I två verksamhetsområden ringde eller mailade jag direkt till respektive enhetschef medan jag i ett fall ringde direkt till personalgruppen. Detta eftersom min förförståelse var att personalgruppen arbetade mycket självständigt utan enhetschef i samma byggnad. Enhetscheferna från detta verksamhetsområde informerades dock om enkätundersökningen innan den genomfördes.

3.3 Genomförande

Utdelningen och besvarandet av enkäterna genomfördes utifrån de olika verksamheternas möjligheter och önskemål. En arbetsgrupp ansåg det mest lämpligt att jag kom förbi med enkäterna under deras morgonmöte där de informerades om undersökningen och gavs möjlighet att ställa frågor. Eftersom de inte kunde säga en exakt tid när enkäten skulle ha hunnit besvarats lämnades ett frankerat kuvert med mina adressuppgifter dit enkäterna kunde läggas och postas när de var klara. I två verksamheter lämnades enkäter till respektive enhetschef som ansvarade för utdelning och insamling inom en bestämd tidsram. Andra verksamheter och arbetsgrupper föredrog att jag kom till deras arbetsplatsträff för kort information följt av direkt besvarande av enkäterna.

3.4 Bortfall

Totalt delades 60 enkäter ut på sju olika arbetsplatser inom tre olika verksamhetsområden inom socialtjänsten. Av dessa besvarades 54 stycken inom tidsramen för studien, vilket gav undersökningen ett externt bortfall på sex personer. Tre respondenter utelämnade en till tre frågor vardera, vilket även ledde till ett visst internt bortfall.³⁴ Då dessa respondenter besvarat majoriteten av frågorna var min bedömning att de trots detta kunde ingå i undersökningen. Om bortfallet hade varit större kunde dock undersökningens resultat ha blivit mindre tillförlitliga. Min förhoppning var därför att få en svarsfrekvens på över 65 procent, vilket

³⁴ Körner S, Wahlgren L (2005) sid. 14

brukar anges som gränsvärde för tillförlitlighet.³⁵ Som figur 1 visar blev undersökningens svarsfrekvens 90 procent.

	Utdelade	Besvarade	Ofullständiga	Obesvarade	Summa bortfall	Svarsfrekvens
Enkäter	60	54	3	6	9	n=54
					15%	90%

Figur 1. Svarsfrekvens

3.5 Dataanalys

Insamlad data analyserades i dataprogrammet SPSS Statistics 17.0 där såväl deskriptiv analys som sambandsanalys genomfördes. Den deskriptiva statistiken användes för att beskriva variationen av attityder gentemot personalstödet i undersökningen, vilket främst gjordes i form av olika diagram och redovisade medelvärden. Sambandsanalys genomfördes i form av korstabeller samt jämförande av medelvärden där graden av samband mellan olika variabler mättes genom signifikanstesten Chi2 och Anova. Chi2-testen jämförde observerade frekvenser i studiens korstabeller med en hypotetisk nollfördelning, så som frekvenserna skulle se ut om det inte fanns någon skillnad mellan variablerna. Om mina testvärden var större än den hypotetiska nollfördelningens var skillnaden mellan frekvenserna statistiskt signifikanta. Då studiens statistiska signifikansnivå valdes till 95 procents säkerhet behövde mina testvärden vara ≤ 0.05 för att vara signifikanta.³⁶ Anova-testen gjordes på studiens jämförelser av olika grupper medelvärden på attitydindexet. Testen visade i vilken grad olika grupper värde på attitydindexet påverkades av variabler inom områdena arbetsmiljö, personliga faktorer och verksamhetsområden.³⁷ Även detta test behövde vara ≤ 0.05 för statistisk signifikans.

3.6 Reliabilitet, validitet och generaliserbarhet

Reliabiliteten i studien försäkrades delvis genom att min enkät utformades med hjälp av vetenskaplig metodlitteratur. Det faktum att studien genomfördes i form av en enkätstudie förstärkte reliabiliteten ytterligare då risken för bias från forskaren minskade.³⁸ Eftersom den typografiska utformningen av enkäten var viktig för reliabiliteten utarbetades frågeformuläret i Excel. Tanken bakom detta var att respondenterna enkelt skulle kunna fylla i sina svar och min kodning skulle kunna göras med större precision.³⁹ Av samma anledning innehöll enkäten inga öppna frågor då dessa, förutom att de är tidskrävande, kunde ha försvårat kodning och dataanalys.⁴⁰ För att uppnå hög reliabilitet i studien krävdes också att det fanns en likhet

³⁵ Polit, D Beck C (2004) sid. 366

³⁶ Edling, C, Hedström, P (2003) sid.80-84

³⁷ Pallant J (2007) sid. 103

³⁸ Polit D, Beck C (2004) sid. 350-351

³⁹ Körner S, Wahlgren L (2005) sid.65

⁴⁰ Polit D, Beck C (2004) sid. 349-350

mellan frågor som avsåg att mäta samma sak. För att säkerställa detta gjordes faktoranalyser med avsikt att identifiera enkätfrågor som hade ett starkt samband med andra frågor rörande attityder och psykosocial arbetsmiljö, men inga eller svaga samband med frågor utanför respektive område.⁴¹ Utifrån faktoranalysernas resultat skapades sedan index med likartade frågor som element.⁴² Fördelen med index var att de förutom att reducera datamängden även ökade reliabiliteten för de studerade områdena jämfört med om jag hade studerat deras frågor var för sig. Därmed gavs också utrymme för en högre validitet i studien, förutsatt att de ingående frågorna mätte aspekter ur det aktuella området.⁴³ Studiens utförliga metodavsnitt liksom enkätundersökningens höga svarsfrekvens var två faktorer som förstärkte studiens validitet ytterligare.⁴⁴ En risk med att jag sammanfogade variabler till index kunde dock vara att de ingående variablerna tolkades på olika sätt av respondenterna när de såg dem i form av enskilda enkätfrågor. Deras svar på de enskilda frågorna kunde därmed ha en annan betydelse och ett annat värde för dem än vad det sammanlagda värdet blev i de konstruerade indexen. Mina index möjliggjorde en utvidgad mätning av attityder och psykosocial arbetsmiljö med fördelen att de gav en bredare och mer generell bild över respondenternas attityder gentemot personalstödet och deras psykosociala arbetsmiljö. En konsekvens kan dock ha varit att mätningarna med indexen ökade risken för feltolkningar av resultaten genom att vara mindre precisa. I enlighet med att enkätundersökningar i stort möjliggör mätningar där mycket generell information kan inhämtas om ett stort antal människor på bekostnad av detaljkunskaper, kan index ge bredare information om ett fenomen men med en svaghet gällande precision och detaljkunskap. Respondenternas sammanlagda värde på indexen blev ett slags medelvärde på samtliga ingående frågor där vetskapen om fördelningen mellan frågornas olika svarsalternativ blev obefintlig. Om det skulle framkomma att indexen gav en orättvis bild av respondenternas svar skulle validiteten i studien påverkas negativt då trovärdigheten i respondenternas svar är av högsta vikt.

Min intention med studien var inte att erhålla resultat som skulle gå att jämföra eller överföra exempelvis till andra kommuner. Detta motiveras av att studien inspirerades av Umeå kommuns ”kritiska” situation gällande personalstödet och genomfördes därför enbart av eget intresse samt för att förhoppningsvis komma till viss praktisk nytta för kommunens personalavdelning. Däremot skulle det givetvis vara fullt genomförbart för andra kommuner som har avtal med Falcks personalstöd att genomföra en liknande studie för att få en uppfattning om vilka attityder som förekommer gentemot tjänsten, samt eventuella bakomliggande faktorer. I sådant fall måste man dock ha i åtanke att trots att svenska kommuners struktur, ledning och verksamheter i mångt och mycket kan likna varandra är var och en politiskt styrd med olika ekonomiska förutsättningar, vilket i hög grad kan påverka kommunalt anställdas förutsättningar, deras mående och hjälpbehov.

3.7 Metodologiska reflektioner

Genomförandet av en enkätundersökning var en process och det tog lång tid från idé till en färdig rapport.⁴⁵ I mitt fall gav valet av kvantitativ metod mig verkligen många nya erfarenheter vad gäller uppsatsskrivande. Även om en uppsats innehåller mer än bara empiri så är det ändå den som enligt mig utgör studiens kärna. Därför var frustrationen stundtals stor

⁴¹ Olsson H, Sörenson S, (2007) sid. 121-123

⁴² A.a sid.65

⁴³ Körner S, Wahlgren L (2005) sid. 15

⁴⁴ Polit D, Beck C (2005) sid. 213-215

⁴⁵ Trost J (2007) sid. 12

då det tog längre tid än beräknat att genomföra min enkätundersökning. Detta berodde främst på att det tog lång tid att komma i kontakt med vissa verksamheter men även på att en del verksamheter och enhetschefer ville ta upp frågan om att delta i undersökningen med hela arbetsgruppen innan de kunde ge ett besked, vilket tog tid. Då detta var min första kvantitativa studie hade jag givetvis föredragit att ha gott om tid för bearbetning av mina data för att kunna presentera resultaten på bästa sätt. Så blev dock inte fallet men med facit i hand kan jag åtminstone intyga att jag har gjort mitt allra bästa utifrån förutsättningarna.

Givetvis har jag lärt mig mycket genom att göra en kvantitativ studie! Allt ifrån läsning av kvantitativ metodlitteratur, frågeformulering, typografisk utformning av enkät och databearbetning var i princip helt nya jaktmarker för mig som tidigare enbart använt kvalitativ metod. Förhoppningsvis kommer jag på något sätt att få användning för dessa nyförvärvade kunskaper i mitt framtida yrkesliv.

3.8 Metodkritik

Ett eventuellt problem med valet av fasta svarsalternativ i min enkät hade kunnat vara att de kanske passade mitt sätt att tänka men inte respondenternas. En del som ska besvara frågor med fasta svarsalternativ kan reagera med att säga ”det beror på”.⁴⁶ I de verksamheter där jag personligen delade ut enkäter uppgav dock samtliga respondenter att frågeformuläret överlag inte innehöll några otydligheter men några respondenter bad om förtydliganden av vissa frågor.

Mitt begränsade urval kunde givetvis inte ge fullständig information om hela populationen, vilken utgjordes av samtliga anställda inom Umeå kommun, utan får betraktas som ett stickprov. Om studiens omfattning hade varit större hade min undersökning givetvis utökats och omfattat betydligt fler verksamheter och anställda inom socialtjänsten för att bättre kunna representera populationen. Den oväntade tidspressen bidrog till att studiens resultatdel inte blev riktigt som jag hade tänkt. Intentionen var inledningsvis att mer avancerade sambandsanalyser som regressionsanalys skulle genomföras för att jag mer specifikt skulle kunna uttala mig om hur vissa variabler påverkade attityder och sökfrequens till personalstödet. En fördel med att presentera resultaten i form av frekvensdiagram, korstabeller och jämförelser av medelvärden var dock att de synliggjorde resultaten på ett enkelt och tydligt sätt vilket även personer som är noviser inom statistik kan förstå.

3.9 Etiska reflektioner

Ett väl medvetet etiskt dilemma inför enkätundersökningen var att jag visste om att personalstödet som tjänst var under upphandling och att dess framtid var oviss. Däremot hade jag ingen aning om de verksamheter jag skulle undersöka var medvetna om detta. Efter en del funderande bestämde jag mig dock för att *inte* informera enhetschefer eller respondenter om saken, varken i missivbrevet, per telefon eller e-mail eller när jag personligen delade ut enkäter. Valet motiverades främst av att jag misstänkte att informationen skulle kunna påverka undersökningens resultat. Mitt antagande var att vissa respondenter eventuellt skulle värdera tjänsten högre om man visste att den riskerade att försvinna. Ingen som jag var i kontakt med nämnde personalstödet kritiska läge och därför antog jag att kännedomen om läget var begränsad eller obefintlig.

⁴⁶ Trost J (2007) sid. 78

Respondenternas anonymitet säkrades genom att inga arbetsplatser namngavs utan verksamhetsområdena benämndes endast utifrån karaktärsgrad. Besvarade enkäter förvarades i förslutna kuvert och förstördes efter kodning. Respondenterna informerades om att kommunens personalavdelning var intresserade av resultaten men upplystes om att de bara skulle få ta del av den färdiga uppsatsen och alltså inte skulle veta vilka arbetsplatser som hade deltagit i undersökningen.

4. Teoretiska utgångspunkter

Detta kapitel inleds med ett teoretiskt avsnitt rörande attityder: vad attityder är, hur de bildas, olika typer av attityder samt vilken funktion de har för människor. Intentionen är att avsnittet ska ge en djupare förståelse för attitydbegreppet, vilket utgör grunden för hela studien. Avsnittet följs av en teoretisk presentation av psykosocial arbetsmiljö i form av Karasek och Theorells modell rörande krav, kontroll och socialt stöd i arbetet.

4.1 Attityder

I facklitteraturen råder konsensus kring att en attityd *representerar* en summarisk utvärdering av ett psykologiskt objekt i dimensionerna god-dålig, behaglig-obehaglig och tycka bra om-tycka illa om. Psykologiska objekt är de objekt som våra psykologiska utvärderingar riktas mot. Dessa innefattar såväl personer, grupper, händelser som sakförhållanden av olika slag. Vi utvecklar attityder gentemot personer som är viktiga mot oss, vare sig det gäller chefer, kollegor, samarbetspartners eller kunder, men även gentemot själva arbetet och olika saker och problemställningar i anslutning till situationer och verksamheter på arbetsplatsen.⁴⁷ Då en attityd är en inskjuten variabel som inte kan studeras direkt kan den därför vara svår att specifikt *definiera* på ett entydigt sätt. Ett försök till definition är att det är ”varaktiga system, innehållande positiva och negativa värderingar, känslor och beteenden”. Skillnaden mellan attityder och värderingar är att en attityd finns mot något specifikt, medan en värdering mer är ett ideal, som individen anser som bra och ansluter sig till.⁴⁸ Människor väger också in annat i sina attityder, exempelvis andra människors attityder och normer.⁴⁹

En åsikt används ofta i betydelsen av en ”uttryckt attityd” och kan alltså förstås som ett konkret och mer specifikt uttryck för en bakomliggande attityd.⁵⁰ Ibland försöker man skilja mellan olika attitydkomponenter som sedan kan definieras operationellt. Tre komponenter som ofta nämns är dels en kognitiv komponent, det vill säga individens kunskaper om attitydföremålet, en affektiv komponent – individens känslor gentemot föremålet och till slut en handlingsbenägenhet, sannolikheten att individen betar sig på ett visst sätt gentemot föremålet.⁵¹

Attitydbildning

Attityder kan bildas på olika sätt. På det stora hela taget är den direkta personliga erfarenheten av attitydobjektet mest betydelsefull för att bilda en attityd. Personlig kommunikation har också i allmänhet stark effekt på attityder.⁵² Attityder gentemot ett objekt påverkas av hur objektet i fråga presenteras – vilken information som ges om objektet och på vilket sätt. Det kan också vara så att människor har skilda uppfattningar om informationen, vilket kan bero på vilka kunskaper individen har sedan tidigare, hur engagerad individen är i sammanhanget och vilka erfarenheter individen har. Attitydbildningsprocessen påverkas också av i vilken grad objektet exponeras.⁵³ Genom att en individ har eller får en uppfattning eller övertygelse om något kommer med all sannolikhet också den uppfattningen eller övertygelsen att påverka

⁴⁷ Kaufmann G, A (2005) sid. 251-252

⁴⁸ Mc Kenna E (1987) sid. 239-240

⁴⁹ Hakelius K (1996) sid. 41

⁵⁰ Kaufmann G, A (2005) sid. 252

⁵¹ Mabon H (1992) sid. 187-188

⁵² Mc Kenna E (1987) sid. 241

⁵³ Blackwell R (2001) sid. 291

vilka attityder individen får gentemot något. Uppfattning eller övertygelse kan beskrivas som en subjektiv bedömning av förhållandet mellan två eller flera saker. Dessa övertygelser baseras på individens kunskaper.⁵⁴ Det kan också vara så att personlighet hjälper till att forma vilka attityder en individ har och hur dessa kommer att vara. Vidare kan medlemskap i en grupp påverka hur attityderna hos individen utvecklas och formas.⁵⁵

Olika typer av attityder och deras funktioner

Ett exempel på en positiv attityd är då en person, som exempelvis skall använda en tjänst anser att tjänsten är användbar och värdefull i jämförelse med andra tjänster. Finns det en negativ attityd anser personen att tjänsten är onödig trots att just den tjänsten skulle kunna vara användbar. Positiva eller negativa attityder kan också påverkas och till viss del överföras mellan individer och grupper. Ledningen kan exempelvis gå ut med en positiv attityd i någon fråga med syftet att försöka få personalen och övriga i företaget att också ha den attityden.⁵⁶

Attityder har en funktion genom att de underlättar för individer att leva i sin omgivning. Med hjälp av attityder kan individen få en stabil uppfattning om omvärlden så att den blir mer förutsägbar och ordnad. Attityderna ger en förutfattad bild av hur saker och ting ”ska” gå till. Detta kan minska individens osäkerhet, vilket leder till att individen inte behöver utvärdera alla stimulanser som passerar. Attitydernas huvudsakliga funktioner är att fungera som justeringsmekanism, beskyddande av individens ego och värderingar samt för att erövra kunskap. Justeringsmekanismen består av att individen utvecklar positiva attityder mot objekt som tillfredställer individens behov. På samma sätt kan negativa attityder utvecklas mot något, som inte direkt motsvarar något behov.⁵⁷ Attityder aktualiseras i olika situationer, bland annat beroende på funktion. Även förändring av attityder sker på olika sätt beroende på funktioner. En attityd som huvudsakligen har till funktion att öka förståelse aktualiseras vid situationer som är svåra att förstå och där ny information kan vara av värde. En attityd som utgör en bedömning av attitydobjektets värde för att nå målsättningar kan förändras dels om detta värde förändras och dels om ens målsättningar ändras. En attityd som är jag-försvarande är svårare att förändra, eftersom den är ett uttryck för ett starkt motiv.

⁵⁴ Blackwell R (2001) sid. 291

⁵⁵ Mc Kenna E (1987) sid. 242

⁵⁶ A.a

⁵⁷ Blackwell R (2001) sid. 294

4.2 Psykosocial arbetsmiljö

Psykosocial arbetsmiljö avser sambandet mellan individen och den omgivande miljön i arbetet. Karasek och Theorell menar att egenkontroll i arbetet och arbetsbelastning (krav) som varken är för hög eller låg är faktorer som har störst betydelse för den psykosociala arbetsmiljön. Vidare menar Karasek och Theorell att det finns fyra skiftande psykosociala arbetssituationer vilka uppstår genom interaktion mellan höga respektive låga nivåer av psykiska krav och egenkontroll i arbetet. Dessa arbetssituationer synliggörs i deras krav-kontrollmodell och benämns som högstressarbeten, aktiva arbeten, lågstressarbeten samt passiva arbeten.⁵⁸

		Krav	
		Låga	Höga
Kontroll (beslutsfattande)	Låg	Passiva arbeten	Högstressarbeten
	Hög	Lågstressarbeten	Aktiva arbeten

Figur 2. Karasek & Theorells Krav-kontrollmodell

Högstressarbeten uppstår när arbetets psykiska krav är höga och den anställdes egenkontroll är låg, en arbetssituation som kan leda till en rad stressrelaterade sjukdomar. Aktiva arbeten karaktäriseras av höga förväntningar på prestation (krav) men med ett stort mått av egen kontroll och beslutsfrihet. En sådan arbetssituation förutspås ge ett gynnsamt arbetsklimat för lärande och utveckling, vilket även leder till hög produktivitet.⁵⁹ Lågstressarbeten å andra sidan utmärks av låga psykiska krav kombinerat med hög nivå av kontroll. Dessa anställda har visat sig vara både lyckligare och friskare än genomsnittsarbetaren. Den passiva arbetssituationen kännetecknas av låga krav och låg kontroll och utgör den andra ”problemsituationen” i psykosocial arbetsmiljö, enligt Karasek och Theorell. De menar att brist på utmaningar i arbetet och en arbetsmiljö som förhindrar anställda att komma med egna idéer för att förbättra arbetsprocessen bara kan resultera i en långsiktig förlust av arbetsmotivation och produktivitet. Problematiska arbetssituationer var enligt Karasek och Theorell alltså främst:

- Högstressarbeten (höga krav + låg kontroll)
- Passiva arbeten (låga krav + låg kontroll)

⁵⁸ Karasek R. Theorell T (1990) sid. 31

⁵⁹ A.a sid. 35

Arbetsituationer som istället ansågs gynnsamma enligt Karasek och Theorell var:

- Aktiva arbeten (höga krav + hög kontroll)
- Lågstressarbeten (låga krav + hög kontroll)

Karasek och Theorell har även utvecklat krav-kontrollmodellen till att innefatta socialt stöd på arbetsplatsen. Begreppet infattar individens relationer med arbetsledningen, kollegor samt den stämning som finns på arbetsplatsen. Social kontakt påverkar grundläggande fysiologiska processer som är viktiga för att bevara hälsa på lång sikt. Socialt stöd kan dessutom bidra till aktiva beteendemönster som verkar hälsofrämjande samt påverka anställdas produktivitet.⁶⁰ Socialt stöd kan främja god hälsa på två huvudsakliga sätt: 1. Genom att stresskällan förändras eller modifieras kan individens hälsotillstånd förbättras direkt genom att grundläggande behov av trygghet, kontakt, omsorg och uppskattning tillfredsställs. 2. Så kallade ”bufferteffekter” (beskyddare) finns som kan reducera en stresskällas negativa påverkan på individen. De exakta mekanismerna för detta är inte klarlagt men man vet att fysisk och emotionell aktivering finns med i bilden. Socialt stöd har genom forskning visat sig ha positiva effekter på trivsel, hälsa och produktivitet. Det kan även motverka effekten av psykosocial stress, vilket man uppmätt med hjälp av blodtryck och kolesterolnivå. Organisationen förmodas därför kunna vinna mycket genom att stärka de sociala nätverken och känslan av samhörighet bland medarbetarna.⁶¹ Karasek och Theorell beskriver flera typer av socialt stöd men studiens fokus riktas mot socioemotionellt stöd. Detta stöd har som funktion att minska psykisk stress och kan ”mätas” genom graden av social och känslomässig integration samt nivå av förtroende mellan anställda och mellan anställda och chefer. Socioemotionellt stöd är synligt genom graden av social sammanhållning och integration i arbetsgruppen. Det är ett mått på hur starka normer som finns i arbetsgruppen och därmed främjar nya beteendemönster.⁶²

I likhet med Karasek och Theorell betonar även Rubenowitz betydelsen av egenkontroll i arbetet, optimal arbetsbelastning, positivt arbetsledningsklimat och god arbetsgemenskap för upplevelsen av den psykosociala arbetsmiljön.⁶³ Till skillnad från Karasek och Theorell betonar Rubenowitz också vikten av att få stimulans från själva arbetet för upplevelsen av en gynnsam arbetsmiljö. Denna faktor med tillhörande frågor valdes dock att exkluderas i denna undersökning (för motivering se sida 7). Rubenowitz kvarvarande fyra faktorer likställdes i undersökningen med Karasek och Theorells krav-kontrollmodell. Egenkontroll i arbetet bedömdes falla under kontroll, optimal arbetsbelastning under krav och positivt arbetsledningsklimat och god arbetsgemenskap likställdes med socialt stöd”.

⁶⁰ Karasek R, Theorell T (1990) sid. 69

⁶¹ Kaufmann G, A (2005) sid. 99

⁶² Karasek R, Theorell T (1990) sid. 69-70

⁶³ Rubenowitz S (1994) sid. 85

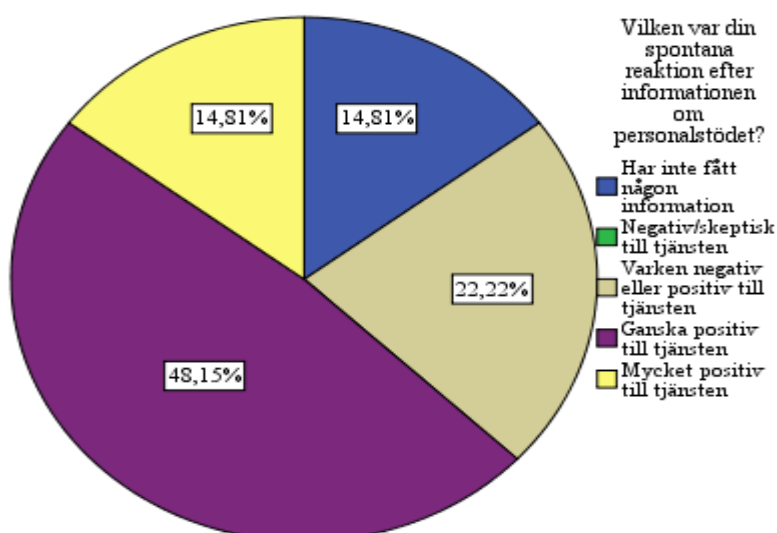
5. Resultat

Studiens resultat presenteras här utifrån studiens frågeställningar och redovisas såväl i löpande text som genom olika statistiska diagram och tabeller. Ambitionen var att på ett överskådligt sätt beskriva variationer i attityder mellan studiens samtliga respondenter, dem med olika personliga förutsättningar psykosociala arbetsmiljöer samt hos respondenter inom olika verksamhetsområden inom socialtjänsten. Utöver detta presenteras indikatorer till förekommande attityder, såväl personliga som strukturella.⁶⁴

5.1 Vilka attityder förekommer gentemot personalstödet?

Ingen utvärdering hade tidigare gjorts med kommunens anställda rörande personalstödet och då denna frågeställning även var synonym med studiens övergripande syfte var ambitionen att kunna presentera så mycket som möjligt om förekommande attityder inom tidsramen för studien. Med anledning av detta ville jag utifrån denna frågeställning, men även för studiens övriga frågeställningar, kunna utföra dataanalyser som innehöll flera olika dimensioner av det komplexa begreppet attityd. Därför skapades ett nytt attitydindex vilket bestod av fyra attitydfrågor som i faktoranalys visade på samvariation och alltså mätte olika dimensioner inom attitydbegreppet. Då attitydfrågorna som ingick var värderingsfrågor som gav minst ett och maximalt fem poäng vardera fick det skapade indexet en spännvidd mellan fyra och tjugo poäng där attityden var mer positiv ju högre poäng som uppnåddes. Samtliga respondents medelvärde på attitydindexet blev **12.42**, vilket tolkades som ett svagt positivt resultat (jämför hypotetiskt 3.1 poäng i snitt per fråga). Nedan redovisas samtliga respondents resultat på utvalda attitydfrågor.

Figur 3. Vilken var din spontana reaktion efter information om personalstödet?

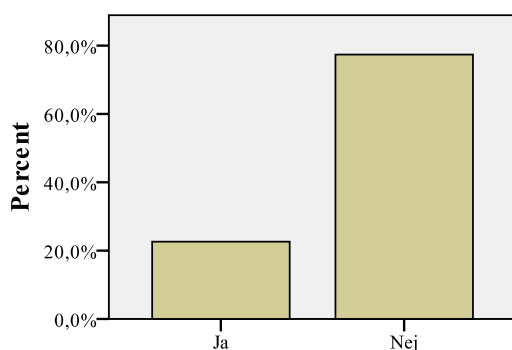


⁶⁴ Evans T m.fl (2001) sid 49-50

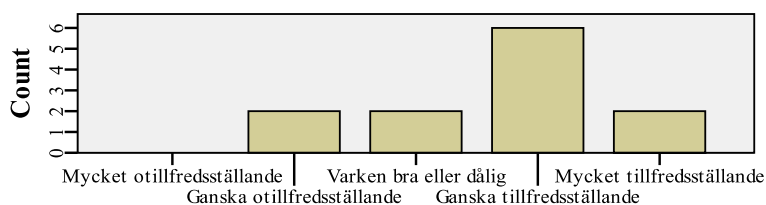
Liksom figur 3 visar reagerade ingen av respondenterna negativt eller med skepsis efter att ha blivit informerade om personalstödet. Femton procent av respondenterna uppgav dock att de inte hade fått någon information om personalstödet av sin chef eller någon annan på arbetet. Tjugotvå procent blev inledningsvis varken positivt eller negativt inställda till tjänsten medan nästan hälften, fyrtioåtta procent, blev ganska positivt inställda. Femton procent uppgav att informationen gjorde dem mycket positivt inställda till personalstödet.

Tjugotvå procent av respondenterna hade någon gång sökt hjälp via personalstödet, vilket demonstreras i figur 4. Omdömet som gavs om hjälpen de hade fått via personalstödet varierade - men medelvärde var relativt högt med 3.67 på en femgradig skala. En respondent kommenterade sitt något lägre betyg med att personkemin inte stämde med den samtalskontakt som tilldelats via personalstödet men att *möjligheten* att få samtalskontakt via arbetet var mycket positivt. Figur 5 visar samtliga omdömen som gavs rörande personalstödet tjänster.

Figur 4. Har du någon gång använt dig av personalstödet tjänster?



Figur 5. Om ja, hur nöjd är du med den hjälp du fick?

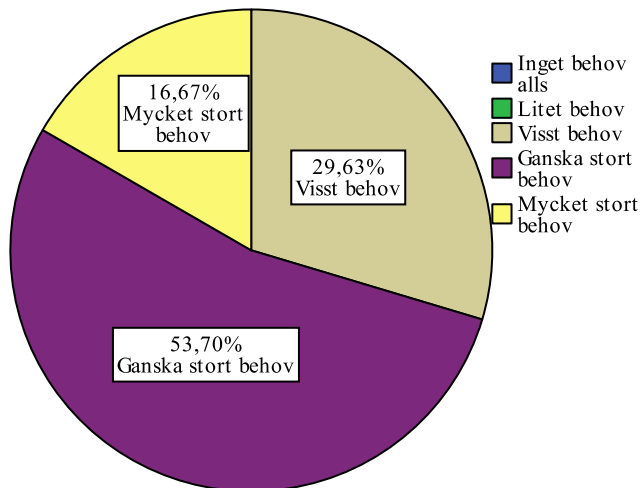


Sjuttiosex procent hade (ännu) inte nyttjat personalstödet. Majoriteten av dessa, 39 procent, angav att det berodde på att de inte hade haft behov av personalstödet tjänster. Tjugofyra procent angav att det berodde på bristande information rörande personalstödet och deras tjänster. Två procent menade att det kändes jobbigt eller pinsamt att söka professionell hjälp och sex procent uppgav andra anledningar som exempelvis att ha glömt bort möjligheten att få hjälp via personalstödet. En annan anledning var att man redan hade en etablerad professionell kontakt att vända sig till vid behov.

På frågan om det pratades eller diskuterades kring möjligheten att söka hjälp via personalstödet på arbetsplatsen svarade femtiosex procent att det inte pratades alls om detta. Trettiofem procent uppgav att det pratades lite och nio procent att det pratades en del. Ingen av de undersökta arbetsplatserna pratade ganska- eller väldigt mycket kring möjligheten att söka hjälp, vilket bidrog till det låga ”kommunikationssnittet” 1.54 på en femgradig skala.

Trots detta var ingen av respondenterna av uppfattningen att deras arbetsplats överlag hade en negativ attityd gentemot personalstödet. Majoriteten, femtiosju procent, trodde att arbetsplatsens attityd varken var positiv eller negativ. Trettiofyra procent uppfattade attityden som ganska positiv och åtta procent som mycket positiv, vilket gav den uppskattade arbetsplatsattityden ett medelvärde på 3.48.

Figur 6. Hur stort behov tror Du att anställda inom socialtjänsten har av den här typen av tjänst?



Samtliga respondenter var överens om att socialtjänstens anställda hade ett behov av en tjänst liknande personalstödet, vilket visas i figur 6. Trettio procent uppskattade att det fanns ett visst behov medan majoriteten, femtiofyra procent, trodde att behovet av en liknande tjänst var ganska stort. Sjuttionio procent uppskattade att behovet hos anställda inom socialtjänsten var mycket stort.

5.2 Vilka personliga faktorer påverkar attityden mot att söka hjälp från personalstödet?

För att undersöka om - och i sådant fall hur - olika personliga faktorer påverkade respondenternas attityder gentemot personalstödet jämfördes inledningsvis olika variablers medelvärden på det skapade attitydindexet. Även median och standardavvikelse redovisas i dessa tabeller och Anovatester genomfördes på samtliga analyser för att se om signifikanta samband fanns. Resultatet för variabeln kön visade att män hade något mer positiv attityd gentemot personalstödet än kvinnor, 13.50 i medelvärde på attitydindexet jämfört med motsvarande siffra för kvinnor som var 12.23. Man bör dock ha i åtanke att respondenterna bestod av 46 kvinnor och endast 8 män, vilket kan ha gett ett snedvridet resultat. Åldersmässigt var den äldsta åldersgruppen, 60 år och äldre, mest positiva till personalstödet med relativt hög medelpoäng. Skillnaden var hela tre enheter mellan dem och åldersgruppen 40–49 år som stod för det lägsta medelvärdet. Mellan övriga åldersgrupper fanns inga större skillnader, vilket visas i figur 8.

Figur 7. Medelvärden ålder * attitydindex (min 4 max 20)

Ålder	Mean	Median	Std. Deviation
18-29	12,71	13,00	2,234
30-39	12,44	12,00	2,526
40-49	11,40	12,00	1,713
50-59	12,00	11,50	1,673
60-	14,50	14,50	1,291
Total	12,42	12,00	2,208

Vad gäller utbildningsnivå var attitydskillnaderna inte särskilt stora mellan de som hade avslutad grundskola, gymnasium eller examen från högskola/universitet. Mest positiv attityd hade dock respondenter med avslutad grundskola. De som hade angett ”annan utbildningsnivå” - där folkhögskola och särskild yrkesutbildning fanns representerade - hade något lägre poäng än de övriga. Ett statistiskt signifikant samband återfanns inte helt oväntat mellan nyttjande av personalstödet tjänster och attityder där Anovatestets värde var 0.018. Respondenter som hade sökt hjälp via personalstödet minst en gång och därmed hade personlig erfarenhet av tjänsten hade ett medelvärde på 13.67 på attitydindexet. Motsvarande siffra för dem som aldrig sökt hjälp var 11.97. Vad gäller sysselsättningsgrad uppvisade de som arbetade 0-39 procent den mest positiva attityden till personalstödet med 13.20 i medelvärde på attitydindexet. Efter dem följde respondenter som arbetade 40-74 procent och lägst medelvärde hade de som arbetade heltid med 12.52. Trots detta var heltidsarbetande i klar majoritet gällande nyttjande av personalstödet tjänster. Av samtliga som använt sig av personalstödet tjänster var 83 procent heltidsarbetande. De som arbetade 40-74 respektive 75-99 procent utgjorde vad gällde nyttjandet av personalstödet 8 procent vardera.

Den mängd information som varje respondent fått rörande personalstödet bedömdes tillhöra kategorin personliga faktorer. Detta eftersom information om tjänsten sågs som en av grundförutsättningarna för att respondenterna skulle kunna avge ett värdeomdöme om tjänsten. Studiens resultat visade att det fanns ett klart statistiskt samband ($\chi^2 = 0.015$) mellan informationsmängd och sökfrequens till personalstödet, vilket synliggörs i figur 9.

Figur 8. Korstabell informationsmängd * sökfrequens

		Har du någon gång använt dig av personalstödet tjänster?		Total
		Ja	Nej	
Hur mycket information har du fått rörande personalstödet av din chef eller annan?	Ingen information alls		100,0%	100,0%
	Knappt någon information	14,3%	85,7%	100,0%
	En del information	21,7%	78,3%	100,0%
	Ganska mycket information	50,0%	50,0%	100,0%
	Väldigt mycket information	100,0%		100,0%
Total		22,6%	77,4%	100,0%

Tabellen visar tydligt hur mängden information påverkade respondenternas sökfrequens till personalstödet. Av dem som inte hade fått någon som helst information hade ingen sökt hjälp via personalstödet. Sökfrequensen ökade sedan markant i takt med ökande mängd information. Värt att notera är att hälften av respondenterna som angav att de hade fått ganska mycket information hade sökt hjälp via personalstödet och motsvarande siffra för de som hade fått väldigt mycket information var hundra procent. Även sambandet mellan informationsmängd och attityder var i hög grad statistiskt signifikant (Anova-testet visade 0.01). I likhet med sökfrequensens ökning blev attityden gentemot personalstödet alltmer positiv ju mer information respondenterna hade fått. Skillnader i medelvärde på attitydindexet mellan respondenter som inte hade fått någon information alls om personalstödet och de som hade fått väldigt mycket information var nästan fem enheter, vilket synliggörs i figur 9. Deras respektive värden på attitydindexet utgjorde också undersökningens lägsta respektive högsta värde på attitydindexet.

Figur 9. Medelvärden informationsmängd* attitydindex

Hur mycket information har du fått rörande personalstödet av din chef eller annan?	Mean	Median	Std. Deviation
Ingen information alls	10,57	9,00	2,573
Knappt någon information	11,23	11,00	1,363
En del information	13,00	13,00	1,842
Ganska mycket information	13,83	14,00	2,317
Väldigt mycket information	15,50	15,50	,707
Total	12,42	12,00	2,208

För att undersöka hur respondenternas mående påverkade sökfrekvens och attityder till personalstödet ställdes frågor om psykiskt mående och antal sjukdagar det senaste året. Samtliga respondenter som inte alls hade mått bra det senaste året hade sökt hjälp via personalstödet och trettioåtta procent av dem som inte hade mått direkt bra. Även tretton procent av dem som överlag hade mått mycket bra det senaste året hade sökt hjälp via personalstödet. Sökfrekvenser utifrån mående synliggörs i figur 10.

Figur 10. Korstabell mående* sökfrekvens

		Har du någon gång använt dig av personalstödet tjänster?		Total
		Ja	Nej	
Hur har du överlag mått det senaste året?	Inte bra alls	100,0%		100,0%
	Inte direkt bra	37,5%	62,5%	100,0%
	Både bra och dåligt	27,3%	72,7%	100,0%
	Ganska bra	7,1%	92,9%	100,0%
	Mycket bra	12,5%	87,5%	100,0%
Total		22,6%	77,4%	100,0%

Vad gäller attityden gentemot personalstödet uppvisade respondenter som överlag hade mått mycket dåligt det senaste året den mest positiva attityden med 14.0 i medelvärde på attitydindexet. Då gruppen som mått mycket bra senaste året hade i princip samma poäng verkade även respondenter som mått bra det senaste året uppskatta denna typ av tjänst. Figur 11 visar att sextiosju procent av de som hade varit långtidssjukskrivna (60 dagar eller mer) det senaste året hade nyttjat personalstödet. Det hade även samtliga respondenter som varit sjukskrivna mellan 30 och 59 dagar och fjorton procent av dem som hade mellan 8 och 29 sjukdagar. I likhet med att ett flertal respondenter som överlag hade mått bra det senaste året hade vänt sig till personalstödet hade även relativt många respondenter med lågt antal sjukdagar sökt hjälp. Av dem som hade mellan 0 och 7 sjukdagar hade trettiosex procent sökt hjälp.

Figur 11. Korstabell sjukdagar * sökfrequens

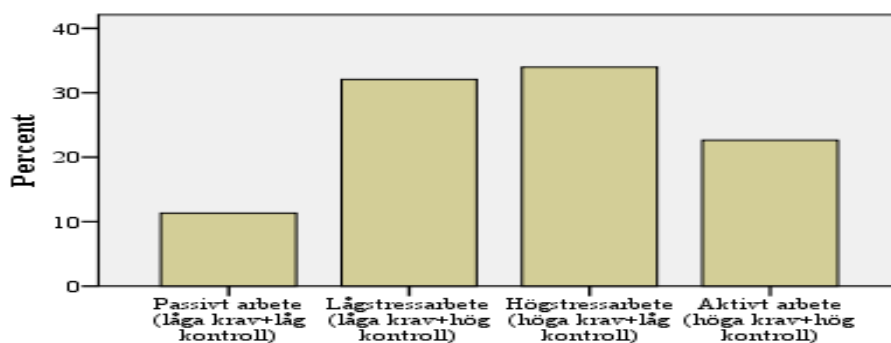
		Har du någon gång använt dig av personalstödet tjänster?		Total
		Ja	Nej	
Hur många dagar har du varit sjukskriven senaste året?	60 dagar eller mer	66,7%	33,3%	100,0%
	30-59 dagar	100,0%		100,0%
	8-29 dagar	14,3%	85,7%	100,0%
	1-7 dagar	25,0%	75,0%	100,0%
	0 dagar	11,1%	88,9%	100,0%
Total		22,6%	77,4%	100,0%

Att samtliga som varit sjukskrivna mellan 30 och 59 dagar hade sökt hjälp via personalstödet gav i detta fall en positiv avspegling på deras attityder där de var klart mest positiva med 15.0 i medelvärde på attitydindexet. Långtidssjukskrivnas attityder skiljde sig från ovanstående grupps resultat. Trots att de hade hög sökfrequens och personliga erfarenheter av personalstödet låg deras poäng två enheter lägre, med i princip samma värde som de som varit sjukskrivna 1-7 dagar. De som hade 0 sjukdagar hade 11.95 i medelvärde och lägst låg gruppen som hade varit sjuka 8-29 dagar på 11.14.

Hela 83 procent av dem som någon gång sökt hjälp via personalstödet hade någon gång sökt psykosocial hjälp via vårdcentral, kurator, familjerådgivning eller liknande. Detta gav dock ingen direkt skillnad i attityd gentemot personalstödet jämfört med respondenter som aldrig sökt professionell hjälp - 12.48 i medelvärde på attitydindexet. Motsvarande siffra för de som aldrig sökt hjälp var 12.37.

5.3 Hur påverkar olika psykosociala arbetsmiljöer attityden gentemot personalstödet?

Figur 12. Respondenternas psykosociala arbetsmiljö utifrån krav-kontrollmodellen



Figur 13 visar respondenternas fördelning mellan Karasek och Theorells skiftande psykosociala arbetsituationer utifrån krav-kontrollmodellen. De flesta som ingick i studien hade en psykosocial arbetsmiljö som karaktäriserades av höga krav och låg kontroll i arbetet, vilket Karasek och Theorell benämner högstressarbete. Nästan lika många hade dock lågstressarbete, vilket istället innebar låga krav och hög kontroll. En något mindre andel av respondenterna hade aktiva arbeten med såväl höga krav som kontroll och en än mindre andel upplevde låga krav och låg kontroll på arbetet, vilket Karasek och Theorell benämner passivt arbete. Figur 14 visar vilken påverkan respondenternas psykosociala arbetsmiljöer hade på sökfrequensen till personalstödet. Då Chi²-testet här var högt över gränsvärdet 0.05 får resultatet dock tolkas med stor försiktighet.

Figur 13. Korstabell psykosocial arbetsmiljö * sökfrequens

	Psykosocial arbetsmiljö				Total
	Passivt arbete - låga krav+låg kontroll	Lågstressarbete låga krav+hög kontroll	Högstressarbete höga krav+låg kontroll	Aktivt arbete Höga krav+hög kontroll	
Har du någon gång använt dig Ja av personalstödet tjänster?	20,0%	17,6%	22,2%	33,3%	23,1%
Nej	80,0%	82,4%	77,8%	66,7%	76,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabellen visar att respondenter med aktiva arbeten hade klart högst sökfrequens till personalstödet. Respondenter från de två arbetssituationer som Karasek och Theorell benämner som särskilt problematiska - högstressarbeten och passiva arbeten - hade en sökfrequens till personalstödet på tjugo respektive tjugotvå procent. Lågstressarbeten hade lägst andel anställda som hade sökt hjälp via personalstödet. Vad gäller de olika psykosociala arbetsmiljöernas attityder gentemot personalstödet hade lågstressarbetare, trots den lägsta sökfrequensen, mest positiv attityd med 13.18 i medelvärde på attitydindexet. Aktiva arbetare låg strax därunder och respondenter med passivt arbete och högstressarbete låg lägst. Kommunikationsmässigt pratade respondenter med lågstressarbeten mest kring möjligheten att söka hjälp via personalstödet på sin arbetsplats, femtioåtta procent pratade lite eller en del om möjligheten. Motsvarande siffra för dem med aktivt arbete var knappt femtio procent och passivt arbete trettiotre procent. Minst pratades det på högstressarbeten där trettiotre procent pratade litegrann om denna möjlighet.

Studiens resultat visade att majoriteten av respondenterna upplevde att de hade hög nivå av socialt stöd från såväl arbetskamrater som chef. Åttio procent uppgav att de hade högt socialt stöd från sina arbetskamrater medan tjugo procent upplevde att stödet var lågt. Motsvarande siffror gällande stöd från chefen var att åttiofem procent av respondenterna uppgav att de hade högt stöd från sin chef medan tretton procent upplevde att graden av stöd var låg. Det visade sig att högt socialt stöd, från såväl arbetskamrater som chef, påverkade attityden gentemot personalstödet i positiv riktning. I genomsnitt låg respondenter med högt socialt stöd en enhet högre på attitydindexet jämfört med dem med lågt stöd.

5.4 Vilka attitydskillnader finns mellan olika verksamhetstyper inom socialtjänsten?

I studien deltog femtiofyra personer från sju arbetsplatser inom tre olika verksamhetsområden inom socialtjänsten. Denna mångfald var väl genomtänkt eftersom jag ville ha ett så representativt urval för populationen (socialtjänsten) som möjligt. Dessutom bedömdes det intressant att undersöka om det fanns några skillnader i attityder mellan olika verksamhetsområden och i så fall vilka. De spontana reaktionerna bland respondenterna efter information om personalstödet visas i figur 14. Det visade sig att såväl fältarbetare som administrativa arbetare reagerade positivt efter information om personalstödet medan respondenter från ett särskilt boende var mer skeptiska till tjänsten. Svartalternativ ett på denna enkätfråga var att man inte hade fått någon information om personalstödet, vilket om så var fallet för ett större antal, kan ha dragit ner frågans medelvärde utan att det nödvändigtvis behövde innebära att reaktionen var negativ.

Figur 14. Vilken var din spontana reaktion efter informationen om personalstödet?

Avdelning	Mean	Median	Std. Deviation
Fältarbetare	3,81	4,00	,834
Särskilt boende	2,50	3,00	1,354
Administrativt arbete	3,53	4,00	1,375
Total	3,48	4,00	1,209

Figur 15 visar att fältarbetares respektive administrativa arbetares sökfrequens till personalstödet inte skilde sig så mycket åt. Deras sökfrequens låg på knappt trettio procent. Däremot hade ingen som arbetade på ett särskilt boende sökt hjälp via personalstödet. Detta kan verka anmärkningsvärt men man får dock ha studiens begränsade antal (54) respondenter i bakhuvudet, vilket kan ha påverkat resultatet.

Figur 15. Korstabell verksamhetstyp *sökfrequens

	Har du någon gång använt dig av personalstödet tjänster?		Total
	Ja	Nej	
Fältarbetare	26,9%	73,1%	100,0%
Särskilt boende		100,0%	100,0%
Administrativt arbete	29,4%	70,6%	100,0%
Total	22,6%	77,4%	100,0%

Även gällande attityder var fältarbetare och administrativa arbetare så gott som likvärdiga, med en svagt positiv attityd. Respondenter som arbetade på ett särskilt boende var något mer negativa och låg under det totala medelvärdet, vilket synliggörs i figur 16.

I studien deltog femtiofyra personer från sju arbetsplatser inom tre olika verksamhetsområden inom socialtjänsten. Denna mångfald var väl genomtänkt eftersom jag ville ha ett så representativt urval för populationen (socialtjänsten) som möjligt. Dessutom bedömdes det intressant att undersöka om det fanns några skillnader i attityder mellan olika verksamhetsområden och i så fall vilka. De spontana reaktionerna bland respondenterna efter information om personalstödet visas i figur 14. Det visade sig att såväl fältarbetare som administrativa arbetare reagerade positivt efter information om personalstödet medan respondenter från ett särskilt boende var mer skeptiska till tjänsten. Svartalernativ ett på denna enkätfråga var att man inte hade fått någon information om personalstödet, vilket om så var fallet för ett större antal, kan ha dragit ner frågans medelvärde utan att det nödvändigtvis behövde innebära att reaktionen var negativ.

Figur 14. Vilken var din spontana reaktion efter informationen om personalstödet?

Avdelning	Mean	Median	Std. Deviation
Fältarbetare	3,81	4,00	,834
Särskilt boende	2,50	3,00	1,354
Administrativt arbete	3,53	4,00	1,375
Total	3,48	4,00	1,209

Figur 15 visar att fältarbetares respektive administrativa arbetares sökfrequens till personalstödet inte skilde sig så mycket åt. Deras sökfrequens låg på knappt trettio procent. Däremot hade ingen som arbetade på ett särskilt boende sökt hjälp via personalstödet. Detta kan verka anmärkningsvärt men man får dock ha studiens begränsade antal (54) respondenter i bakhuvudet, vilket kan ha påverkat resultatet.

Figur 15. Korstabell verksamhetstyp *sökfrequens

	Har du någon gång använt dig av personalstödet tjänster?		Total
	Ja	Nej	
Fältarbetare	26,9%	73,1%	100,0%
Särskilt boende		100,0%	100,0%
Administrativt arbete	29,4%	70,6%	100,0%

Figur 16. Medelvärde verksamhetstyp * attitydindex

Avdelning	Mean	Median	Std. Deviation
Fältarbetare	12,73	13,00	1,991
Särskilt boende	11,22	11,00	2,108
Administrativt arbete	12,59	12,00	2,476
Total	12,42	12,00	2,208

I studien deltog femtiofyra personer från sju arbetsplatser inom tre olika verksamhetsområden inom socialtjänsten. Denna mångfald var väl genomtänkt eftersom jag ville ha ett så representativt urval för populationen (socialtjänsten) som möjligt. Dessutom bedömdes det intressant att undersöka om det fanns några skillnader i attityder mellan olika verksamhetsområden och i så fall vilka. De spontana reaktionerna bland respondenterna efter information om personalstödet visas i figur 14. Det visade sig att såväl fältarbetare som administrativa arbetare reagerade positivt efter information om personalstödet medan respondenter från ett särskilt boende var mer skeptiska till tjänsten. Svartalternativ ett på denna enkätfråga var att man inte hade fått någon information om personalstödet, vilket om så var fallet för ett större antal, kan ha dragit ner frågans medelvärde utan att det nödvändigtvis behövde innebära att reaktionen var negativ.

Figur 14. Vilken var din spontana reaktion efter informationen om personalstödet?

Avdelning	Mean	Median	Std. Deviation
Fältarbetare	3,81	4,00	,834
Särskilt boende	2,50	3,00	1,354
Administrativt arbete	3,53	4,00	1,375
Total	3,48	4,00	1,209

Figur 15 visar att fältarbetares respektive administrativa arbetares sökfrequens till personalstödet inte skilde sig så mycket åt. Deras sökfrequens låg på knappt trettio procent. Däremot hade ingen som arbetade på ett särskilt boende sökt hjälp via personalstödet. Detta kan verka anmärkningsvärt men man får dock ha studiens begränsade antal (54) respondenter i bakhuvudet, vilket kan ha påverkat resultatet.

Figur 15. Korstabell verksamhetstyp *sökfrequens

	Har du någon gång använt dig av personalstödet tjänster?		Total
	Ja	Nej	
Fältarbetare	26,9%	73,1%	100,0%
Särskilt boende		100,0%	100,0%
Administrativt arbete	29,4%	70,6%	100,0%

I studien deltog femtiofyra personer från sju arbetsplatser inom tre olika verksamhetsområden inom socialtjänsten. Denna mångfald var väl genomtänkt eftersom jag ville ha ett så representativt urval för populationen (socialtjänsten) som möjligt. Dessutom bedömdes det intressant att undersöka om det fanns några skillnader i attityder mellan olika verksamhetsområden och i så fall vilka. De spontana reaktionerna bland respondenterna efter information om personalstödet visas i figur 14. Det visade sig att såväl fältarbetare som administrativa arbetare reagerade positivt efter information om personalstödet medan respondenter från ett särskilt boende var mer skeptiska till tjänsten. Svartalternativ ett på denna enkätfråga var att man inte hade fått någon information om personalstödet, vilket om så var fallet för ett större antal, kan ha dragit ner frågans medelvärde utan att det nödvändigtvis behövde innebära att reaktionen var negativ.

Figur 14. Vilken var din spontana reaktion efter informationen om personalstödet?

Avdelning	Mean	Median	Std. Deviation
Fältarbetare	3,81	4,00	,834
Särskilt boende	2,50	3,00	1,354
Administrativt arbete	3,53	4,00	1,375
Total	3,48	4,00	1,209

Figur 15 visar att fältarbetares respektive administrativa arbetares sökfrequens till personalstödet inte skilde sig så mycket åt. Deras sökfrequens låg på knappt trettio procent. Däremot hade ingen som arbetade på ett särskilt boende sökt hjälp via personalstödet. Detta kan verka anmärkningsvärt men man får dock ha studiens begränsade antal (54) respondenter i bakhuvudet, vilket kan ha påverkat resultatet.

Figur 15. Korstabell verksamhetstyp *sökfrequens

	Har du någon gång använt dig av personalstödet tjänster?		Total
	Ja	Nej	
Fältarbetare	26,9%	73,1%	100,0%
Särskilt boende		100,0%	100,0%
Administrativt arbete	29,4%	70,6%	100,0%

Gällande uppfattningen om arbetsplatsens attityd gentemot personalstödet hade fältarbetare den mest positiva uppfattningen i frågan. Av dem var fyrtiotvå procent av uppfattningen att arbetsplatsens attityd mot tjänsten överlag var ganska - eller mycket positiv. Administrativa arbetare trodde ungefär detsamma, för dem var motsvarande siffra fyrtio procent. Av respondenter som arbetade på ett särskilt boende bedömde tjugotvå procent att arbetsplatsens attityd gentemot personalstödet var ganska positiv. På frågan om hur stort behov man trodde att anställda inom socialtjänsten hade av ett personalstöd eller en liknande tjänst trodde respondenter från samtliga verksamhetsområden att behovet var ganska stort. Administrativa arbetare bedömde behovet som störst men det skiljde inte mycket mellan uppfattningen hos fältarbetare och anställda på ett särskilt boende. Figur 17 illustrerar resultatet.

I studien deltog femtiofyra personer från sju arbetsplatser inom tre olika verksamhetsområden inom socialtjänsten. Denna mångfald var väl genomtänkt eftersom jag ville ha ett så representativt urval för populationen (socialtjänsten) som möjligt. Dessutom bedömdes det intressant att undersöka om det fanns några skillnader i attityder mellan olika verksamhetsområden och i så fall vilka. De spontana reaktionerna bland respondenterna efter information om personalstödet visas i figur 14. Det visade sig att såväl fältarbetare som administrativa arbetare reagerade positivt efter information om personalstödet medan respondenter från ett särskilt boende var mer skeptiska till tjänsten. Svartalernativ ett på denna enkätfråga var att man inte hade fått någon information om personalstödet, vilket om så var fallet för ett större antal, kan ha dragit ner frågans medelvärde utan att det nödvändigtvis behövde innebära att reaktionen var negativ.

Figur 14. Vilken var din spontana reaktion efter informationen om personalstödet?

Avdelning	Mean	Median	Std. Deviation
Fältarbetare	3,81	4,00	,834
Särskilt boende	2,50	3,00	1,354
Administrativt arbete	3,53	4,00	1,375
Total	3,48	4,00	1,209

Figur 15 visar att fältarbetares respektive administrativa arbetares sökfrequens till personalstödet inte skilde sig så mycket åt. Deras sökfrequens låg på knappt trettio procent. Däremot hade ingen som arbetade på ett särskilt boende sökt hjälp via personalstödet. Detta kan verka anmärkningsvärt men man får dock ha studiens begränsade antal (54) respondenter i bakhuvudet, vilket kan ha påverkat resultatet.

Figur 15. Korstabell verksamhetstyp *sökfrequens

	Har du någon gång använt dig av personalstödet tjänster?		Total
	Ja	Nej	
Fältarbetare	26,9%	73,1%	100,0%
Särskilt boende		100,0%	100,0%
Administrativt arbete	29,4%	70,6%	100,0%

Figur 17. Medelvärde verksamhetstyp * socialtjänstens behov

Avdelning	Mean	Median	Std. Deviation
Fältarbetare	3,78	4,00	,751
Särskilt boende	3,90	4,00	,568

I studien deltog femtiofyra personer från sju arbetsplatser inom tre olika verksamhetsområden inom socialtjänsten. Denna mångfald var väl genomtänkt eftersom jag ville ha ett så representativt urval för populationen (socialtjänsten) som möjligt. Dessutom bedömdes det intressant att undersöka om det fanns några skillnader i attityder mellan olika verksamhetsområden och i så fall vilka. De spontana reaktionerna bland respondenterna efter information om personalstödet visas i figur 14. Det visade sig att såväl fältarbetare som administrativa arbetare reagerade positivt efter information om personalstödet medan respondenter från ett särskilt boende var mer skeptiska till tjänsten. Svartalternativ ett på denna enkätfråga var att man inte hade fått någon information om personalstödet, vilket om så var fallet för ett större antal, kan ha dragit ner frågans medelvärde utan att det nödvändigtvis behövde innebära att reaktionen var negativ.

Figur 14. Vilken var din spontana reaktion efter informationen om personalstödet?

Avdelning	Mean	Median	Std. Deviation
Fältarbetare	3,81	4,00	,834
Särskilt boende	2,50	3,00	1,354
Administrativt arbete	3,53	4,00	1,375
Total	3,48	4,00	1,209

Figur 15 visar att fältarbetares respektive administrativa arbetares sökfrequens till personalstödet inte skilde sig så mycket åt. Deras sökfrequens låg på knappt trettio procent. Däremot hade ingen som arbetade på ett särskilt boende sökt hjälp via personalstödet. Detta kan verka anmärkningsvärt men man får dock ha studiens begränsade antal (54) respondenter i bakhuvudet, vilket kan ha påverkat resultatet.

Figur 15. Korstabell verksamhetstyp *sökfrequens

	Har du någon gång använt dig av personalstödet tjänster?		Total
	Ja	Nej	
Fältarbetare	26,9%	73,1%	100,0%
Särskilt boende		100,0%	100,0%
Administrativt arbete	29,4%	70,6%	100,0%
Administrativt arbete	4,00	4,00	,612
Total	3,87	4,00	,674

6. Val av studiens teoretiska utgångspunkter och dess fördelar och nackdelar

Teoriavsnittet rörande attityder upplevdes som en absolut nödvändighet, dels utifrån den nyckelroll attityder gentemot personalstödet spelade i studiens samtliga frågeställningar och dessutom på grund av begreppets svårdefinierade karaktär. Syftet med avsnittet var främst informativt, att undvika personliga tolkningar av attitydbegreppet hos framtida läsare och istället ge en gemensam utgångspunkt och förståelse för vad undersökningens främsta studieobjekt innefattade. En svårighet som jag upplevde med vissa attitydteorier var att de antingen beskrev attitydbegreppet som något abstrakt, vilket ledde till närmast tekniska förklaringar av begreppet. Andra teorier, likt de som presenteras här, var istället mycket konkreta och lätta att förstå men med nackdelen att de ibland var på gränsen till *för* informativa och enkla i sin karaktär, vilket gjorde att de upplevdes svåra att problematisera. Eftersom det främsta syftet med teoriavsnittet dock var att ge en gemensam förståelse för attitydbegreppet bedömdes de mer lättförståeliga teorierna vara mest lämpliga för uppgiften

Hur olika psykosociala arbetsmiljöer påverkade attityden gentemot personalstödet bedömdes intressant att undersöka utifrån att det var den främsta indikatorn på hur *strukturella* faktorer påverkade attityder och sågs därför som ett naturligt komplement till övriga frågeställningar. Under en metodkurs hade jag sedan tidigare stiftat bekantskap med Karasek och Theorells krav-kontrollmodell och bedömde modellen som en lämplig teoretisk utgångspunkt för denna frågeställning. En vanlig kritik gentemot krav-kontrollmodellen är att det är en alltför enkel modell som utelämnar flera viktiga aspekter i arbetet. Karasek och Theorell menar dock att denna enkelhet är nödvändig för de första stegen i vetenskaplig forskning samt för att praktiskt kunna tillämpa modellen i olika vetenskapliga discipliner.⁶⁵ Efter genomförd undersökning var jag beredd att hålla med Karasek och Theorell, förutsatt att socialt stöd inkluderas i modellen. Krav-kontrollmodellen var mycket enkel att förstå teoretiskt och var dessutom relativt enkel att använda praktiskt i olika dataanalyser. Faktorn socialt stöd anser jag dock som en nödvändighet för att krav-kontrollmodellen ska anses som trovärdig. Detta eftersom faktorn utöver sociala relationer även innefattar stämningen som finns på arbetsplatsen, något jag tror påverkar den psykosociala arbetsmiljön i hög grad.

⁶⁵ Karasek R, Theorell T (1990) sid. 56

7. Diskussion

Den avslutande diskussionen är uppdelad i två delar. Inledningsvis integreras valda resultat från undersökningen med delar av studiens teoretiska bakgrund i en resultatdiskussion. Därefter följer en diskussionsdel som dels behandlar personalstödet läge idag kontra dess framtid. Avslutningsvis diskuteras och ges förslag på hur socialtjänstens verksamheter kan medvetandegöra samt förhoppningsvis även förbättra sina anställdas attityder gentemot personalstödet så att tjänsten känns som en naturlig möjlighet den dagen hjälpbehov uppstår.

7.1 Resultatdiskussion

Ingen utvärdering av personalstödet hade tidigare genomförts med kommunens anställda då denna studie påbörjades. Därför bedömdes det särskilt fruktsamt att undersöka specifikt *attityder* gentemot personalstödet eftersom de representerar en summarisk utvärdering av ett psykologiskt objekt, vilket i detta fall utgjordes av kommunens personalstöd.⁶⁶ Avsikten var i tre av studiens frågeställningar att söka samband och skillnader mellan förekommande attityder och personliga faktorer, psykosocial arbetsmiljö samt olika verksamhetsområden inom socialtjänsten. Större delen av resultaten utifrån dessa frågeställningar överskred dock gränsvärdet för signifikans på 0,05 och visade alltså inte på några statistiskt signifikanta samband. Utifrån detta får många av studiens resultat tolkas med försiktighet och kan möjligen visa tendenser på faktorer som kan påverka attityder gentemot personalstödet. Dataanalyser som gjordes rörande den psykosociala arbetsmiljöns påverkan på attityder gav studiens högsta testvärden som var klart över 0.05. Undersökningens begränsade urval kan givetvis ha bidragit till detta men det är även möjligt att respondenter upplevde sin arbetssituation som mer komplex och varierad än PAK-formulärets indikatorer för krav, kontroll och socialt stöd, vilket i sådant fall kan ha avspeglats i resultaten. Inte heller några resultat rörande likheter och skillnader i attityder mellan olika verksamhetstyper var statistiskt signifikanta. Det faktum att positiva och negativa attityder kan påverkas och till viss del överförs mellan individer och grupper gav i denna undersökning inga resultat som jag kunde uttala mig om med säkerhet.⁶⁷ Det är ofta svårare att uppvisa signifikans i studier med ett mindre urval eftersom resultaten blir betydligt känsligare för om någon eller några respondenter avviker allt för mycket från de övriga. Större stickprov ger vanligtvis mindre felmarginal, samtidigt som det är i princip omöjligt att säga hur stort stickprov som krävs för att få absolut säker information.⁶⁸ Med anledning av den låga signifikansnivån diskuteras inte resultaten rörande psykosocial arbetsmiljö och olika verksamhetstyper vidare. Om den första frågeställningen - samtliga respondenters attityder gentemot personalstödet - gick det dock att uttala sig med säkerhet då dataanalyserna enbart utgjordes av frekvenser och redovisade medelvärden. Även några av studiens resultat rörande samband mellan personliga faktorer och attityder var statistiskt signifikanta och därför kommer dessa, tillsammans med resultat från första frågeställningen, att vara diskussionens naturliga fokus.

⁶⁶ Kaufmann G,A (2005) sid. 251-252

⁶⁷ Mc Kenna E (1987) sid. 242

⁶⁸ Körner S, Wahlgren L (2005) sid. 103

Förekommande attityder bland anställda inom socialtjänsten

Givetvis fanns variation mellan enskilda respondenters attityder gentemot personalstödet men medelvärdet för samtliga respondenter på attitydindexet uppvisade sammantaget *en svagt positiv attityd* gentemot personalstödet. Detta kunde tolkas som att ingen ansåg att tjänsten var direkt onödig och att respondenterna ansåg att personalstödet till viss del var användbart och värdefullt i jämförelse med andra tjänster.⁶⁹ Den svagt positiva attityden grundades på respondenternas medelvärde på attitydindexet, vilket var 12.42 och hypotetiskt gav värdet 3.1 i snitt per indexfråga. För att undersöka ungefär vad attityden hos ”den genomsnittlige respondenter” representerade blickade jag tillbaka på enkätens attitydfrågor där jag såg att svarsalternativ 3 för indexets frågor löd ungefär som följer:

”Varken positiv eller negativ till tjänsten”

”Visst behov av tjänsten bedöms finnas hos socialtjänstens anställda”

”Det pratas en del om möjligheten att söka hjälp via personalstödet på min arbetsplats”

Om man utgår från svarsalternativen gjorde alltså inte den genomsnittlige respondenter någon uttalat positiv värdering av tjänsten utan förhöll sig snarare relativt neutral. Respondenternas handlingsbenägenhet var en attitydskomponent som spelade in när det gällde att söka hjälp från personalstödet eller inte.⁷⁰ Det får inte glömmas bort att den stora majoriteten av respondenterna *inte* hade nyttjat personalstödet vid undersökningstillfället, en faktor som troligen drog ner den genomsnittliga attitydpoängen. Direkt personlig erfarenhet av ett attitydobjekt sägs vara mest betydelsefullt för att bilda en attityd och i min undersökning visade personlig erfarenhet av personalstödet sig främst vara betydelsefullt för att bilda en positiv attityd gentemot tjänsten.⁷¹ Respondenter som nyttjat personalstödet låg i genomsnitt två poäng högre på attitydindexet än dem utan personlig erfarenhet och sammantaget gavs ett ganska högt betyg på den hjälp de hade fått. Om fler respondenter hade använt sig av personalstödet hade studiens resultat därför troligen sett annorlunda ut.

Information

För att respondenterna överhuvudtaget skulle kunna bilda en attityd gentemot personalstödet var en viktig komponent att de hade kunskap om tjänsten.⁷² En förutsättning för kunskapsbildande i detta sammanhang var i sin tur *information* om tjänsten och därför påverkades troligen respondenternas attityder av hur chefen eller någon annan presenterade tjänsten, vilken information som gavs och på vilket sätt.⁷³ I efterhand insåg jag att det hade varit av största intresse att undersöka specifikt *hur* informerandet hade gått till på de olika arbetsplatserna: vem som informerade, vid vilket tillfälle, vad som sades, om informationen gavs i grupp eller enskilt o.s.v. Detta hade kunnat möjliggöra en sambandsanalys mellan informationens upplägg och förekommande attityder, vilket hade kunnat ge fruktbara kunskaper för framtiden om hur personalstödet eller liknande tjänster bäst introduceras. För att åtminstone få *ett* perspektiv på frågan om hur informationskedjan rörande Falcks

⁶⁹ McKenna E (1987) sid. 242

⁷⁰ Mabon H (1992) sid. 187-188

⁷¹ McKenna E (1987) sid. 241

⁷² Mabon H (1992) sid. 187-188

⁷³ Blackwell R (2001) sid. 291

personalstöd hade sett ut från starten frågade jag min kontakt på personalavdelningen om saken. När samarbetet med Falck inleddes år 2007 kom företagets VD till Umeå och informerade kommunens personal- och förvaltningschefer om tjänsten. Även ett informationsmöte som var öppet för samtliga kommunalt anställda hölls. Övriga chefer inom kommunen informerades om personalstödet genom kommunens intranät där information om personalstödet även lades ut fortlöpande. Inga särskilda direktiv gavs om hur chefer skulle sprida informationen vidare till sina anställda, utan detta var upp till var och en. På senare tid hade man dock rekommenderat att information om personalstödet skulle ingå i introduktionen för nyanställda.⁷⁴

Femton procent av respondenterna hade inte fått någon information alls om tjänsten, vilket innebar att de inte ens getts möjlighet att få tillgång till personalstödet tjänster. Respondent X skrev i enkätens avslutande kommentar att X inte fått någon information om personalstödet av sin chef trots att X under en sjukskrivningsperiod efterfrågat samtalsstöd via arbetsgivaren. Detta är givetvis helt oförsvarbart om chefen i fråga kände till personalstödet men det skulle lika gärna kunna vara en yttring på att den information som chefen fått rörande tjänsten varit otillfredsställande. Studiens starkaste samband fanns helt klart mellan den mängd information respondenterna hade fått om personalstödet och deras attityd mot tjänsten. Signifikansnivån var här extremt låga 0.01. Personlig kommunikation har överlag stark effekt på attityder vilket tydligt åskådliggjordes då respondenter som hade fått väldigt mycket information om personalstödet hade undersökningens klart mest positiva attityd.⁷⁵ Informationsmängden påverkade även om man hade sökt hjälp via personalstödet eller inte i hög grad. Det var alltså ingen slump att samtliga respondenter som fått väldigt mycket information om personalstödet och hälften av dem som fått ganska mycket information också hade nyttjat deras tjänster.

7.2 Kommunens personalstöd - nuvarande läge och framtid

Nuvarande läge

I slutskedet av arbetet bokades ett andra möte in med min kontakt från kommunens personalavdelning. Denna gång var syftet dels att få respons på resultat från studien som bedömdes särskilt viktiga för personalavdelningen, vilka främst var resultat utifrån den första frågeställningen samt den påverkan som informationsmängden visade sig ha för attityder och sökfrequens till personalstödet. Dessutom ville jag ställa några kompletterande frågor inför slutförandet av studien. Resultaten som visade att personalstödet överlag hade fått ett ganska positivt omdöme i undersökningen uppskattades och sågs som viktigt att ta med sig i det fortsatta samarbetet med Falck Healthcare eller eventuell ny leverantör. Bekräftelsen på att den mängd information som getts om personalstödet påverkade såväl attityder som sökfrequens togs också väl emot. Till viss del hade detta misstänkts men min kontakt menade att när man nu visste det säkert så kunde man i och med det nya avtalet trycka mer på informationsbiten.

Upphandlingen kring kommunens personalstöd var avslutad och beslut om tjänstens framtid skulle fattas den 26/5 av kommunstyrelsen. På grund av upphandlingssekretess kunde min kontakt inte informera mig om de aktuella anbuden. Något som dock efterfrågats från

⁷⁴ Möte på kommunens personalavdelning (2009-05-25)

⁷⁵ McKenna E (1987) sid. 241

personalavdelningens sida var att tjänsten skulle kunna erbjuda möjligheter för kommunens anställda att kvalitetsutvärdera tjänsten samt att dessa resultat skulle redovisas av det aktuella företaget med jämna mellanrum.⁷⁶ Något besked om vilket företag som blev ny leverantör för kommunens personalstöd hann jag alltså inte få inom tidsramen för studien, vilket kändes lite snopet. Eftersom de sista tio veckornas arbete hade såväl inspirerats som präglats av den ovissa framtiden för Falck Healthcares personalstöd hade det varit intressant att få veta hur historien slutade för att sluta cirkeln.

Framtid

Socialt arbete är ofta ett väldigt varierande arbete vilket i hög grad påverkas eller styrs av de klienter/patienter/brukare man arbetar med. Då många av dem har utsatta livssituationer på olika sätt är dåligt mående inte ovanligt, vilket gör att det troligtvis alltid kommer tyngre perioder även för personalen. Därför är det mycket viktigt att se till att de är fysiskt och psykiskt rustade för dessa perioder. Kvantitativa studier som min egen intresserar sig vanligtvis inte av snabba förändringar utan snarare av långsiktiga förändringar.⁷⁷ Om socialtjänstens verksamheter vill arbeta för att förbättra anställdas psykiska hälsa, välbefinnande, psykosociala arbetsmiljö och anställdas attityder gentemot psykosociala insatser får de vara beredda på att det förutom tid även krävs faktorer som pengar, målmedvetenhet och en väl utarbetad plan för hur man ska gå tillväga. För att hålla motivationen uppe får verksamheterna hålla i minnet att det finns mycket att vinna! En arbetsplats som medvetet arbetar för att förbättra sina anställdas hälsa kan nämligen ha en stark positiv effekt på ”det psykologiska kontraktet” mellan arbetsgivare och anställd genom att man stärker anställdas engagemang, motivation, lojalitet samt fysiska och psykiska hälsa.⁷⁸ Arbetsgivarens syn på hälsofrågor kan också påverka anställdas grad av förtroende i positiv riktning.⁷⁹

Några problemområden som studiens resultat identifierade utifrån ett psykosocialt hälsofrämjande perspektiv var först och främst bristande information och kommunikation rörande personalstödet. I nuläget känns det ganska ointressant att slösa energi på huruvida det främst var kommunens personalavdelning eller enhetschefer som brustit i information. Det viktigaste är att båda parter i och med det nya avtalet ser till att verkligen *informera grundligt* om en ny leverantör blir aktuell så att *samtliga anställda* ges möjlighet att nyttja tjänsten. Oavsett leverantör av personalstödet är det mycket viktigt att socialtjänstens verksamheter kontinuerligt kommunicerar om möjligheten att söka hjälp via personalstödet så att tjänsten hålls levande och upplevs som ett naturligt alternativ för anställda den dagen hjälpbehov uppstår. Förslagsvis skulle hälsoinspiratören inom varje verksamhet kunna ansvara för att inför varje arbetsplatsträff se om det finns några nyheter rörande tjänsten, antingen på företagets hemsida eller på kommunens intranät och i sådant fall informera arbetskamraterna om detta. En annan möjlighet att i framtiden kontinuerligt kommunicera attityder gentemot personalstödet, dessutom för majoriteten av kommunens anställda, vore om frågor rörande tjänsten inkluderades i kommunens årliga medarbetarenkät, som ett komplement till den utvärderingsmöjlighet som personalavdelningen efterfrågat. År 2008 besvarades medarbetarenkäten av 7130 kommunalt anställda, vilket är cirka sjuttio procent av totalt antal

⁷⁶ Möte på kommunens personalavdelning 2009-05-25

⁷⁷ Körner S, Wahlgren L (2005) sid. 15

⁷⁸ Bratton J, Gold J (2007) sid.485

⁷⁹ A.a sid. 513

anställda.⁸⁰ Svar från så många anställda skulle kunna möjliggöra många mycket intressanta resultat, långt många fler än vad som var möjligt att genomföra inom tidsramen för denna studie.

⁸⁰ http://www.umea.se/download/18.432c04a11e47141abf80002285/MAE08_Umea_rapp1-8.pdf

Referenser

Blackwell, Roger.D, Miniard, Paul.W , Engel, James F (2001) *Consumer behavior*. Harcourt College Publishers, Orlando

Bratton John, Gold Jeff (2007) *Human Resource Management – Theory and Practice* (4th edition), PALGRAVE MACMILLAN Hampshire & New York

Edling, Cristofer, Hedström, Peter (2003) *Kvantitativa metoder - Grundläggande analysmetoder för samhälls- och beteendevetare*, Studentlitteratur: Lund

Evans Timothy, Whitehead Margaret, Diderichsen Finn, Bhuiya Abbas, Wirth Meg (2001) *Challenging inequities in health – From Ethics to Action*, Oxford University Press, Inc, New York

Grinnel Richard M, Unrau Yvonne A (2005) *Social Work Research and Evaluation – Quantitative and Qualitative Approaches* (Seventh edition, Oxford University Press

Hakelius Karin (1996), *Cooperative values – Farmer´s Cooperatives in the Minds of the Farmers*, SLU – Institutionen för ekonomi Uppsala

Johnsson Johnny, Lugn Anders, Rexed Birger (2003) *Långtidsfrisk – Så skapas hälsa effektivitet och lönsamhet*, Ekerlids Förlag Stockholm

Karasek Robert, Theorell Töres (1990) *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life*, Basic Books Inc. Publishers New York

Kaufmann Geir & Astrid (2005) *Psykologi i organisation och ledning* (Andra upplagan), Studentlitteratur Lund

Körner Svante, Wahlgren Lars (2005), *Statistiska metoder* (Andra upplagan) Studentlitteratur Lund

Larsen Theresa (Svenska Kommunförbundet) (2000) *Attityder till kommunerna som arbetsgivare*, Alfa-Print Sundbyberg

Mc Kenna, Eugene F (1987) *Psychology in business- theory and applications*. Lawrence Erlbaum Associates Ltd, London

Olsson Henny, Sörensen Stefan (2007), *Forskningsprocessen – Kvalitativa och kvantitativa perspektiv* (Andra upplagan), Repro AB, Nacka

Pallant Julie (2007) *SPSS survival manual: a step by step guide to data analysis using SPSS for Windows* (3d edition), Open University Press, Maidenhead

Polit Denise F, Beck Cheryl Tatano (2004) *Nursing research: principles and methods* (7th edition) Lippincott Williams&Wilkins, Philadelphia

Rubenowitz Sigvard (1999) *Organisationspsykologi och ledarskap* (Andra upplagan), Novum Grafiska AB Göteborg

Trost Jan (2007) *Enkätboken* (Tredje upplagan), Studentlitteratur, Pozkal Polen

Wright D.S, Taylor Ann, Davies D. Roy, Sluckin W, Lee S.G.M, Reason J.T (1972) *Introduktion till psykologin* (Volym 2), Hallandspostens boktryckeri AB, Halmstad

Elektroniska referenser

”*Personalfrågor inom socialtjänsten*”, Umeå, Sverige (påträffad 25 mars – 5 april 2009).

Tillgänglig på World Wide Web:

<http://www.umea.se/umeakommun/omsorgochhjalp/merinformation/socialtjanstpersonalfragor.4.bbd1b101a585d7048000175329.html>

Falck Healthcares hemsida (påträffad 25 mars – 1 april 2009). Tillgänglig från World Wide Web: <http://www.falckhealthcare.se/>

”*Hälsobokslut 2005 - resultat av personalpolitiska mål och hälsofrämjande insatser.*” Umeå, Sverige, 2006 (påträffad 25 mars-5 april 2009). Tillgänglig från World Wide Web:

http://www.umea.se/download/18.3c6cfe2710af5588bc7800030423/UNS_h%C3%A4lsobokslut_12.pdf

Halvarsson Marie, Burlin Ida (2002) *Studenters attityder till och riskbeteende vid användning av kondom.* Umeå universitet, institutionen för psykologi, C-uppsats. Tillgänglig från World Wide Web: <http://www.psy.umu.se/grundutbildning/fristaende/cd-upsatser/c-upsatser/2002/Burlin-Halvarsson.pdf>. Påträffad 25 mars - 5 april 2009

Gustafsson Stefan, Larsson Niclas (2008) *Ambulanspersonalens erfarenheter av hot och våld – en empirisk studie.* Luleå Tekniska universitet, Institutionen för hälsovetenskap, D-uppsats. Tillgänglig från World Wide Web: <http://epubl.ltu.se/1402-1552/2008/072/LTU-DUPP-08072-SE.pdf>. Påträffad 25 mars - 5 april 2009

”*Allmänna skyldigheter – Arbetsmiljölagens tredje kapitel*” (påträffad 20 april-1 maj 2009)

Tillgänglig från World Wide Web: www.arbetsmiljoverket.se/lagochratt/aml/Kapitel03.aspx

Axelsdotter Hök Åsa, Tegle Stig ”*En intervjubaserad nulägesbeskrivning av Företagshälsovården hösten 2008*”, Sverige, Januari 2009 (påträffad 25 april – 10 maj 2009). Tillgänglig från World Wide Web: http://www.prevent.se/doc_pdf/pdf/amnesfakta-fhv-slutrapport.pdf

”*MAE 08*” - resultatredovisning av Umeå kommuns medarbetarenkät för 2008. Umeå, Sverige, Oktober 2008 (påträffad 26 maj 2009). Tillgänglig från World Wide Web:

http://www.umea.se/download/18.432c04a11e47141abf80002285/MAE08_Umea_rapp1-8.pdf

Övrigt

Möten på kommunens personalavdelning 2009-03-01 samt 2009-05-25

Statistikrapportering Falck Healthcare Personalstöd för 2008

Bilaga 1.

”Attityder mot personalstödet”

Umeå kommun tecknade år 2005 ett avtal med Visavi AB:s personalstöd. Förhoppningen var att personalstödet skulle fungera som ett komplement till den redan befintliga företagshälsovården genom att erbjuda psykosocialt inriktade tjänster för såväl arbets- som privatrelaterade problem. I dagsläget har kommunens anställda haft tillgång till personalstödet – vilket numera köpts upp av **Falck Healthcare** – i snart fyra år.

Ingen utvärdering har gjorts med kommunens anställda rörande personalstödet under dessa år och det är därför relativt oklart vilka attityder som finns mot tjänsten. Med **attityd** menas här det sammantagna värdeomdöme som ges om personalstödet, vilket kan grundas på både positiva och negativa värderingar, känslor och beteenden. En attityd finns mot något specifikt, medan en värdering mer är ett ideal som anses som bra och som man därför ansluter sig till.

Med en bakgrund som socionom har jag till stor del riktat det senaste årets fördjupning i Organisation och Ledarskap mot företagshälsovård. Därför kändes det intressant att få fördjupa mina kunskaper inom detta i magisteruppsatsen vars övergripande syfte är:

”Att undersöka vilka attityder gentemot personalstödet som förekommer bland anställda inom socialtjänsten. Syftet innefattar även att undersöka samband mellan attityder och personliga faktorer respektive psykosocial arbetsmiljö. Slutligen skall eventuella likheter/skillnader i attityder mellan olika verksamheter inom socialtjänsten belysas”

För att uppfylla syftet utgår enkätens frågor därför ifrån tre områden:

- Personliga faktorer
- Psykosocial arbetsmiljö
- Attityder gentemot personalstödet

Ca: 60 stycken anställda från tre olika verksamheter inom socialtjänsten kommer att delta i enkätundersökningen. Verksamheterna kommer *inte* att namnges i uppsatsen utan enbart beskrivas utifrån karaktärsdrag som exempelvis en verksamhet som arbetar ”på fältet”, med främst ”administrativt arbete” o.s.v. Det är *inte* individuella svar som är av intresse i undersökningen utan snarast svaren från samtliga verksamheter och svar från respektive verksamhet. Enkäterna kommer att förstöras efter att alla svar sammanställts!

Om Du har några frågor om enkätundersökningen eller uppsatsen får Du gärna höra av Dig till mig på telefon: 070-515 52 72

På förhand stort TACK för Din medverkan!

Umeå i april 2009

Helena Blom

Bilaga 2.

Enkät

1. Är du:

Kvinna

Man

2. Ålder:

18-29

30-39

40-49

50-59

60-

3. Högsta avslutade utbildning:

Ej avslutad grundskola

Grundskola

Gymnasium

Högskola/Universitet

Annan:

4. Sysselsättning i procent:

0-39%

40-74%

75-99%

100%

5. Vilka möjligheter har Du att själv bestämma din arbetstakt?

Mycket små möjligheter

Ganska små möjligheter

Vissa möjligheter

Ganska stora möjligheter

Mycket stora möjligheter

6. Vilka möjligheter har Du att bestämma hur Du ska utföra Ditt arbete?

- Mycket små möjligheter
- Ganska små möjligheter
- Vissa möjligheter
- Ganska stora möjligheter
- Mycket stora möjligheter

7. Vilka möjligheter har Du att i Ditt arbete påverka fördelningen av arbetsuppgifter?

- Mycket små möjligheter
- Ganska små möjligheter
- Vissa möjligheter
- Ganska stora möjligheter
- Mycket stora möjligheter

8. I vilken utsträckning kan Du i Ditt arbete vara med och påverka regler och rutiner?

- Inte alls
- Inte direkt
- I viss utsträckning
- I ganska hög grad
- I mycket hög grad

9. Hur bedömer Du kontakten och samarbetet med Din närmaste chef vara?

- Mycket otillfredsställande
- Ganska otillfredsställande
- Acceptabelt
- I stort sett tillfredsställande
- Mycket tillfredsställande

10. I vilken utsträckning kan Du få stöd av Din chef om Du mår dåligt?

- Inte alls
- I liten utsträckning
- Visst stöd
- I ganska stor utsträckning
- I mycket stor utsträckning

11. Hur bedömer Du kontakten och trivseln med Dina arbetskamrater vara?

- Mycket otillfredsställande
- Ganska otillfredsställande
- Acceptabel
- I stort sett tillfredsställande
- Mycket tillfredsställande

12. I vilken utsträckning kan Du prata öppet om personliga svårigheter/problem på Din arbetsplats?

- Inte alls
- I liten utsträckning
- Till viss del
- I ganska stor utsträckning
- I mycket stor utsträckning

13. I vilken utsträckning kan Du få stöd av Dina arbetskamrater om Du mår dåligt?

- Inte alls
- I liten utsträckning
- Till viss del
- I ganska stor utsträckning
- I mycket stor utsträckning

14. Hur ofta känner Du Dig stressad på arbetet?

- Mycket ofta stressad
- Ganska ofta stressad
- Stressad ibland
- Sällan stressad
- Aldrig stressad

15. Vad anser Du om Din arbetsbelastning?

- Så hög att jag är på gränsen till överansträngning
- Mycket ofta besvärande hög
- Ganska besvärande hög
- Vanligtvis lagom, vid enstaka tillfällen besvärande stor
- Lagom, aldrig besvärande

16. Brukar Du känna Dig trött och slut när Du kommer hem från arbetet?

- Ja, mycket ofta
- Ja, ganska ofta
- Ibland
- Nej, knappast
- Nej, inte alls

17. Tycker Du att ditt arbete är psykiskt påfrestande?

- Ja, i mycket hög grad
- Ja, i ganska hög grad
- I viss utsträckning
- Nej, knappast
- Nej, inte alls

18. Hur många dagar har Du varit sjukskriven senaste året?

- 0 dagar
- 1-7 dagar
- 8-29 dagar
- 30-59 dagar
- 60 dagar eller mer

**19. Hur har Du överlag mått det senaste året?
(bortse från renodlade fysiska besvär)**

- Inte bra alls
- Inte direkt bra
- Både bra och dåligt
- Ganska bra
- Mycket bra

20. Har Du någon gång sökt professionell hjälp för psykosociala problem via vårdcentral, kurator, psykolog, familjerådgivning eller liknande?

- Ja
- Nej

21. Hur mycket information har Du fått rörande personalstödet av Din chef eller annan?

- Ingen information alls
- Knappt någon information
- En del information
- Ganska mycket information
- Väldigt mycket information

22. Vilken var Din spontana reaktion efter information om personalstödet?

- Har inte fått någon information
- Negativ/skeptisk till tjänsten
- Varken positiv eller negativ till tjänsten
- Positiv till tjänsten
- Mycket positiv till tjänsten

23. Har Du någon gång använt Dig av personalstödet tjänster?

- Ja
- Nej

a) Om Ja, vad tyckte Du om den hjälp som Du fick?

- Mycket otillfredsställande
- Ganska otillfredsställande
- Varken bra eller dålig
- Ganska tillfredsställande
- Mycket tillfredsställande

b) Om Nej, beror det på något av följande?

- Hjälpbehov har ej funnits
- Jobbigt/pinsamt att söka professionell hjälp
- Tveksam till personalstödet sekretess
- Bristande information rörande tjänsten
- Annat _____

24. Hur stort behov tror Du att anställda inom socialtjänsten har av denna typ av tjänst?

- Inget behov alls
- Litet behov
- Visst behov
- Ganska stort behov
- Mycket stort behov

25. Pratas/diskuteras det kring möjligheten att söka hjälp hos personalstödet på Din arbetsplats?

- Pratas inte alls
- Pratas lite
- Pratas en del
- Pratas ganska mycket
- Pratas väldigt mycket

26. Vilken är Din uppfattning om attityden gentemot personalstödet på Din arbetsplats?

- Mycket negativ attityd
- Ganska negativ attityd
- Varken negativ eller positiv attityd
- Ganska positiv attityd
- Mycket positiv attityd

Har du synpunkter på undersökningen och/eller frågorna så skriv dem gärna här:

Stort TACK för Din medverkan!

