



**Institution för vårdvetenskap och sociologi**

**En studie om kvinnlig omsorgspersonals upplevelse av  
chefens stöd vid långtidssjukskrivning**

*Marie Hammarberg och Helena Jansson  
Juni 2009*

C-uppsats 15p

**Sociala omsorgsprogrammet HK -06  
Handledare: My Lilja  
Examinator: Peter Öberg**

## **Förord**

Vi vill rikta ett stort tack till de informanter som arbetar inom äldreomsorgen i berörd Kommun och som deltog i denna studie. Vi vill tacka för att ni tog er tid att beskriva er upplevelse och erfarenhet kring studiens syfte. För oss som genomfört studien har det varit utvecklande och lärorikt att få ta del av informanternas upplevelser samt studera resultatet utifrån olika teorier och tidigare forskning. Sist men inte minst vill vi tacka våra familjer som stöttat och pushat oss, utan ert stöd hade vi inte klarat att slutföra detta.

Gävle juni 2009-06-01

Marie Hammarberg och Helena Jansson

## Sammanfattning

Syftet med denna studie är att beskriva kvinnlig omsorgspersonals egna upplevelser av chefens stöd före och efter deras sjukskrivningsperioder. Studien bygger på halvstrukturerade intervjuer som utförts med fyra kvinnor som arbetar inom äldreomsorgen i en Kommun i mellan Sverige. Resultatet från intervjuerna har kopplats till utvalda teoretiska utgångspunkter samt till tidigare forskning inom ämnet. En teori som använts i studien är symbolisk interaktionism inom socialpsykologin som beskriver sociala handlingar hos den enskilda individen. Vi har använt Krav-, kontroll- och stöd- modellen som har användningsområden inom utvärderingar av psykosociala arbetsförhållanden och praktiskt förändringsarbete. Modellen är uppbyggd utifrån tre omgivningsfaktorer som med arbetsorganisatoriska åtgärder kan förbättra respektive individs välmående. Studiens resultat visar att cheferna bör lyssna bättre och visa större förståelse när medarbetarna söker stöd vid dåligt välbefinnande.

# Innehållsförteckning

<b>Förord</b> .....	<b>1</b>
<b>Sammanfattning</b> .....	<b>2</b>
<b>Innehållsförteckning</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Inledning</b> .....	<b>4</b>
1.1 Problemställning .....	4
1.2 Syfte .....	4
1.3 Frågeställningar .....	4
1.4 Disposition .....	5
<b>2. Teoretiska utgångspunkter</b> .....	<b>5</b>
2.1 Symbolisk Interaktionism .....	5
2.2 Krav-, kontroll- och stöd modell .....	6
<b>3. Tidigare forskning</b> .....	<b>8</b>
3.1 Studie om långtidssjukskrivna individers upplevelser .....	8
3.2 Studie om kommunikation .....	9
3.3 Arbetsplatsens betydelse vid långtidssjukskrivning .....	9
3.4 Positiv och negativ påverkan på livssituationen vid långtidssjukskrivning .....	10
<b>4. Metod</b> .....	<b>10</b>
4.1 Halvstrukturerad intervju .....	10
4.2 Urval .....	11
4.3 Etik.....	11
4.4 Tillvägagångssätt.....	12
4.5 Transkribering.....	12
<b>5. Analys</b> .....	<b>13</b>
5.1 Upplevelse före sjukskrivning .....	13
5.2 Upplevelse av kontroll över arbetet .....	14
5.3 Kommunikationsprocessen.....	16
5.4 Efter sjukskrivningsperioden .....	18
<b>6. Analys utifrån symbolisk interaktionism</b> .....	<b>19</b>
<b>7. Diskussion</b> .....	<b>21</b>
<b>Referenslitteratur</b> .....	<b>23</b>
<b>Bilaga 1</b> .....	<b>24</b>

# 1. Inledning

Sjukskrivning kan vara en bidragande orsak till att individer upplever utanförskap som kan ha en långsiktig inverkan på bland annat individens ekonomi (Socialhandboken 2004). Vidman (2008) skriver om ett område som det nästan helt saknas studier omkring, men där olika personer berättar om sina upplevelser om att vara långtidssjukskrivna. I en studie visade det sig att sex procent av kvinnor i arbetsför ålder år 1980 var antingen sjukskrivna eller hade varit förtidspensionerade längre än ett år, dock analyserades inte hur individer upplever stödet från chefen i samband med sjukskrivningen (Socialhandboken 2004).

Giddens (2003) menar att den traditionella kärnfamiljen där mannen arbetade och kvinnan tog hand om hem och barn blir allt mer sällsynt. Vidman (2008) redogör i sin studie för att arbete kan innebära en fara för individers hälsa om arbetsmiljön inte är bra. Detta kan resultera i att den lediga tiden för andra sysslor minskar. Att ha ett arbete medför att man kan försörja sig. Andra positiva egenskaper med ett arbete menar Giddens (2003) är att individen får en mer strukturerad tillvaro. Genom arbetet knyts många kontakter. Kontakterna innebär att man kan vara tillsammans och utföra aktiviteter tillsammans (Giddens 2003). På arbetsplatsen skapas kontakter mellan individer genom att det sker ett samspel mellan dem (Socialhandboken 2004). Med det menas att individerna utför arbetsuppgifter tillsammans samt kommunicerar både verbalt och med kroppsspråket på arbetsplatsen. En individs psykiska och fysiska ansträngningar i arbetet påverkar arbetsförmågan. Den psykiska och fysiska hälsan i samspel är en stor bidragande orsak till individens välmående och arbetsförmåga (Socialhandboken 2004). En viktig aspekt är att individen utnyttjar sina resurser, vilket kan vara såväl attityder som motivation (ibid).

## 1.1 Problemställning

Att vara långtidssjukskriven kan vara en påfrestande upplevelse. För att förstå innebörden av en individs situation är det nödvändigt att klarlägga hur långtidssjukskrivna har upplevt sin sjukdomstid både före och under denna period. Upplevelserna kan vara svåra att beskriva. Individen erkänner inte sina känslor eller tillåter sig inte själv ha en känsla för sin situation. I den psykosociala arbetsmiljön skall individen ha balans mellan arbetsuppgifter, krav, kontrollmöjligheter samt stöd från ledning (Hilmarsson 2003). Vårt intresse att studera chefens inverkan på individers sjukskrivningar grundar sig på att det saknas studier kring detta.

## 1.2 Syfte

Syftet med denna studie är att studera kvinnlig omsorgspersonals upplevelse av chefens stöd vid långtidssjukskrivning inom äldreomsorgen i en kommun i mellan Sverige.

## 1.3 Frågeställningar

*Hur upplevde de sjukskrivna kvinnorna stödet från cheferna före och under sjukdomsperioden?*

*Hur anser de sjukskrivna kvinnorna att deras chefer bör hantera situationer för att eventuellt kunna förhindra långtidssjukskrivningar?*

## 1.4 Disposition

Uppsatsen är strukturerad på följande sätt: Det inledande avsnittet i denna studie utgörs av en inledning samt beskriver problemställning, syfte och frågeställning. I avsnitt två beskrivs två teorier, nämligen symbolisk interaktionism och krav-, kontroll- och stöd- modellen som anammas i analysen. Avsnitt tre handlar om tidigare forskning inom det aktuella ämnet och inleds med en studie om långtidssjukskrivna individers upplevelser av sina sjukskrivningar. Vidare hänvisas till en studie om kommunikation samt till en studie om arbetsplatsens betydelse vid långtidssjukskrivning och till en rapport om positiv och negativ påverkan på livssituationen vid långtidssjukskrivning. I avsnitt fyra förklaras vilka metodologiska utgångspunkter som använts i studien. Vi har använt halvstrukturerade intervjuer och i avsnittet resonerar vi även om vårt urval, etiska aspekter, tillvägagångssätt samt hur intervjuerna transkriberats. I det efterföljande och femte avsnittet presenteras studiens resultat tillsammans med en analysdel som består av rubrikerna: upplevelse före sjukskrivning, upplevelse av kontroll över arbetet, kommunikationsprocessen, samt efter sjukskrivningsperioden. I avsnitt sex analyseras resultaten utifrån symbolisk interaktionism. I det sjunde och sista avsnittet görs en återkoppling till studiens syfte och försöker få ihop delarna i en avslutande diskussion.

## 2. Teoretiska utgångspunkter

I detta avsnitt kommer en presentation av teorin symbolisk interaktionism samt Karasek och Theorells (2003) krav-, kontroll- och stöd modell.

### 2.1 Symbolisk Interaktionism

En teori inom socialpsykologin som beskriver individers sociala handlingar kallas symbolisk interaktionism (Giddens 2003). En av föregångarna till denna teori anses vara George H Mead. Mead's teori om utvecklingen av medvetandet och jaget i förhållande till samspelet med andra individer i samhället anses vara grunden till symbolisk interaktionism. Mead (1976) menar att individens utveckling är en social process som grundas på samspelet mellan människor i olika sammanhang, vilket är viktigt för en individs jagutveckling. Han nämner även att vi lutar på olika individers samspel genom symboler och tolkningar. Vi letar även efter ledtrådar för att kunna tolka vad andra säger och gör. Dessa symboler och tolkningar finns då en individ klargör budskapet för sig själv i samband med samspel med en annan individ. Mead skriver att genom att leka i "rollspel" lär sig barnet andra roller som exempelvis att vara kassörska eller sjuksköterska och genom dessa rollspel utvecklas förmågan till samspel med andra individer. Utifrån dessa erfarenheter lär sig individer hur de skall agera i olika roller beroende på vilken situation som han/hon befinner sig i.

Vårt "jag" växer sålunda fram ur sociala händelser och genom skilda upplevelser från vilka erfarenheter skapas. Utifrån dessa erfarenheter sker två utvecklingsfaser nämligen *lekstadiet* respektive *spelstadiet*. I lekstadiet interagerar individens "jag" med attityderna hos en grupp av andra individer. Här handlar det om hur "jaget" formas genom andras synsätt/inställningar. I detta stadium finns fler och mer utformade roller utspelas där individens handlingar relateras till varandra (Mead 1976). Enligt Mead är skillnaden mellan lek- och spelstadiet att i lekstadiet måste individen ha gruppmedlemmarnas olika attityder med i spelet och i spelstadiet är utvecklingen mer kontrollerbar hos individen. I lekstadiet är individen därför

mer beroende av andras attityder och i spelstadiet är individen mindre beroende av andras attityder.

I vår kommande analysdel används denna ovan nämnda teori genom att vi har ambitionen att förstå hur de kvinnliga omsorgsarbetarnas "jag" påverkas vid stöd eller brist på stöd från sin chef. Vi är även intresserade av hur "jaget" påverkar interaktionen med chefen. Med detta menar vi hur "jaget" tolkar chefens uttalanden eller hur informanten genom chefens bedömning och uttalanden får en "jaguppfattning".

## **2.2 Krav-, kontroll- och stöd modellen**

Krav-, kontroll- och stöd modellen är skapad av Karasek och Theorell som har användningsområden inom utvärderingar av psykosociala arbetsförhållanden och praktiskt förändringsarbete (Theorell 2003). Modellen är uppbyggd utifrån följande faktorer: krav-, kontroll- och stöd som med arbetsorganisatoriska åtgärder kan förbättra individens välmående som till exempel psykosociala arbetskrav, kontroll över själva arbetet samt det stöd individerna upplever från personer i sin omgivning, vilket beskrivs nedan.

### **Krav**

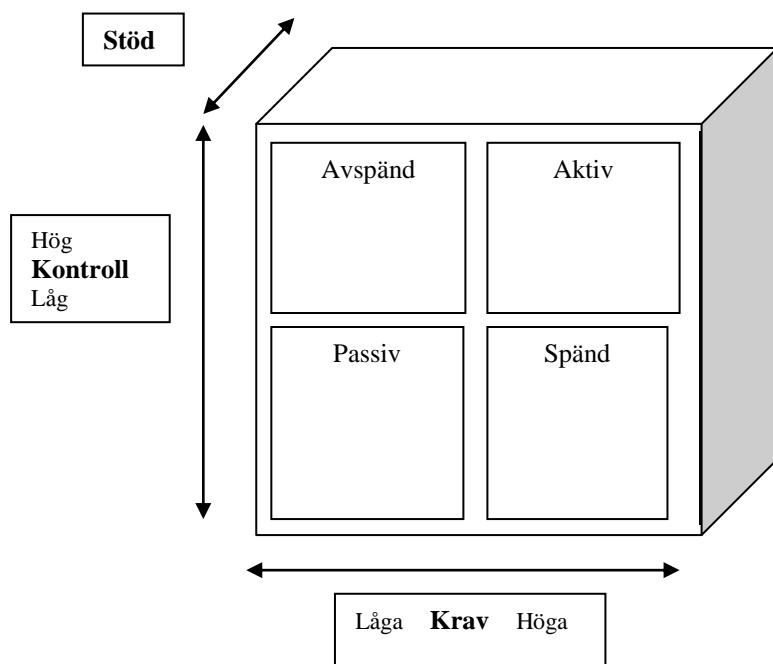
Med krav avses psykologiska arbetskrav och kan bestå av krav på deadlines, antal kunder som skall besökas eller antal saker som individen skall hinna producera. Det kan även vara krav på koncentration, uppmärksamhet samt rollkonflikter. Höga psykologiska krav har negativ effekt på anställdas hälsa.

### **Kontroll**

Kontroll handlar i grunden om hur mycket inflytande individen har över sitt arbete. Modellen innefattar också kontroll över själva arbetet samt det handlingsutrymme som finns för individen att delta i planering där man exempelvis skall bestämma hur arbetet skall utföras. Stimulans och utveckling gör att individen får större möjligheter att utöka sin kompetens samt att utnyttja kompetensen. Har individen låga kontrollmöjligheter och belastas med höga krav kan det leda till ohälsa.

### **Stöd**

Med stöd menar krav-, kontroll- och stöd- modellen det sociala stödet en individ upplever från personer i sin omgivning. Det kan vara emotionellt stöd som när medarbetare lyssnar på individens problem. Det instrumentella stödet, som innebär att individen i fråga vill ha praktiskt hjälp från en medarbetare att utföra en specifik arbetsuppgift, är också betydelsefullt på arbetsplatsen och kan förhindra sjukdom.



Figur 1. Krav-, kontroll- och stöd modellen (Karasek & Theorell 1990).

Krav-, kontroll- och stöd modellen har delats in i fyra delar: Det **avspända** läget innebär låga krav och hög kontroll för individen. Detta läge ger individen möjlighet att utföra sina arbetsuppgifter mycket självständigt och i bekväm takt. Om individen har höga krav och hög kontroll över sitt arbete blir han/hon mer **aktiv** och arbetsförmågan stimuleras. Om han/hon har låga krav och mindre kontroll i sin arbetssituation, innebär det att individen inte har möjlighet att påverka sin arbetssituation. Detta stimulerar inte individen till ansträngning och individen blir då **passiv**. Om individen har höga krav tillsammans med låg kontroll innebär ett **spänt** läge, individen känner sig pressad av höga krav från omgivningen som han/hon ställs inför. Det spända läget innebär att individen utvecklar av stressfaktorer och befinner sig då i riskzon för att ”hamna” i psykisk och fysisk ohälsa (Theorell 2003). Theorell menar att kombinationen mellan mindre kontroll och höga krav är skadlig samt att låga krav i kombination med lite kontroll kan vara deprimerande, även om det i arbetet endast finns lite utrymme för kontroll. Sjukskrivning och långtidssjukskrivning är exempel på livssituationer som präglas av höga krav (Theorell 2003).



### 3. Tidigare forskning

#### 3.1 Studie om långtidssjukskrivna individers upplevelser

Vidman (2008) har skrivit en doktorsavhandling som handlar om hur långtidssjukskrivna individer upplever, uppfattar och beskriver sin situation. Vidman gjorde en kvalitativ undersökning i form av intervjuer med 17 långtidssjukskrivna individer i åldrarna 26 till 60 år i Arvidsjaur. Eftersom boken är en doktorsavhandling betyder det att den är skriven i forskningssyfte utifrån uppfattningar om hur långtidssjukskrivna själva upplever exempelvis sin sjukskrivning och orsakerna därtill samt hur de upplever det stöd de får för att kunna återgå till arbetet. Vidman beskriver även hur en rehabilitering skall komma i gång efter fyra veckors sjukskrivning.

I Vidmans (2008) analys av intervjuerna framgår att som långtidssjukskriven kan man känna sig lämnad till sig själv. Detta kan bero på att samhällets stöd inte fungerar då samhället utgår från sina principer och regler som inte är till hjälp för den enskilde individen. Enligt Vidman utgår samhället från att individen inte bara ett moraliskt ansvar att hålla sig frisk, utan om man är sjuk ska skall individen göra vad han/hon för att bli frisk. Det som studiens långtidssjukskrivna individer upplevs sakna vid sjukskrivningen är inte den medicinska behandlingen utan det är de sociala frågorna som de önskar få hjälp med. De vill till exempelvis få hjälp med att hantera kontakten med Försäkringskassan eller få hjälp att fylla i papper för att få ersättning för sin sjukskrivning. Vidman observerar att vissa sjukskrivna individer kände visst stöd genom att det var någon där som kontaktade dem för att höra hur de mätte. Samt att de genom denna kontakt blev uppdaterade gällande förändringar som skedde på arbetsplatsen. Andra individer som intervjuats av Vidman har andra upplevelser. Ett exempel på detta är när arbetsplatsen inte kontaktar den sjukskrivne individen. Den sjukskrivna anser här att det hade underlättat situationen om chefen visat mer empati genom att ta kontakt. Dessa båda exempel skiljer sig åt vilket vi finner är intressant. Vidman hänvisar till Östlund m.fl (2001) som i sin studie skriver att det är ovanligt att den sjukskrivne individen upplever att arbetsgivaren är viktig för rehabiliteringen.

### 3.2 Studie om kommunikation

Malténs (1998) syfte är att utifrån socialpsykologisk och pedagogisk forskning samt praktisk erfarenhet ge läsaren grundläggande kunskaper om de båda perspektiven. Boken är en analys av de viktigaste kommunikativa grundbegreppen. Han synliggör det mänskliga samspel som sker via ord och kroppsspråk samt beskriver utförligt hur individer analyserar och hanterar konflikter på individ- grupp- respektive organisationsnivå. Maltén för en diskussion kring kommunikations-, sak-, roll-, intresse-, värderings- och strategi-, system-, struktur- samt lojalitetskonflikter. Malténs bok har varit en central del i vår studie genom dess inriktning mot chefer som vill fördjupa sin kunskap om och sitt förhållningssätt till mänsklig kommunikation.

Maltén (1998) menar att det finns en rad fel i kommunikationsprocessen, t.ex. att budskapet inte når fram i enlighet med sändarens syfte. I det stora hela är det inte budskapet i sig som tolkas, utan det är mottagarens upplevelser av budskapet som skall tolkas. I verksamheten bör chefen reflektera över budskap. Genom att chefen är uppmärksam i sin förmedling av information till individen kan en konflikt förhindras samt resultera i bra samspel mellan chefen och medarbetaren. I spelet är det betydelsefullt att kommunicera. Anledningen till detta är att det finns ett behov för individen av gemenskap och mänsklig kontakt för att kunna överleva fysiskt och socialt som människor. Enligt Maltén (1998:12) kan vi kommunicera på olika sätt:

*Intellektuellt förmedla och ta emot information, göra omvärlden begriplig och meningsfull.*

*Emotionellt få utlopp för känslor, glädje och sorg, framgång och misslyckanden, ge uttryck för behov och personlighet. Socialt känna oss sedda och uppskattade, komma nära varandra, upprätta och vidmakthålla relationer, övertala andra att handla som vi själva, utöva makt över andra, hålla ihop vår familj, vårt samhälle och våra organisationer (Maltén 1998:12).*

### 3.3 Arbetsplatsens betydelse vid långtidssjukskrivning

Zetterlund och Winroths (2007) studie handlar om i vilken utsträckning långtidssjukskrivna haft kontakt med arbetsplatsen/arbetskamraterna/arbetsledaren under sin sjukskrivning och om personerna ifråga haft någon stödperson på arbetsplatsen under sjukskrivningen samt om de sjukskrivna anser att detta påverkat möjligheterna till återgång i arbetet. Undersökningen grundade sig på en enkätundersökning med långtidssjukskrivna som haft en sjukskrivningstid på minst 90 dagar i följd. Zetterlunds och Winroths resultat visar att kontakten med arbetsplatsen/arbetskamrater/arbetsledaren varit gles. Endast vissa hade haft någon stödperson på arbetet. Undersökningen visade att arbetsledare/chef var den viktigaste kontakten. Arbetskamraterna och de fackliga företrädarna var en outnyttjad potential, som skulle kunna stärka det sociala stödet i kontakten mellan medarbetaren och arbetsgivaren. Zetterlund och Winroth skriver även att chefen är en nyckelperson både i det förebyggande arbetet samt vid rehabilitering. Chefens uppgift är att skapa förtroende mellan den sjuka medarbetaren och sig själv. För att få detta att fungera kan chefen exempelvis bjuda in medarbetaren på möten, kurser och andra sociala aktiviteter. En annan viktig aspekt är att inrätta ett förtroende redan vid ett tidigt skede när individen mår dåligt samt att tillsammans försöka hitta lösningar på problemen för att förhindra långtidssjukskrivning. Mer än 82 % av de sjukskrivna i Zetterlunds och Winroths (2007) studie angav att de hade haft kontakt med sin chef under sin långtidssjukskrivning någon gång i månaden. 14 % angav att de inte hade haft någon kontakt med sin chef under sjukdomstiden.

### 3.4 Positiv och negativ påverkan på livssituationen vid långtidssjukskrivning

Floderus m.fl (2003) berättar i sin rapport vilka konsekvenser som kan uppstå i samband med en långtidssjukskrivning. Ett exempel på en sådan konsekvens är sämre ekonomi vilket kan leda till att livssituationen förändras. Floderus m.fl forskar även kring ohälsa och frånvaro från arbetet. Floderus m.fl. reflekterar över hur livssituationen påverkas vid långa sjukskrivningar. Den vanligaste påverkan var på ekonomin för den enskilde i och med att en sjukskrivning ger mindre inkomst. Det framkom även hur lusten för fritidsaktiviteter, sociala aktiviteter, familjeaktiviteter, sömn och psykiskt välbefinnande minimeras. Individens självbild förändras och blir negativ vid långtidssjukskrivning.

## 4. Metod

### 4.1 Halvstrukturerad intervju

En form av forskningsintervju är halvstrukturerad, där syftet är; ”... att erhålla beskrivningar av den intervjuades livsvärld i avsikt att tolka de beskrivna fenomenens mening” (Kvale 1997:13). Metodens syfte är enligt Kvale att skapa en djupare förståelse av något och utifrån det förstå och analysera informantens livsvärld, det vill säga individens egen upplevelse och erfarenhet av någonting. Denna typ av intervju möjliggör för informanterna att besvara frågorna med större frihet och i egna benämningar. Kvale menar att en intervju är ett samtal mellan två eller flera individer där intervjuaren ställer frågor om ett gemensamt tema till informanten i fråga. Studiens halvstrukturerade intervju består av en intervjuguide med teman och underrubriker.

I denna studie har vi använt halvstrukturerade intervjuer bestående av en intervjuguide med teman och underrubriker. I studien har vi frågat informanterna om hur de upplevde stöd från chefen, krav från arbetsplatsen, kontroll före och under sjukskrivningen samt deras erfarenheter av hur de ansåg att en chef kan bidra till att eventuellt förhindra långtidssjukskrivning (se bilaga 1).

May (1997) skriver att intervjuaren kan få fram mer information om ämnet genom att förtydliga och utveckla svaren som lämnas av informanten. En dialog förs därför mellan den som intervjuar och den som blir utfrågad och får berätta. Avsikten med denna studie är att ta del av några kvinnors upplevelser av långvariga sjukskrivningar.

Kvale (1997) menar att när det gäller intervjuer skall man som intervjuare ha kunskap om studiens validitet och reliabilitet. Anledningen till detta är att studien skall bli så pålitlig som möjligt. Validitet innebär när data och material är giltiga och mäter det som ska mätas (Kvale 1997). I studien används de halvstrukturerade intervjuerna som underlag för studiens syfte. Genom detta kan vi i efterhand återkomma till och resonera om någonting är oklart vid intervjusammanställningen. Reliabilitet och validitet innebär enligt Kvale pålitliga och trovärdiga utslag. Med detta menas att intervjuaren bör försöka hålla en så neutral roll som möjligt genom att ställa en fråga i taget till informanten, lyssna noga och låta informanten prata klart innan nästa fråga ställs. Detta för att informanten skall kunna förmedla det hon vill till intervjuaren.

Det finns fler fördelar med att välja intervju som insamlingsmetod. En av fördelarna är att spela in intervjun för att under själva intervjun lättare kunna fokusera på vad informanten

förmedlar (Kvale 1997). I denna studie har vi därför valt att efter informanternas samtycke spela in intervjuerna. Kvale menar ändå att inspelningar kan innebära nackdelar eftersom informanterna kanske inte vill delta i en inspelad intervju. De kan bli ”skrämda” av att intervjun spelas in och undra vad de som intervjuar ska använda bandet till. May (1997) menar dock att individen efter ett tag glömmer bort att bandspelaren är på. Vid intervjutillfället informerades informanterna om syftet med inspelningen. Information gavs också vid intervjutillfället om de forskningsetiska principerna vilket förhoppningsvis innebär att informanterna kände förtroende för oss intervjuare.

## 4.2 Urval

I denna kvalitativa studie har intervjuerna genomförts med fyra kvinnliga individer som arbetar inom äldreomsorgen. Personerna har varit mellan 22 och 49 år och de har varit sjukskrivna alltifrån en månad till fem år. Dessa individer fick vi kontakt med genom bekantas bekanta, det vill säga genom våra bekanta som hade någon i sin omgivning som har varit sjukskriven. Valet av kön föll på kvinnor då våra bekanta enbart kände någon kvinna i sin närhet som varit sjukskriven. Genom att i ett tidigt stadium av studien förmedla uppsatsen och dess syfte till dessa utvalda kvinnor knöts kontakten med dessa antal individer som arbetar inom äldreomsorgen. Det var sex individer som var intresserade och individerna kontaktade oss via telefon. Vi valde sedan att intervju de fyra första och hade de andra två personerna som reserv utifall det skulle bli något bortfall. Enligt Kvale (1997) bör man ha så många informanter som möjligt för att kunna styrka det intervjun är avsedd för. Genom att ha flera informanter eftersträvade vi att få mer resultat att arbeta med. Vårt val att genomföra och sammanställa fyra intervjuer ansåg vi rimligt med hänsyn till den tid vi hade till förfogande för studien.

## 4.3 Etik

Vi upplyste informanterna i studien om de forskningsetiska principerna (Vetenskapsrådet 2009). Enligt Vetenskapsrådet (2009) skall forskaren enligt *informationskravet* informera de berörda om forskningsuppdragets syfte och vilka villkor som gäller. Förutom detta informerades vi även om att deltagandet är frivilligt, att intervjun kommer att bandas.

*Konfidentialitetskravet* innebär att det insamlade materialet skall förvaras så att obehöriga inte kan ta del av information för att det kan vara etiskt känsliga uppgifter (Vetenskapsrådet 2009). Förvaringen av vårt inspelade material, anteckningar och all information om informanterna skall, eller kommer inte att vara tillgängligt för någon utomstående individ. Vi avlägsnade även innehållet på bandet när resultatet transkriberats. Informanterna informerades även om att enbart vi som intervjuar som vet vilka studiens informanter är. För att skydda informanternas identitet och integritet har vi heller ingen avsikt att använda oss av informanternas namn och arbetsplats.

*Nyttjandekravet* innebär att insamlad data om enskilda individer endast får användas för forskningsändamål (Vetenskapsrådet 2009). Informanterna informerades även om att insamlade personuppgifter kommer enbart att användas till denna studie.

#### **4.4 Tillvägagångssätt**

Informanterna informerades av oss intervjuare vid det första telefonsamtalet om de forskningsetiska principerna. Alla informanter var mycket tillmötesgående och ville gärna delta i intervjuerna samt delge oss sina egen upplevelser och erfarenheter utifrån syftet. Studien har följt det Kvale (1997) menar att det är intervjuarens ansvar att skapa en så god och trygg miljö för informanten som möjligt. Varje enskild informant blev tillfrågad om var intervjun skulle kunna äga rum samt vilken dag och tidpunkt som var lämpligast. Tre av informanterna ville att vi skulle träffas i den sjukskrivnes bostad. Den sistnämnda informanten var nyfiken och fick tillfälle att se högskolan inifrån. Informanterna informerades också att den beräknade tiden för intervjun var en timme och att vi båda som ansvarade för studien skulle utföra intervjuerna. Vid varje intervjutillfälle tillfrågades informanterna en andra gång om vi skulle kunna få spela in intervjun samt om vi under intervjun skulle kunna få föra stödanteckningar. De fyra informanterna godkände detta en andra gång. Vid genomförandet av intervjuerna uppmärksammades att de fyra informanterna hade stort behov av att samtala. Intervjuerna pågick mellan en timme och en och en halvtimme. Efter varje intervju sammanfattade vi våra stödanteckningar samt våra upplevelser av de olika intervjuerna.

#### **4.5 Transkribering**

Syftet med en forskningsintervju är att beskriva och tolka det som framkommer från informantens livsvärld (Kvale 1997). Transkriberingen av intervjuerna var arbetsam men lärorikt. Det var arbetsamt för att det var så tidskrävande att lyssna på intervjuerna om och om igen samt anteckna all information som var relevant utifrån vårt syfte. Enligt Kvale är det inte oproblematiskt att tolka och skriva ut intervjuer, eftersom det är intervjuaren som transkriberar och redan där tolkar materialet. Det var många frågor som uppkom från oss intervjuare under vår tolkning av det inspelade materialet. Vi undrade exempelvis hur intervjuerna skulle struktureras. Skulle vi använda oss av citat från informanterna i vår resultatredovisning och skulle vi ge informanterna fingerade namn? Vi funderade även över om resultat och analys skulle kombineras under samma rubrik. Informanterna var tydliga med sin information. I vår resultatdel använde vi oss av den information från informanterna som var relevant för studien. Eventuella suckar och skratt har inte markerats i citat.

## 5. Analys

Nedan presenteras resultatet från vår studie utifrån syftet att studera kvinnlig omsorgspersonals upplevelser av chefens stöd vid långtidssjukskrivning. Fyra kvinnliga informanter har intervjuats. Resultatet analyseras med hjälp av teorier samt tidigare forskning som redovisats tidigare i studien. Texten som följer är i nämnd ordning indelad enligt följande fyra rubriker: upplevelse före sjukskrivning, upplevelse av kontroll över arbetet, kommunikationsprocessen samt efter sjukskrivningsperioden.

### 5.1 Upplevelse före sjukskrivning

De fyra informanterna visade sig ha olika upplevelser beträffande vilka krav arbetsplatsen ställde på dem. En informant har arbetat 15 år som undersköterska inom äldreomsorgen. Hon kände att hon blev pressad av kraven som uppstod när arbetssituationen försämrades genom att kundantalet (pensionärer) ökade och hennes arbetstid och direktkontakt inom äldreården minskades. Informanten upplevde att det var omöjligt att påverka arbetssituationen samt att hon kände höga krav att kunna utföra ett bra arbete på utsatt tid. Pressen blev för hög för henne och hon tappade kontrollen över arbetssituationen. Detta kan jämföras med Theorells (2003) beskrivning av det spända läget, dvs. där individen har höga krav tillsammans med låg kontroll innebär det att individen blir pressad av de höga kraven som han/hon ställs inför. Detta är största risken för att ”hamna” i psykisk och fysisk ohälsa (ibid).

En annan informant i studien arbetade som timvikarie inom äldreomsorgen och hon hade sålunda ingen fast arbetsplats. Informantens ständiga orosmoment bestod av att inte ha kännedom om vilken arbetsplats hon skulle infinna sig på från dag till dag. Vikarieförmedlingen ringde till informanten varje vardagsmorgon och erbjöd henne arbete på olika arbetsplatser, vilket blev psykiskt påfrestande för henne. Informanten kände oro över de nya arbetsuppgifterna på de olika arbetsplatserna samt bekymrade sig över vad som skulle hända om hon tackade nej till vikarieförmedlingen. Eventuellt skulle inte förmedlingen återkomma till henne med förfrågan om arbete. Detta resulterade i att kraven hon kände tog kontroll över hennes liv och situationen blev då påfrestande. Hennes handlingsutrymme blev begränsat och informanten blev deprimerad då kraven höjdes. Informanten uttrycker att:

*”... största kravet var att ställde jag inte upp när de ringde och erbjöd mig arbete, var risken att de inte skulle återkomma om jobberbjudande och pengar behöver man ju”.*

En informant som sökte stöd hos chefen med hopp om att bli omplacerad i verksamheten befann sig i mycket dåligt välbefinnande vid sitt besök hos chefen. När hon med tårar i ögonen framförde orsaken och önskan om att bli omplacerad på arbetet svarade chefen medarbetaren:

*”... låter jag dig omplaceras börjar fler komma in och gråta för att också få bli omplacerade”.*

Informanten fortsatte arbeta trots sitt dåliga välbefinnande. Maltén (1998) menar att det är viktigt att kommunicera i ett samspel med individer. Grunden till detta är behovet av gemenskap och mänsklig kontakt samt att känna sig uppskattad. Maltén (1998:14) skriver:

”... vi tror oss förstå innebörden av budskapet innehåll”. Det är alltså inte budskapet i sig som tolkas utan mottagarens upplevelse av budskapet (Maltén 1998). Informantens upplevelse var att chefen inte lyssnade på hennes budskap om varför hon önskade bli omplacerad på arbetsplatsen. Chefen angav säkerligen motiv till orsaken att omplacering inte gick att genomföra men informanten uppfattade bara det negativa i budskapet. Hon kände sig inte uppskattad.

Resultatet från ovanstående tre informanters upplevelser visar att arbetskraven var psykiskt påfrestande. Informanterna upplevde att de inte fick vara med och påverka arbetssituationen och de kände till slut att arbetssituationen blev okontrollerbar. Ett resultat av detta var att informanterna blev psykisk samt fysiskt nedstämda vilket resulterade i att informanterna sjukskrev sig.

En av informanterna upplevde att chefen lyssnade och förstod hennes situation, då hon förklarade sina problem samt framförde en önskan att bli omplacerad på arbetet. Chefen var mycket lyhörd och förstående då sjukskrivning blev aktuell för medarbetaren i väntan på omplacering. Informanten kände stöd samt förtroende från chefen som lovade att hon skulle göra det bästa för medarbetarens arbetssituation. Informantens fysiska problem gjorde att hon fick sjukskriva sig. Chefens emotionella stöd medförde att hon kände sig bättre psykiskt sett, eftersom chefen hade givet henne hopp om omplacering. Detta kan jämföras med Theorell (2003) som menar det sociala stödet är stödet en individ upplever från personer i sin omgivning. Informanten kände emotionellt stöd och förtroende från chefen då hon skulle försöka få henne omplacerad på arbetsplatsen. Detta emotionella stöd kan enligt Theorell (2003) förhindra sjukdom.

I Zetterlund och Winroths (2007) forskningsrapport nämns att chefen är en nyckelperson både i det förebyggande arbetet samt vid rehabilitering vid långtidssjukskrivning. Chefens uppgift är dessutom att skapa förtroende redan när individen anförtror sig till chefen om arbetssituationen (ibid). De båda författarna hävdar också att berörda personer (här chef samt informant) skall tillsammans försöka finna lösningar på problemet för att eventuellt förhindra långtidssjukskrivning.

## **5.2 Upplevelse av kontroll över arbetet**

Nedan presenteras resultatet utifrån de fyra informanternas upplevelser av kontroll över sin arbetssituation. Informanternas upplevelse var att de saknade kontroll över sin arbetssituation. En informant informerade chefen att det var vissa arbetssituationer som inte fungerade. Informanten ansåg att chefen tillrättvisade henne genom att denne påpekade ”att på berörd arbetsplats arbetar vi på detta vis” och att detta skulle arbetsplatsens medarbetare acceptera. Informanten berättade att vissa dagar i veckan gick det bättre att arbeta än andra dagar. Ibland hade informanten inte möjlighet till lunchrast. Arbetssituationen blev för påfrestande för informanten då hon menade att hon inte fick ha inflytande över arbetssituationen. Hon var en av dem som upplevde att hon kände höga krav på arbetsplatsen och detta resulterade i sjukskrivning för informanten. Kombinationen mellan lite kontroll och höga krav i arbetet kan leda till ohälsa enligt Theorell (2003).

En annan av informanterna uppger att hon har ett stort kontrollbehov, hon vill vara delaktig och veta vad som ”händer” samt att hon dessutom har höga krav på sig själv. Informanten hade ett begränsat handlingsutrymme på arbetsplatsen och hon hade svårt att utföra sina arbetsuppgifter då hon inte hade möjlighet att påverka eller bestämma över sin arbetssituation.

Har individen höga krav och begränsad kontroll innebär detta att individen blir pressad av de krav hon utsätts för (Theorell 2003). Informanten kan idag hantera sin arbetssituation på ett annorlunda sätt. Hon känner att hon har möjlighet att påverka arbetssituationen. Detta innebär att hon lever utifrån de möjligheter och begränsningar hon själv anser sig ha efter sin erfarenhet som sjukskriven. Enligt Theorell (2003) betyder kontroll att individen har inflytande över sitt arbete. Informanten beskriver hur känslorna tog över då hon ville omplaceras på sin arbetsplats. Hennes chef förväntade sig antagligen här att hon skulle uppvisa ett gott bemötande, trots att informantens välbefinnande inte var under kontroll. Informanten uttrycker sig:

*"... man skall tydligen vara glad fast man mår dåligt och bara vill skita i allt"*

En annan informant säger att:

*"... chefen tro sig veta hur det känns för mig att inte må bra på min arbetsplats, hon förstår inte hur jag känner mig när jag arbetar"*

Informantens val blev att hon lyssnade på sin kropp då hennes chef inte tog sig tid att lyssna på henne. Chefen hade eventuellt kunnat förhindra sjukskrivning, enligt informanten som uppger att:

*"... om cheferna har förmåga att lyssna på personalen, tror jag att det kan underlätta för att "lösa" eventuella problem"*.

En av informanterna provade att arbeta efter fyra månaders sjukskrivning. Hon arbetade i en månad men orkade inte med arbetssituationen och sökte ännu en gång förståelse hos chefen. Informanten hade då börjat tappa hår från huvudet. Denna gång lyssnade chefen och skulle försöka omplacera henne, men påfrestningarna blev ännu en gång för stora för informanten. Informanten blev sjukskriven i tre månader. Under dessa månader uppstod andra krav bland annat från försäkringskassan (FK) vilket berodde på att de inte förstod hennes situation. Informantens upplevelse av krav tillsammans med låga kontrollmöjligheter blev deprimerande för informanten. Vid ett telefonsamtal till informanten uppgav handläggaren på FK:

*"... kan du förklara hur många hårstrån du tappar om dagen? Är det stora tussar eller är det ett hårstrå?"*

Under pågående sjukskrivningsperiod saknade informanten stöd från arbetsplatsen. Det var ingen medarbetare på arbetsplatsen som kontaktade henne. Informanten upplevde en "jobbig" tid med FK och olika handläggare som hon samtalande med. Informanten fick upprepa sin situation flera gånger till olika handläggare, vilket hon upplevde psykiskt påfrestande. FK:s läkare skulle dessutom godkänna läkarintyget från hälsocentralen, vilket tog tid och innebar att utbetalningen blev försenad från FK. Informanten upplevde sjukskrivningsperioden enligt följande:

*"... en mycket jobbig situation som gjorde att jag aldrig hade kontrollen över min sjukskrivningssituation, jag fick inte möjlighet till vila och försöka koncentrera mig att komma tillbaka till jobbet"*.



Informanten visade tydligt hur besviken hon var på FK. Hon anser att FK inte ser till individens begränsningar utan enbart tänker på att informanten skall bli arbetsför. Informanten uttrycker att:

*"... FK såg mig inte som en person som är sjuk utan de pratar bara om att jag skulle ut och jobba så fort som möjligt".*

Vidman (2008) förklarar att en långtidssjukskriven individ kan känna sig övergiven. Samhällets stöd fungerar inte när olika aktörer utgår från sina principer och regler som inte är till hjälp för den enskilde individen (ibid). Informantens upplevelse från FK visade sig stämma överens med det Vidman skriver i sin studie. FK uppfattade inte individen som sjuk utan ville enbart att individen skulle ut i arbetet så fort som möjligt. I de ovan nämnda fallen kände informanterna höga krav respektive låga kontrollmöjligheter i arbetsituation. I detta exempel blev informanten deprimerad. Förutom dessa aspekter har informanterna det gemensamt att de skall "lyssna" mer på kroppen då varningssignaler märks, även säga "nej" då de känner att kraven är för höga och kontrollen visar sig bli minimal på arbetsplatsen.

Maltén (1998:14) skriver: *"... vi tror oss veta vad andra ser, upplever, tänker och känner"*. Ovanstående informants upplevelser medförde att hon inte kunde stå emot sina känslor när hon talade med FK. Budskapen från FKs olika handläggare via telefonkontakt blev psykiskt påfrestande för henne. Detta kan jämföras med Floderus m.fl (2003) rapport där det framkom att livssituationen påverkas vid långtidssjukskrivning. En av orsakerna visade sig vara att sömn och psykiskt välbefinnande minimeras och att självbilden blir negativ vid långtidssjukskrivning (ibid). I ett samspel är det viktigt att kommunicera och grunden till detta är behovet av mänsklig kontakt (Maltén 1998).

### **5.3 Kommunikationsprocessen**

Informanterna i vår studie uppger att vad som är viktigt i relationen med chefen är kommunikation. Vilket också Maltén (1998) anser. En informant lyfter fram:

*"... att prata med varandra är A och O i en relation, utan att prata kan man ju inte förstå varandra på ett bra sätt".*

Informanten sökte stöd och förståelse hos sin chef för att bli omplacerad på arbetsplatsen, eftersom hon inte klarade av pressen på sin arbetsplats. Kommunikationen mellan informanten och chef brast då informanten upplevde att chefen inte förstod informantens problem. Ett förhållningssätt till mänsklig kommunikation, *"... vi tror oss veta vad andra ser, upplever, tänker och känner"* (Maltén 1998:14). Utifrån vad Maltén skriver kan det ske feltolkningar i kommunikationsprocessen mellan chefen och informanten. Vi anser att kommunikationsprocessen mellan chefen och informanten kan ha misstolkats. Informanten anser att:

*"... på grund av mina problem klarar jag inte av vissa situationer inom mitt jobb, fast jag pratat med min chef och mina medarbetare om hur min situation är, så pratas det fortfarande bakom ryggen på mig och vissa vet jag är irriterad för att de får ta över vissa göromål på jobbet, men vad ska jag göra"?!"*

En annan informant upplevde att kommunikationen så gott som upphörde helt från arbetsplatsen när informanten blev sjukskriven. Informanten hörde inte någonting från sina

medarbetare eller sin chef under sin sjukdomstid. Upplevelsen av detta utmynnade i utanförskap och informanten kände sig inte behövd eller saknad. Informanten berättar att:

*"... ett kort litet samtal från chefen eller medarbetare hade betytt så mycket".*

När det var dags för ovanstående informant att återgå till sitt arbete efter några månaders sjukskrivning, kontaktade chefen informanten för att informera om tid och plats för hennes infinnande på hennes första arbetsdag efter sjukskrivningen. Informanten upplevde då (i samband med denna information) att chefen var ointresserad av att informanten skulle komma tillbaka och arbeta igen. Enligt Maltén (1998) är det centralt att ett budskap uppfattas rätt för att ha ett bra samspel skall kunna uppstå. Informantens upplevelse blev att chefen var ointresserad av henne.

En annan av informanterna kände att hon fick stöd i början av sjukskrivningsperioden genom att hon i bostaden fick besök av en medarbetare som också gav henne blommor från chefen och kollegorna. Medarbetaren informerade också om de förändringar som gjorts på arbetsplatsen. Enligt informanten ville inte chefen själv leverera blommorna för att:

*"... chefen ville inte snoka hemma hos mig".*

Informanten hade önskat att chefen och informanten kommunicerat mer under sjukskrivningsperioden. Informanten hade exempelvis ha velat få information om eventuella förändringar på arbetsplatsen. Informanten säger att:

*"... chefen borde ha ringt och frågat hur jag mår och säga kom och hälsa på".*

Några informanter i Vidmans (2008) studie upplevde det positivt att chef och medarbetare kontaktade dem under sjukskrivningen för att höra hur de mårde samt för att informera om eventuella förändringar på arbetsplatsen. Andra individer som intervjuats i Vidmans (2008) studie har negativa upplevelser och genom avsaknad av kontakt har dessa informanter känt sig utanför under sin sjukskrivningsperiod.

Sammanfattningsvis är det viktigt för samtliga informanter i denna studie med kommunikation på arbetsplatsen. En informant saknade exempelvis kommunikation mellan henne och chefen under informantens sjukskrivningsperiod. Resultatet blev att informanten tolkade chefen som att hon inte var intresserad av att höra hur informantens hälsa utvecklats under sjukskrivningsperioden. En av informanterna påstår att:

*"... mina tidigare erfarenheter om chefer är att de har bara ekonomi i huvudet och vi personal är bara pinnar, jag saknar relation mellan mig och chefen, chefen pratade bara pengar inte om hur vi personal kände inför olika arbetsuppgifter, ingen bra kommunikation".*

Zetterlund och Winroth (2007) beskriver i sin studie hur kontakten mellan chef/medarbetare varit ringa under sjukskrivningsperioden samt att chefen är en nyckelperson både i förebyggande arbetet samt rehabilitering. Vår studie visade liknande resultat. Sammantaget har kontakterna mellan våra informanter och deras chefer varit bristande under sjukskrivningen. Vårt resultat visar att informanterna önskat att chefen visat mer stöd och förståelse under sjukskrivningsperioden.

## 5.4 Efter sjukskrivningsperioden

Studiens samtliga fyra informanter arbetar idag i enlighet med deras önsknings om omplacering. Detta vill vi jämföra med Theorell (2003) som menar att grunden till kontroll är när individen själv får bestämma över sin arbetssituation. Informanterna upplever nu att de är delaktiga och har kontroll över arbetssituationen. Detta liknas med det *avspända* läget som enligt Theorell innebär låga krav och hög kontroll för individen. Individen får då möjlighet att utföra sina arbetsuppgifter mycket självständigt och i bekväm takt. Kontroll handlar i allmänhet om hur mycket inflytande individen har över sitt arbete. Stimulans och utveckling avser individens möjligheter att få utöka samt att använda kompetensen (Theorell 2003). Resultatet pekar på att informanterna trivs med sin arbetssituation i dag då de får använda och utveckla sina kunskaper.

En informant berättar att en förändring skett när hon idag har nya arbetsuppgifter. Hon trivs på sin arbetsplats. Kommunikationen mellan henne och chefen fungerar bra. Informantens råd som hon anser en chef kan bidra med för att eventuellt förhindra långtidssjukskrivning, är att lyssna på individerna. Hon anser att hon skulle ha varit mer påstridig och slagit näven i bordet då hon sökte stöd hos chefen första gången. Skillnaden före- och efter sjukskrivningen på arbetet är att hon känner sig nöjd då omplaceringen blev ett faktum. Informanten hävdar att genom omplacering blev det: *"... mycket skönare"*.

En annan informant anser att en chef skall medverka till att individerna inte behöver *"springa"* som vikarie på olika platser en längre tid. Individen bör istället få erbjudande om längre vikariat på en arbetsplats om möjligheten finns. Om det finns en chans till detta bör chefen lyssna på medarbetaren och försöka lösa eventuella problem på arbetsplatsen tillsammans. Idag känner informanten trygghet på sitt arbete på grund av sin fasta anställning samt genom att kraven har sänkts då hon i dag har en chef som är förstående. Informanten uttrycker att:

*"... jag håller mig på min kant och är det nått vi skall samtala om jag och chefen så brukar det funka bra fast jag tycker hon borde bli bättre på att lyssna och kommunicera med oss personal"*.

En informant bedömer att hon skulle varit mer påstridig vid sitt besök hos chefen samt tänka på sig själv och inte på företaget. Informantens upplevelse av stöd från chefen i dag är att hon träffar chefen alltför sällan. Informanten upplever att chefen inte har tid med medarbetarna då chefens arbetsuppgifter till stor del består av verksamhetens ekonomi. Ett råd utifrån hennes upplevelse av chefens stöd är att denne skall lyssna på de som mår dåligt före samt under sjukskrivningen. Informanten förklarar:

*"... det är aldrig någon som tackar en om man jobbar fast man mår dåligt"*.

Det som studiens långtidssjukskrivna individer upplever överensstämmer med det som tas upp av Vidman (2008). Det är inte den medicinska behandlingen utan de sociala frågorna som de önskar få hjälp med (ibid). I detta sammanhang relaterar vi även till Theorell (2003) som också menar att det sociala stödet från medarbetare är betydelsefullt. Det kan vara att en medarbetare lyssnar på individen som har problem och att individen då känner att hon får någon att anförtro sig till och att eventuellt medarbetaren visar förståelse för individens situation. Vår resultatredovisning visar att enligt informanternas upplevelser är kommunikationen mellan medarbetare och chef viktig. Det är centralt att den sjukskrivne

individen får kommunicera med chefen och att denne lyssnar på individen i fråga. Det är bra om parterna tillsammans kan försöka hitta på lösningar på individens arbetssituation. En av informanterna säger följande:

*"... om jag någon gång hamnar i samma situation igen skall jag tänka på mitt eget bästa samt informera berörd chef att jag inte utsätter mig för samma arbetssituation igen".*

## **6. Analys utifrån symbolisk interaktionism**

Mead (1976) menar att individen formar sitt egna "jag" tillsammans med andra individer. En informant i vår studie sökte stöd hos chefen med hopp om att bli omplacerad i verksamheten. Informanten befann sig i dåligt välbefinnande vid besöket hos chefen. Med tårar i ögonen framförde hon orsaken och en önskan om att bli omplacerad på arbetet. Hennes chef svarade då medarbetaren:

*"... låter jag dig omplaceras börjar fler komma in och gråta för att också få bli omplacerade".*

Informanten tolkar chefens uttalande som att hon inte kan bli omplacerad. Informanten fortsätter arbeta på sin nuvarande arbetsplats trots sitt dåliga välbefinnande. Här formas informantens "jag" av chefens uttalanden genom att informanten bedömer chefens uttalande som att hon tror på informantens förmåga att arbeta kvar. Det vill säga chefens bedömning kan jämföras med Mead (1976) som menar att i lekstadiet formas individens attityder samt synsätt genom interaktionen med andra individer. Nämda informant har format sitt "jag" redan som barn. Informantens "jaguppfattning" utvecklas i varje situation tillsammans med individer i olika situationer, vilket kan ske på såväl arbetsplats som i hemmet. I denna situation mellan informant och chef utvecklade informanten sin självkänsla, genom att chefen tror på henne.

En av informanterna i studien arbetade som timvikarie inom äldreomsorgen och hade sålunda ingen fast arbetsplats. Det ständiga orosmomentet som informanten upplevde var att inte ha kännedom om vilken arbetsplats hon skulle infinna sig på från dag till dag. Informanten kände även oro över de nya arbetsuppgifterna på de olika arbetsplatserna samt ängslan över vilka medarbetare som hon skulle komma att samarbeta med. Detta medförde att informanten fick arbeta tillsammans med olika individer och forma sitt "jag" utifrån samspelen i olika omgivningar varje dag. Enligt Mead utvecklas en individ genom en social process i interaktionen mellan individer i olika sammanhang. Exempel på det är arbetsplatsen eller i hemmet och samspelen mellan individerna i dessa båda sammanhang är viktigt för individens utveckling. Individer letar ledtrådar för att kunna tolka vad andra individer nämner och gör (Mead 1976). Informanten letade och tolkade ledtrådar i interaktionen mellan de många individerna på de olika arbetsplatserna för att klargöra budskapen för sig själv och försöka förstå dem. Detta resulterade i att informanten upplevde åtskilliga samspel mellan skilda individer på arbetsplatserna. Vårt resultat pekar på att informanten i studien upplevde mycket olika samspel mellan olika individer på arbetsplatserna. Individens utveckling har varit mer kontrollerbart i *spelstadiet* då hon inte ha behövt forma sitt "jag" på de varierande arbetsplatserna.

En Informant i studien upplevde att chefen lyssnade och förstod hennes situation, då hon förklarade sina problem med en önskan att få bli omplacerad på arbetet. Enligt henne var chefen mycket lyhörd då sjukskrivning blev aktuell i väntan på omplacering. Informanten

kände då stöd samt förtroende från chefen som lovade att hon skulle göra det bästa för informantens arbetssituation. Informantens fysiska problem gjorde att hon fick sjukskriva sig. Chefens emotionella stöd medförde att hon kände sig bättre psykiskt sett, eftersom hon hade hoppet från chefen om att få bli omplacerad på arbetet. Informanten utvecklade sitt "jag" utifrån chefens budskap om omplacering till informanten. Chefens visade att hon förstod informanten då hon skulle göra det bästa för informantens arbetssituation. Genom lek och "rollspel" utvecklas förmågan till samspel med andra individer (Mead 1976). Chefens och informanten hade ett bra samspel med varandra genom att båda individerna har tidigare erfarenhet beträffande hur man skall agera i olika arbetssituationer. Informanten och chefen befann sig i *spelstadiet* och hade kontroll över samspelet mellan dem. Informanten säger:

Utveckling är en social process med fokus på interaktionen mellan människor i olika sammanhang. Detta är något som är viktigt för en individs "jagutveckling" (Mead 1976). Sammanfattningsvis är individens sätt att uppfatta sig själv, förstå sina egna känslor och sin omgivning ett resultat av samlade sociala erfarenheter (ibid). Resultatet visar att informanternas upplevelser och erfarenheter från tiden före och under långtidssjukskrivningen är att de efter sin sjukskrivning är mer medvetna om sina egna känslor. De tänker också mer på sig själva och reagerar snabbare i dag om arbetssituationen försämras.

En individ formas efter vad de andra säger att han/hon är. En förklaring kan enligt vår mening vara, om omgivningen behandlar mig som om jag *inte* vore en individ av värde, så blir "speglingen" att jag till slut kommer att uppfatta mig själv som en person som *inte* har något värde. I vårt resultat av studien visade de flesta av informanterna upplevelser av maktlöshet i sin arbetssituation. En av informanterna beskrev att hon inte hade upplevt stöd från chef och medarbetare, vilket gjorde att vi som intervjuade får en känsla av att svaghet kan uppstå för en individ som inte upplever förståelse från sin chef eller medarbetare. "Jaguppfattningen" speglar sig samtidigt på ett sådant vis att individen mår både psykiskt samt fysiskt dåligt i sin arbetssituation. Vi anser att det skapades situationer för henne, som innebär att hennes arbetssituation blev ohållbar. Informanten säger:

*"... på grund av mina problem klarar jag inte av vissa situationer inom mitt jobb, fast jag pratat med min chef och mina medarbetare om hur min situation är, så pratas det fortfarande bakom ryggen på mig och vissa vet jag är irriterad för att de får ta över vissa göromål på jobbet, men vad ska jag göra"?!"*

Mead (1976) menar att utveckling är en social process med fokus på interaktionen mellan människor i olika sammanhang, vilket är centralt för individens jagutveckling. Genom detta formas "jaget". Genom att stötta och visa förståelse för individens situation kan cheferna i vår studie samspele med sina medarbetare. Här uppmärksammade vi hur en informant upplevde att arbetssituationen blev jobbig. För denna informant innebar detta att chefens och medarbetarnas bedömningar påverkade henne så att hon blev osäker. Hon visste till slut inte hur hon skulle föra sig i sin arbetssituation. En av informanterna beskrev att hon inte ville belasta sina medarbetare men samtidigt klarade hon inte av vissa arbetsmoment på arbetsplatsen. Det jobbiga läget som informanten ställdes inför på arbetsplatsen frambringade att hon hade svårt att uppskatta sitt eget värde. Genom att hon hörde hur medarbetarna dömde henne blev hon irriterad. Resultatet av detta blev att hon hade svårt att uppfatta sig själv som en god medarbetare.

## 7. Diskussion

Detta avsnitt är en återkoppling till studiens syfte att studera kvinnlig omsorgspersonals upplevelse av chefens stöd vid långtidssjukskrivning. Studien har använt teorier samt tidigare forskning inom området för att analysera resultatet. Vi uppmärksammade att läsaren av denna studie kan få en känsla av återupprepning med krav, kontroll och stöd vilket vi anser kan bero på intervjuguiden som baseras på dessa perspektiv. Resultatet visade att samtliga informanter råkat komma i en arbetssituation då de upplevt höga krav samt att informanterna förlorat kontrollen över sin arbetssituation. Informanterna upplevde det spända läget med vilket Theorell (2003) menar att individen har höga krav och allt för få kontrollmöjligheter i arbetssituationerna. Informanterna kände det spända läget då kroppen inte orkade utföra arbetssysslorna. Individerna blev då psykiskt samt fysiskt nedstämda och sjukskrivning blev ett faktum. Dessa båda aspekter kan vara bidragande orsaker till att sjukskrivning uppstår. Med detta avses att informanterna hade känslan att det var jobbigt att inte fysiskt kunna bevisa grunden till sin nedsatta arbetsförmåga.

Vår upplevelse vid intervjutillfällena var att informanterna hade ett stort behov av att kommunicera. Studien visade att informanternas råd vad en chef kan bidra med för att eventuellt förhindra långtidssjukskrivning är att lyssna på individen. Vi anser att en viktig del i rehabiliteringen är att chefen bör lyssna på individen när han/hon vill förmedla ett budskap. Kommunikationen är en central del i samspel mellan individer. Detta baserar vi på Maltén (1998:14) som skriver ”... Vi tror oss veta vad andra ser, upplever, tänker och känner”. Under kommunicerandet bör individen lyssna på budskapet och vara uppmärksam i sin förmedling av information för att eventuellt förhindra att budskapet missuppfattas. En central aspekt i studien är en välfungerande kommunikation mellan individ och chef. För att eventuellt förhindra en långtidssjukskrivning kan de båda parterna genom en välfungerande kommunikation tillsammans försöka hitta på lösningar på arbetsplatsproblematiken samt en förmodad orsak därtill. Att inte få respons på sina jobbiga upplevelser på arbetsplatsen ansåg informanterna var en påfrestande situation. Vi som intervjuade upplevde genom informantens utsago att om chefen på arbetsplatsen hade stöttat och förstått informantens dilemma hade troligtvis inte hon hamnat i en långtidssjukskrivnings period. Å ena sidan kanske informanten själv kunnat förhindra sin sjukskrivning om hon under ett tidigt stadium insett var problemet var på väg. Å andra sidan bör chefen vara lyhörd och på ett tidigt stadium fånga upp individen för att stötta och förstå individens problematik.

Stöd från arbetsplatsen var något som informanterna upplevde att det saknades under sjukskrivningsperioden. Ett exempel på detta är när en informant berättar om hur hon uppskattar när en medarbetare kom hem till henne med blommor från arbetsplatsen. Även ett telefonsamtal från arbetsplatsen kan betyda mycket för den sjukskrivne individen. Detta kan bidra till att individen återkommer till arbetet ”fortare” om hon har kontroll över vad som ”händer” på arbetsplatsen samt har kontakt med medarbetare. På arbetsplatsen är det betydelsefullt som individ att ha någon att samtala med om sin arbetssituation. Detta för att känna stöd genom att anförtro sina känslor om arbetssituationen till en individ. Det är av vikt att ha detta emotionella stöd för att utvecklas. Det instrumentella stödet, innebärande att hjälpa varandra med en specifik arbetsuppgift, är också av vikt enligt Theorell (2003). Att hjälpa varandra med en specifik arbetsuppgift, är också av vikt enligt Theorell (2003). Vi som intervjuade diskuterade många gånger gemensamt om det skulle ha underlättat för

informerarna om de hade haft en stödperson som hade kontunerlig kontakt med de sjukskrivna individerna.

Zetterlund och Winroth (2007) skriver att chefen är en nyckelperson både i det förebyggande arbetet samt vid rehabilitering. Chefens uppgift är att skapa förtroende. Redan i början när individen mår dåligt bör de tillsammans försöka finna lösningar på problemet för att eventuellt förhindra långtidssjukskrivning. I resultatet framkom även tydliga tecken på krav som informanterna upplevt kan överta en individs kontrollmöjligheter såväl i arbetslivet som hela livssituationen. Vi som gjort de fyra intervjuerna har anammat att en viktig del för informanterna är delaktighet samt att få ha kontroll över sin arbetssituation, vilket innebär låga krav och hög kontroll som ger individen möjlighet att utföra ett bra arbete (Theorell 2003).

Informerarna upplevde efter sjukskrivningen att de kan påverka sin arbetssituation mer idag än innan sjukskrivningsperioden. Det är betydelsefullt för individerna att känna delaktighet, att utvecklas i arbetet och få använda sina kunskaper för att som individ uppleva ett bra välmående på arbetet. Om individen mår bra och känner delaktighet trivs individen på arbetet och utför sannolikt ett bra arbete. Här avses, att vara delaktig på sin arbetsplats bidrar till att individen mår bra av att ha låga krav och hög kontroll (ibid). Anledningen till att alla informanter har samma känsla över hur arbetssituationen ter sig efter långtidssjukskrivningen kan beror på att informanterna är delaktiga samt att de blivit omplacerade på respektive arbetsplats.

Vi som utfört studien anser att varje individ har en viss skyldighet att informera chefen om sin ohälsa samt om arbetssituationen är ohållbar för hans/hennes välbefinnande. Detta för att arbetssituationen skall vara så givande som möjligt för alla individer på arbetsplatsen. Är det en individ som vantrivs med arbetssituationen då kan det påverka flera individer på arbetsplatsen. Det är dessutom betydelsefullt att budskapet når fram till chefen med rätt syfte. Samtidigt bör chefen vara lyhörd, förstående och visa visst stöd för individerna. Om samtliga individer arbetar mot samma mål är det till fördel med ett bra samspel mellan individerna på arbetsplatsen.

Studien redogör mestadels för hur samspelet sker mellan chefer och medarbetare kring individens långtidssjukskrivning. Vårt mål med studien var att ta del av äldreomsorgspersonals upplevelse gällande stöd från chefen vid långtidssjukskrivning. Vi har tematiserat vår intervjuguide i fyra teman, nämligen upplevelse före sjukskrivning, upplevelse av kontroll, kommunikationsprocessen och efter sjukskrivningsperioden.

## Referenslitteratur

Giddens, A. (2003). *Sociologi*. Studentlitteratur; Lund.

Hilmarsson, H (2003). *Samtalet – med känslomässig intelligens*. Utbildningshuset AB; Malmö.

Kvalé, S (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Studentlitteratur; Lund.

Maltén, A (1998). *Kommunikation och konflikthantering – en introduktion*. Studentlitteratur; Lund.

May, T (2002). *Samhällsvetenskaplig forskning*. Studentlitteratur; Lund.

Mead, G-H (1976). *Medvetandet, jaget och samhället – från socialbehavioristisk ståndpunkt*. Östra Smålands Tryckeri AB, Kalmar.

Theorell, T (2003). *Psykosocial miljö och stress*. Studentlitteratur; Lund.

Vidman, Å. (2008). *Det är så mycket som kan spela in- en studie av vägar till, genom och från sjukskrivning baserad på intervjuer med långtidssjukskrivna*. Luleå tekniska universitetet Institutionen för hälsovetenskap.

### Rapport:

Forskningsetiska principer – inom humanistisk – samhällsvetenskaplig forskning (2009). Utgivare: vetenskapsrådet. Elanders Gotab.

Floderus, B. Göransson, S. Alexanderson, K & Aronsson G. *Positiv och negativ påverkan på livssituationen vid långtidssjukskrivning*.  
[http://gupea.ub.gu.se/dspace/bitstream/2077/4297/1/ah2003\\_13.pdf](http://gupea.ub.gu.se/dspace/bitstream/2077/4297/1/ah2003_13.pdf) (tillgänglig på webben 2009-05-19).

Zetterlund, A & Winroth, S (2007), *Arbetsplatsens betydelse vid långtidssjukskrivning : Vilken påverkan fortsatt kontakt och stödperson kan ha för återgång i arbete*.  
<http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:miun:diva-144> (tillgänglig på webben 2009-05-19).

Socialhandboken (2004). <http://www.forsakringskassan.se/filer/publikationer/pdf/sfb04.pdf> (tillgänglig på webben 2009-05-22)



## Bilaga 1

Intervjufrågor till medarbetaren

Situation på arbetsplatsen i dag?

- \* Hur ser en arbetsdag ut för dig i arbetet (generellt)?
- \* Ser du skillnad på din arbetsdag i dag, jämfört med innan din sjukskrivning?

Bakgrund

- \*Ålder, familj och yrke?
- \*Hur länge varade din sjukskrivningsperiod?
- \*Kan du kort berätta bakgrunden till din sjukskrivning?

Krav från arbetsplatsen

- \*Kände du krav från arbetsplatsen?
  - utveckla varför, vad berodde detta på, tror du?
  - påverkade det dig psykiskt/fysiskt?

Kontroll

- \*Hur upplever du din egen kontroll (inflytande) över din arbetssituation i dag?

Stöd från chef

- \*Hur upplevde du stödet från chefen då sjukskrivningen blev ett faktum?
- \* Hur är stödet från chefen i dag, jämfört med innan din sjukskrivning?

Framtid

- \*Hur tror du med dina erfarenheter en chef kan bidra till att förhindra eventuell långtidssjukskrivning för en medarbetare?
- \*Hur anser du att en chef skall knyta sig an en medarbetare som har visat antydningar till att inte klara av sin arbetssituation?

