



AKADEMIN FÖR HÄLSA OCH ARBETSLIV
Avdelningen för socialt arbete och psykologi

Den arbetspsykologiska vinsten av en utbildningsinsats i form av skiftlagsutveckling

Linnea Björkholts
Matilda Lundmark

2012

Examensarbete, kandidatnivå, 15 hp
Psykologi
Personal- och arbetslivsprogrammet

Handledare: Igor Knez
Examinator: Mårten Eriksson

Sammanfattning

Syftet med studien var att undersöka den arbetspsykologiska vinsten i form av kontroll, stress och arbetstillfredsställelse av en utbildningsinsats med skiftlagsutveckling. En enkätundersökning genomfördes på ett stort industriföretag i Mellansverige. Totalt 65 personer svarade på enkäten, indelade i de som deltagit (experimentgrupp) och de som inte deltagit (kontrollgrupp) i utbildningen. Resultatet visade att experimentgruppen jämfört med kontrollgruppen skattade sin kontroll över arbetshastigheten högre. Likaså ansåg sig experimentgruppen bättre kunna förutsäga resultatet av sina beslut i arbetet än kontrollgruppen. Resultatet indikerade även en tendens till signifikant huvudeffekt av ålder på skattad stress; yngre kände större stöd i arbetet medan äldre kände att de kunde utnyttja sina färdigheter och talanger till fullo i arbetet.

Nyckelord: Arbetsrelaterad kontroll, arbetsrelaterad stress, arbetstillfredsställelse, utbildning

Abstract

The work psychology-related benefits of group training in a shift-going work team

The objective of the study was to investigate whether team building-based training could improve work satisfaction, reduce stress, and increase perceived control of the work environment for a shift-going work team. A questionnaire study was performed at a large industrial company in central Sweden. 65 participants were divided into an experimental (participation in training) vs. a control (no participation in training group). The results showed that former compared to latter participants perceived a greater amount of control over their work, as well as estimated their ability to predict the results of their work decisions as higher. Concerning the perceived stress, younger compared to older were shown to experience more support whereas older vs. younger rated the ability to fully use skills and abilities as higher.

Keywords: Work control, work stress, work satisfaction, training

Förord

Vi vill rikta ett stort tack till alla som bidragit till att denna studie varit möjlig. Särskilt tack till vår kontaktperson på företaget och de personer som deltagit och besvarat enkäten. Ett extra tack riktar vi även till vår handledare Igor Knez för mycket bra vägledning.

Innehållsförteckning

1. Introduktion.....	1
1.1 Utbildning.....	2
1.2 Kontroll.....	2
1.3 Arbetstillfredsställelse.....	3
1.4 Stress.....	3
1.5 Beskrivning av skiftlagsutveckling.....	4
1.6 Syfte.....	4
1.7 Frågeställningar.....	4
1.8 Hypotes.....	5
2. Metod.....	5
2.1 Urval och undersökningsgrupp.....	5
2.2 Datainsamlingsmetod.....	5
2.3 Tillvägagångssätt.....	5
2.4 Dataanalys och design.....	6
2.5 Forskningsetiska aspekter.....	6
3. Resultat.....	6
3.1 Kontroll.....	6
3.2 Stress.....	7
3.3 Utvärdering av utbildning.....	8
4. Diskussion.....	8
4.1 Resultatdiskussion.....	9
4.2 Metoddiskussion.....	12
5. Referenser.....	12
Bilaga 1	

1. Introduktion

Trots den ekonomiska lågkonjunktur som råder är konkurrensen hård inom alla typer av marknader. Välmående och produktiva medarbetare är en förutsättning för organisationernas överlevnad. Rubenowitz (2004) menar att i sammanhanget små insatser som till exempel en upplevd ändamålsenlig utbildningsinsats från arbetsgivarens sida gör att medarbetaren är benägen att lösa mer komplexa och svåra uppgifter snabbare efter genomförd utbildning.

Människors kompetens och samspelet dem emellan är och kommer i allt högre grad bli av avgörande betydelse för verksamheten inom arbetslivet. Total enighet råder om att utbildning är en nödvändig investering för framtiden. Välutbildad arbetskraft är idag en förutsättning för flexibla och relativt självständiga målstyrda grupper inom organisationen (Rubenowitz, 2004). Att lära tillsammans i grupp ger inte bara den kunskap som utbildningsledaren förmedlar utan kunskap förmedlas även genom interaktionen mellan gruppmedlemmarna via deras kommunikation och samarbete. Grupparbete i sig kan ses som en del av lärandet och kravet på självständighet ökar och bidrar till gruppens sociala utveckling (Hammar-Chiriac & Hempel, 2008).

Arbetsrelaterad ohälsa är idag ett samhällsproblem och ansvaret för förebyggande insatser ligger hos arbetsgivaren. Enligt Sundman (1999) kan insatser som ökat stöd i arbetet eller en utbildning öka personalens arbetskontroll och leda till minskad arbetsrelaterad anspänning/stress.

Levi (1984) menar att arbetet ska ge struktur, mål, mening och belåtenhet i livet samt att det ska skänka arbetstagaren identitet, vänner, arbetskamrater och självförtroende såväl som materiella medel. Om överensstämmelsen mellan person och arbete är dåligt, dvs. att arbetstagaren hanterar stress och coping på ett ineffektivt sätt samt saknar socialt stöd i sitt arbete och kanske inte har någon möjlighet att kontrollera sina arbetsvillkor kan det leda till sjukdomar. Enligt Statistiska centralbyrån (2001) spelar ett bra stöd från chefer och medarbetare en betydelsefull roll för att minska negativ stress och ohälsa vid arbete med höga krav och låg kontroll.

I den här uppsatsen ska vi undersöka om en utbildningsinsats i form av skiftlagsutveckling kan ge arbetspsykologiska vinster i form av ökad kontroll och tillfredsställelse på arbetet samt om det kan bidra till minskad stress.

1.1 Utbildning

Utbildning och lärande inom organisationerna blir allt viktigare för att skapa, behålla och föra vidare kompetens hos medarbetare och organisationen i stort. Drivkrafterna bakom det ökade intresset för internutbildning i organisationerna kan vara både yttre och inre faktorer.

Globalisering, branschtillhörighet, förändrade kundkrav, nya produktionskoncept och informationsteknologins utveckling är ofta yttre bidragande faktorer till utbildning och kompetensutveckling. Inre faktorer kan till exempel vara organisationskultur, hierarkisk organisering, ledarskap och fackliga påtryckningar eller en åtgärd för att minska personalomsättningen (Byström, Ellström, Kock & Nilsson, 2010).

Granberg (2011) tar upp gruppdynamisk utbildning som en metod där individen får lära av det som sker i en grupp, till exempel hur en persons beteende påverkar andra. Man vill uppnå ökad medvetenhet och lyhördhet hos individen beträffande sitt eget och andras sätt att reagera och fungera samt att individen ska bli mer medveten om och utveckla det egna fungerandet i gruppen.

En form av utbildning är teambuilding som kan utföras på olika sätt. Att utvärdera och identifiera gruppens egenskaper ger en bra möjlighet för teamledaren att anpassa aktiviteter och innehåll efter vad respektive grupp behöver stärka. De komponenter som visat sig ha störst förmåga att stärkas av teambuilding är rollklargörande och målsättning samt att gruppen stärks både socialt och produktionseffektivt (Klein et al., 2009).

1.2 Kontroll

Kontroll och inflytande ger förutsättningar att hantera höga krav. Ordet krav klingar negativt men kan till och med verka utvecklande och stimulerande för en del individer.

Förutsättningen är dock att personen i fråga känner att denne har kontroll över situationen och arbetet (Karasek & Theorell, 1990).

I en studie om arbetsrelaterad kontroll fick en grupp ha hög kontroll över arbetsbördan genom att själva planera sitt schema medan gruppen med låg kontroll fick ett färdigt schema. Studien visade att medarbetare med hög kontroll över arbetsbördan var mer angelägna och ansträngde sig mer på arbetsplatsen än de med låg kontroll (Hockey & Earle, 2006).

En samverkan kan ses mellan den upplevda arbetsbelastningen och kontroll vilket påverkar personalens tillfredsställelse. Personal med mycket att göra och lite kontroll är mindre tillfredsställd än en personal som har kontroll. Personal med hög kontroll har lättare att vara tillfredsställda även under hög arbetsbelastning (Dwyer & Ganster, 1991).

1.3 Arbetstillfredsställelse

Arbetstillfredsställelse kan beskrivas som i vilken utsträckning en anställd tycker om sitt arbete (Spector, 1997; Agho, Mueller & Price, 1993) eller som en attityd, det vill säga en bedömning av ett arbete eller en arbetssituation (Weiss, 2002). Arbetstillfredsställelse hos anställda har ett samband med många positiva effekter så som ökad arbetsprestation och är därför av stor vikt för organisationen (Petty, McGee & Cavender, 1984; Judge, Thorensen, Bono & Patton, 2011).

Kaufmann och Kaufmann (2005) menar att en hög arbetstillfredsställelse gynnar såväl individen som organisationen eftersom arbetstillfredsställelse genererar bättre hälsa, lägre sjukfrånvaro, stabilitet i arbetet, lägre personalomsättning och högre prestationer. Dessutom är de sociala kontakterna, självständigheten och flexibiliteten i arbetet även de värdefulla för att uppnå god arbetstillfredsställelse. Rothmann och Cooper (2008) tar även upp feedback och intressanta, utmanande arbetsuppgifter som bidragande faktorer till arbetstillfredsställelse.

Enligt Konkurrensverket (2010) medför den globala konkurrensen allt hårdare krav på marknadsaktörer. Ledorden är numera rationalisering, flexibilitet och kvalitet samtidigt som produktionen decentraliseras och utmärks mer och mer av parallella flöden och självständiga grupper. För att få ekvationen att gå ihop krävs medarbetare som känner arbetstillfredsställelse med god kontroll för att uppnå hög produktivitet enligt Jimmieson och Terry (1998).

1.4 Stress

Att arbetsrelaterad kontroll och stress i många fall har en hög korrelation har visat sig i flertal studier. Jimmieson och Terry (1998) har påvisat att medarbetare som hade kontroll över sin arbetssituation samt god uppgiftsinformation kände sig mindre stressade. I samma studie visade det sig att arbetskontroll hade effekt för hur tillfredsställd man kände sig med sina arbetsuppgifter men även att informationen om uppdraget var viktig för hur tillfredsställd man kände sig med sin arbetsuppgift. Vidare har det gjorts studier som visar att arbetsrelaterade stressorer påverkar sambandet mellan hälsa och arbetstillfredsställelse (Nakata, Takahashi, Irie, & Swanson, 2010).

För att analysera stress inom arbetslivet är det enligt Lochan Dhar och Dhar (2010) accepterat att se stress som en interaktion mellan personliga faktorer och arbetsmiljöfaktorer eftersom det ofta inte är helt lätt att mäta eller sätta fingret på vad som har gett upphov till känslan. Genom sin krav- och kontrollmodell illustrerar Karasek och Theorells (1990) stress

på arbetsplatsen. Modellen beskriver två dimensioner med fyra lägen; *spänd*, *aktiv*, *passiv* och *avspänd*, i förhållandet mellan kraven på individen och dennes möjlighet till kontroll och socialt stöd av den omgivande miljön. Höga krav i kombination med låg kontroll och bristande socialt stöd leder högst sannolikt till stress enligt Karasek och Theorell (1990).

1.5 Beskrivning av utbildningen i skiftlagsutveckling

Ett stort industriföretag i en mindre svensk stad i Mellansverige påbörjade under 2011 en internutbildning i form av skiftlagsutveckling med syfte att öka trivseln och kontaktytorna på samtliga skiftlag på aktuell avdelning. Man vill att skiftlagen förstår värdet av Fair play och code of conduct som är en del av företagets värdegrund. Man vill åstadkomma och bygga skiftlag som har förståelse för helheten och vikten av bra samarbete för att nå affärsmålen samt att man vill ge personlig utveckling för respektive deltagare genom ökad självinsikt och kunskap om grupp- och ledarskapsprocesser.

Utbildningen innehöll upplevelsebaserade övningar med mål att stärka vikänslan inom skiftlaget, grundlig självpresentation av alla på skiftlaget, teorigenomgång av företagets övergripande mål och enhetsmål samt genomgång av företagets värdegrund, Fair play och code of conduct.

Utbildningen var en tvådagarsutbildning varvades mellan film, teori, praktiska övningar och gruppövningar. Teorin innefattade en hel del grupp psykologi och utbildning i konflikthantering.

1.6 Syfte

Det allmänna syftet är att undersöka den arbetspsykologiska vinsten (kontroll, stress och arbetstillfredsställelse) av ett stort industriföretags interna utbildningsinsats med skiftlagsutveckling.

1.7 Frågeställningar

Mer precist kommer studien undersöka om utbildningsinsatsen:

- Leder till en ökad arbetsrelaterad kontroll och tillfredsställelse?
- Minskar den upplevda arbetsrelaterade stressen?

1.8 Hypotes

Baserat på tidigare studier om utbildningens positiva inverkan inom arbets- och organisationspsykologin (Rubenowitz, 2004; Klein et al., 2009) predicerar vi att utbildningsinsatsen kommer att leda till en upplevd förbättring av den arbetsrelaterade kontrollen och arbetstillfredsställelsen samt minska den upplevda arbetsrelaterade stressen.

2. Metod

2.1 Urval och undersökningsgrupp

Urvalet bestod av olika skiftlag på företaget där hälften hade genomfört utbildning i skiftlagsutveckling (experimentgrupp) medan andra hälften inte hade genomfört utbildningen (kontrollgrupp). Skiftlagen var ett bekvämlighetsurval, dessa tilldelades oss av vår kontaktperson på företaget. 67 enkäter delades ut och 65 av dessa besvarades helt. 33 hade genomfört utbildningen och 32 inte. Av dessa 65 var 5 kvinnor och 60 män i åldrarna 23-59 år ($M=39$, $SD=10$). Antalet tjänsteår inom organisationen varierade mellan ett år och 40 år ($M=13$, $SD=10$).

2.2 Datainsamlingsmetod

Data samlades in genom en enkät (bilaga 1) som vi delade ut på arbetsplatsen och som besvarades av respondenterna omgående. Enkäten bestod av fyra delar samt bakgrundsfrågor gällande ålder, kön, antal tjänsteår på arbetsplatsen och utbildningsbakgrund. Första delen bestod av frågor relaterade till ett mått för arbetsrelaterad kontroll. Skattningarna gjordes på en 1-5 gradig skala från ”väldigt lite” till ”väldigt mycket” (Dwyer & Ganster, 1991). Andra delen mätte den arbetsrelaterade stressen enligt MSIT (2010), också den med en femgradig skala från ”aldrig” till ”alltid”. Tredje delen bestod av ett mått på arbetstillfredsställelse (Spector, 1997), återigen med en femgradig skala från ”stämmer inte alls” till ”stämmer helt”. Fjärde delen bestod av en utvärdering av själva utbildningen med både kvantitativa och kvalitativa typer av frågor (se bilaga 1).

En pilotstudie genomfördes med sex personer för att kontrollera eventuella fel eller otydligheter i enkätens utformning.

2.3 Tillvägagångssätt

De olika delarna i enkäten översatte vi till svenska och sammanställde till en papperskopia och skrev ut. Ett missivbrev (se bilaga 1) bifogades till enkäten där det framgick att

deltagandet i undersökningen var frivilligt och att svaren skulle behandlas konfidentiellt. Enkäterna delades ut fysiskt genom att vi tillsammans med kontaktpersonen gick runt på företaget och delade ut enkäterna för att sedan återkomma en timme senare och samla in dem.

2.4 Dataanalys och design

Frågorna i enkäten (bilaga 1) bestod av tre områden: kontroll – fråga 1-10, stress – fråga 11-23, och arbetstillfredsställelse – fråga 24-32 samt en utvärdering av utbildningsinsatsen som endast de som genomfört utbildningen besvarade. Frågorna skattades på en femgradig skala och i dataanalysen vändes de negativa frågorna (13, 14, 17, 19, 20, 22, 24, 26, 28, 30) för att alla skulle vara riktade åt samma håll. Respondenterna bestod av två grupper, en som genomfört utbildningsinsatsen och en som ej genomfört utbildningsinsatsen, utöver detta gjordes en åldersindelning som bestod av yngre (23-40år) och äldre (41-59år). En multipel variansanalys, MANOVA, användes i statistikprogrammet SPSS för att testa för generella effekter av varje område (kontroll, stress och arbetstillfredsställelse) samt effekter för varje fråga där kontroll, stress och arbetstillfredsställelse var beroende variabler och utbildning (experiment- vs. kontrollgrupp) och ålder (yngre vs. äldre) var oberoende variabler. Endast de öppna, kvalitativa frågorna om utbildningsinsatsen analyserades, med kvalitativ metod.

2.5 Forskningsetiska aspekter

Ett missivbrev bifogades till enkäten (bilaga 1) där det framgick att deltagandet var frivilligt och att svaren kommer behandlas konfidentiellt samt att de hade rätt att avbryta deltagandet när de ville. Svaren hanterades som grupp och enskildas svar kan inte spåras till person.

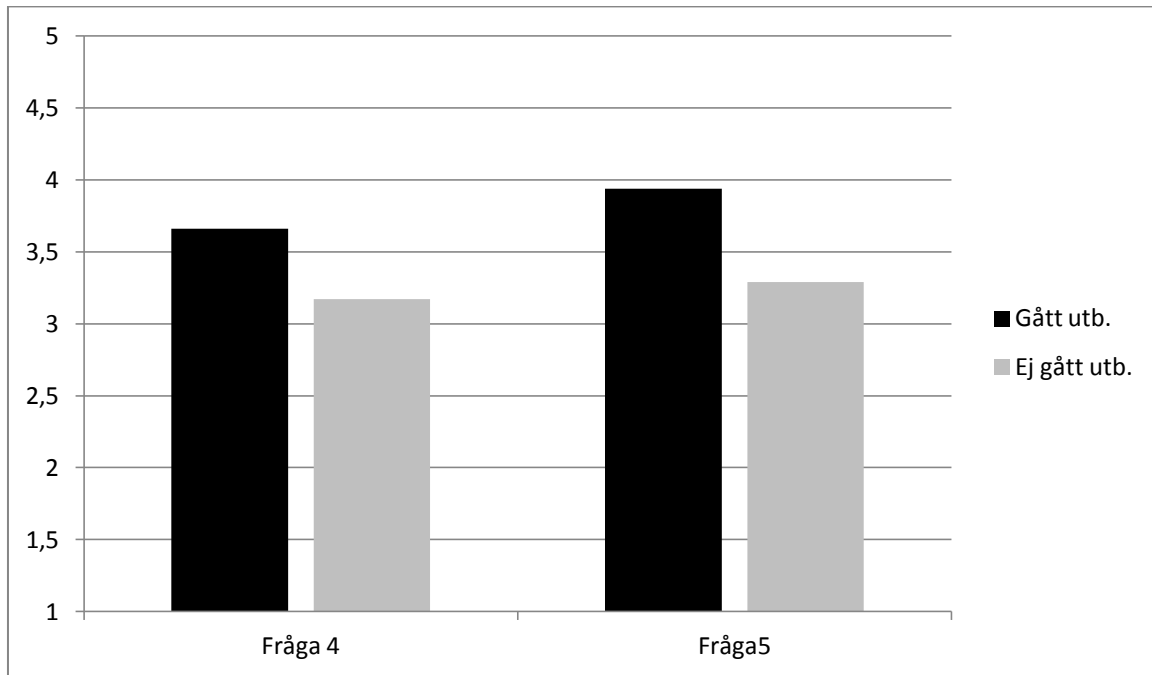
3. Resultat

Endast signifikanta resultat och (starka) tendenser till det kommer att redovisas nedan. Den kvalitativa analysen av de öppna frågorna rörande utvärderingen av utbildningsinsatsen redovisas under en särskild punkt.

3.1 Kontroll

I en 2x2 MANOVA (grupp X ålder) visades endast en stark tendens till huvudeffekt av grupp, Wilks' Lambda = 0.72, $F(10,51) = 1.97$, $p < .06$, $\eta^2 = .28$. Effekten var associerad med delfrågorna fyra ($p < .06$) och fem ($p < .01$). Gruppen som genomfört utbildningen visades skatta högre arbetsrelaterad kontroll ($M=3,66$, $SD=0,79$) gällande hur snabbt eller långsamt de

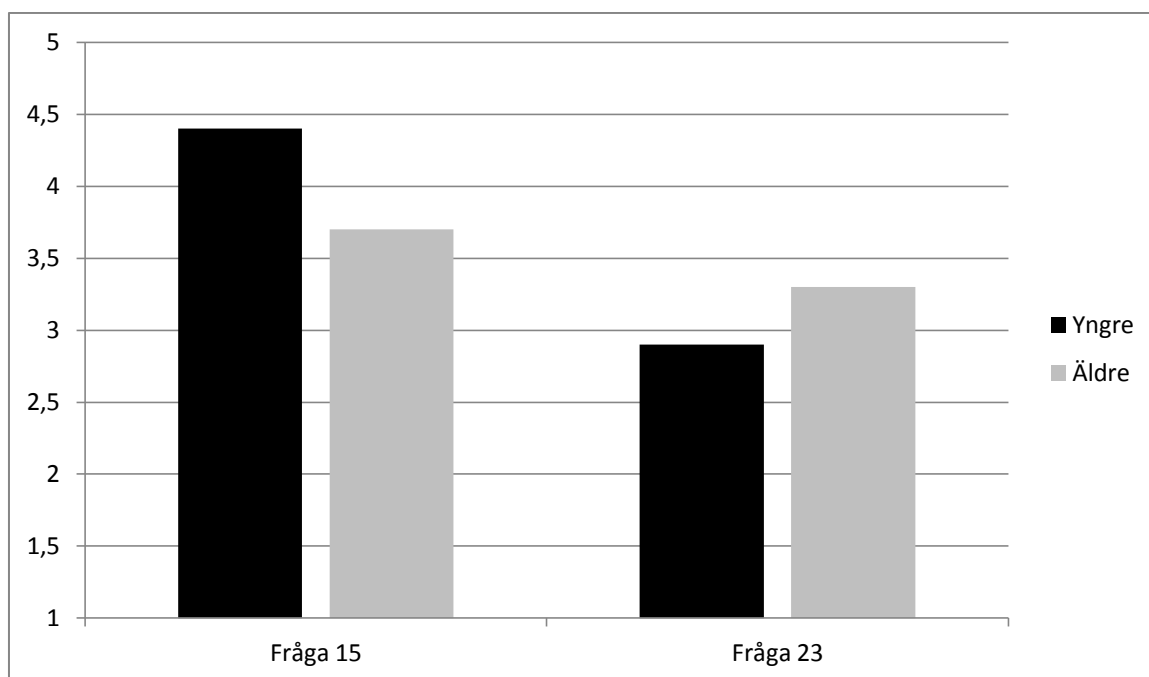
behöver arbeta jämfört med gruppen som inte genomfört utbildningen ($M=3,17$, $SD=1,67$). Gruppen som genomfört utbildningen skattade den arbetsrelaterade kontrollen högre gällande hur stor möjlighet de har att förutsäga vad resultaten av deras beslut i arbetet blir ($M=3,94$, $SD=0,80$) än gruppen som inte genomfört utbildningen ($M=3,29$, $SD=0,77$) (se Figur 1).



Figur 1: Kontroll som effekt av utbildning (y = kontroll)

3.2 Stress

MANOVA analysen visade en stark tendens ($p<.08$) till signifikant huvudeffekt av ålder, Wilks' Lambda = 0.68, $F(13,48) = 1.74$, $p <.08$, $\eta^2 = .32$. associerad med frågorna 15 ($p<.01$) och 23 ($p<.09$). Enligt Figur 2, var det de yngre som i större utsträckning ($M=4,39$, $SD=0,66$) än de äldre ($M=3,71$, $SD=0,97$) skattade att de hade stöd av sina arbetskamrater i situationer då arbetet var svårt. De äldre ($M=3,32$, $SD=1,01$) skattade dock i större utsträckning än de yngre ($M=2,88$, $SD=0,99$) att de kunde utnyttja sina talanger och färdigheter till fullo.



Figur 2: Stress som effekt av ålder (y = stress)

3.3 Utvärdering av utbildning

Majoriteten av de som deltog i utbildningsinsatsen var mycket positiva och övergripande ansågs samarbetet på utbildningen som bra och intressant. Ett citat som visar på både gott samarbete och positiva effekter av utbildningen var: *"Möjlighet att samarbeta med någon man annars inte brukar göra det med"*. Medarbetarna skulle gärna se att utbildningen var återkommande, ett inslag i det ordinarie arbetet. Sammanhållningen är för många en viktig faktor och fleratlet kommentarer syftade på vikten av bra samarbete och öppen kommunikation, ett exempel är: *"Bra att se hur andra angriper problem och löser dem"*.

På frågan om kommunikationen förbättrats efter utbildningen var det genomgående svaret att det hade blivit bättre till en början men med tiden ebbat ut. En kommentar var att kommunikationen skulle kunna förbättras genom att upprätthålla det som behandlades på skiftlagsutvecklingen då och då i mindre skala. Två respondenter uttryckte följande: *"Det öppnas en del broar mellan människor efter sådana aktiviteter"*, *"En öppnare diskussion om de problem som redan finns"*.

4. Diskussion

Syftet med studien var att undersöka om en utbildningsinsats i form av en skiftlagsutveckling gav en arbetspsykologisk vinst i form av ökad upplevd kontroll och arbetstillfredsställelse

samt minskad arbetsrelaterad stress. Resultatet av undersökningen visar på en tendens att gruppen som genomfört utbildningen i skiftlagsutveckling i högre grad ansåg sig ha kontroll över sin arbetshastighet än gruppen som inte genomfört utbildningen. Det fanns även en stark tendens till huvudeffekt på skattad stressnivå av grupp, de yngre medarbetarna upplevde i större utsträckning än de äldre att de hade stöd i arbetet medan de äldre i större utsträckning ansåg sig kunna använda sina färdigheter till fullo.

4.1 Resultatdiskussion

Av studiens resultat framkom att utbildningen ökade den upplevda arbetsrelaterade kontrollen och att medarbetarna efter utbildningen kände ökad kontroll över arbetshastigheten.

Detta går i linje med Sundman (1999) som visade att deltagarna efter utbildningsinsatsen hade en större förmåga att förutsäga vad resultaten av deras beslut skulle resultera i. Även Klein et al. (2009) har påvisat liknande resultat i sin studie om teambuilding. De menar att gruppen genom teambuilding stärks socialt samt att medarbetarnas egen position i gruppen stärks.

Att endast två frågor om arbetsrelaterad kontroll indikerade signifikant påverkan av utbildning kan ha att göra med deltagarnas arbetsuppgifter. En del respondenter har befattningar och arbetsuppgifter som ibland helt enkelt inte går att kontrollera fullt ut, mycket oförutsägbart kan inträffa och ibland kan akuta situationer som till exempel explosioner eller haverier inträffa, helt enkelt dramatiska situationer som man sällan kan förbereda sig på. Under sådana förutsättningar är det svårt med rådande utbildningsinsats att öka medarbetarnas upplevda kontroll över arbetet. Däremot skulle utbildningen kunna vara ett redskap för ökad förståelse för helheten samt ökad förståelse för alla kollegors roll i förloppet vilket Granberg (2011) menar är en bidragande faktor till ökad arbetskontroll. Dock svarar de flesta att de generellt sett upplever sig ha god kontroll över sin arbetssituation. Respondenterna utgjordes av en inte alltför spridd målgrupp vilket vi tror är en bidragande faktor till att få signifikanta resultat framkom då avvikelserna är små. De flesta av respondenterna har arbetat relativt länge på arbetsplatsen och är väl insatta i sina arbetsuppgifter vilket stärker den upplevda säkerheten och kontrollen i arbetet. På en arbetsplats där de flesta medarbetarna arbetat betydligt kortare tid skulle förmodligen en större andel av medarbetarna skattat att de hade mindre kontroll och en utbildningsinsats skulle därmed ha visat på en större effekt. Detta har påvisats av Zhang och Bartol (2010) som i sin rapport skriver att arbetslivserfarenhet ökar förmågan att hantera höga krav.

Beträffande resultaten av skattad stress känner de yngre i högre grad än de äldre att de vid behov har stöd i arbetet, detta styrks av Sundman (1999) som menar att stress är vanligare bland yngre och att ett samband finns mellan arbetsrelaterad stress och stöd i arbetet. De yngre har generellt sett kortare arbetslivserfarenhet vilket kan orsaka en osäkerhet medan de äldre som har längre erfarenhet kan känna sig säkrare i sin arbetsroll och därför inte har samma behov av stöd i arbetet. Detta styrks också av Zhang och Bartol (2010) som påvisat att arbetslivserfarenhet har betydelse för hur stress hanteras vid hårda krav. De äldre känner att de kan utnyttja sina färdigheter och talanger till fullo i arbete i större utsträckning än de yngre. Detta kan också vara relaterat till att de yngre som mer nyligen gått i skolan har många färskare färdigheter och talanger de inte har daglig användning för i arbetet men som de ändå vill visa att de besitter. De äldre som hunnit arbeta längre använder de talanger de behöver och uppmärksammar inte de oanvända talangerna då de inte är dagligt nödvändiga. Konkurrensverket (2010) menar att dagens konkurrens leder till hårdare krav. Denna samhällsutveckling kan påverkas i riktning att de äldre känner sig tryggare i sin arbetsroll och använder de talanger de behöver i arbetet medan de yngre ser det som mer viktigt att känna sig konkurrenskraftiga. Om så är fallet är det säkerligen så att de yngre i vår undersökning vill visa alla sina färdigheter och talanger i arbetet istället för att sortera ut endast de som behövs.

Undersökningen visade ingen signifikant skillnad i arbetstillfredsställelse mellan grupperna vilket var oväntat enligt hypotesen. Resultatet tror vi beror på att båda grupperna generellt svarade att de kände hög arbetstillfredsställelse och således trivdes bra redan innan utbildningen. Förmodligen kopplades inte utbildningsinsatsen ihop med den generella arbetstillfredsställelsen, vilken redan var god.

Klein et al. (2009) påvisar att en utbildningsinsats i form av skiftlagsutveckling stärker medarbetarna både som grupp och individer, vilket framkom av de öppna frågorna i undersökningen. När man arbetar på sådant sätt att de egna besluten påverkar kollegorna är teambuilding och gruppövningar en bra metod att hjälpa personalen förstå varandra. Upplevelsen av större säkerhet i att kunna förutsäga resultaten av sina beslut blir därmed starkare tack vare bättre förståelse av gruppdynamiken. Kontroll och arbetstillfredsställelse är starkt sammankopplade då arbetet känns mer stimulerande och tillfredsställande om man känner att läget är under kontroll vilket Hockey och Earle (2006) påvisat i sin rapport. Vid upplevd hög kontroll är det också lättare att anstränga sig och motivationen till att göra ett bra jobb ökar, vilket vi i vår undersökning upptäckte var viktigt för respondenterna. Dwyer och Ganster (1991) tar också upp detta i sin rapport när de menar att hög upplevd arbetskontroll påverkar medarbetarna i riktning till att vara mer nöjda och på ett bra sätt kunna hantera sin

arbetssituation, även vid en hög arbetsbelastning. Kontroll och stress har också tidigare visats ha ett starkt samband, dock blev detta inte så tydligt i våra resultat vilket kan bero på att respondenterna oberoende av utbildningsinsatsen inte kände arbetsrelaterad stress. Jimmieson och Terry (1998) menar att bra uppgiftsinformation och kontroll över arbetssituationen har betydelse för den upplevda stressen.

Klein et al. (2009) påvisar betydelsen av att anpassa utbildningsinsatsen till individerna i gruppen för bästa effekt. Utbildningsinsatsen på företaget var anpassad till målgruppen men med samma upplägg för alla grupper. Kanske hade detta ingen större betydelse för utgången av utbildningsinsatsen men detta hade möjligtvis ytterligare kunnat förbättras med små nyansskillnader för de olika grupperna. Resultaten av utvärderingen av skiftlagsutvecklingen visade sig vara mycket positiv. Respondenterna uttryckte att de kommit varandra närmare och att de kände sig tryggare med varandra och mer bekväma med att ta upp och reda ut problem. Hammar-Chiriac och Hempel (2008) styrker just detta när de menar att teambuilding utvecklar gruppen positivt i form av social utveckling och stärkt samarbetsförmåga.

Kommunikationen var flitigt kommenterad i enkäterna och respondenterna var rörande överens om att kommunikationen på ”golvnivå” var förhållandevis bra och de som genomfört utbildningen tyckte att den förbättrats ytterligare efter skiftlagsutvecklingen. Däremot tyckte man att kommunikationen uppifrån var väldigt tungrodd och att mycket information inte nådde ända ned. Rubenowitz (2004) menar till exempel att det inom industrin är starkt fördelaktigt med ett grupporganiserat produktionssystem då det möjliggör snabbare ändringar och variationer i produktion och bemanning. Detta borde vara högst önskvärt hos alla chefer på alla nivåer och underlättas av god kommunikation *mellan* alla nivåer såväl som *på* alla nivåer. Företaget och cheferna borde ha allt att vinna på god kommunikation med alla medarbetare på alla nivåer.

Frågor om gruppens sociala status och sammanhållning tror vi kunde ha visat signifikant skillnad mellan grupperna då svar på utvärderingen visade att gruppen stärktes av utbildningsinsatsen. Det framkom dock i en del enkäter att man inte riktigt kunnat plocka frukten av utbildningsinsatsen i och med omorganiseringar bland skiftlagen. Vissa försöksdeltagare hade bytt skiftlag efter utbildningen och därmed inte haft full nytta av utbildningsinsatsen när de kommit till ett helt nytt skiftlag. Dessa faktorer har vi inte kunnat kontrollera inför undersökningen men de kan ha haft betydelse för resultatet.

Vi tror att utbildningsinsatsen med skiftlagsutveckling var en välinvesterad åtgärd som i längden kommer löna sig. Signifikanta resultat var få men i efterhand ser vi att det var många variabler som vi i förväg inte kunnat ha kontroll över som har påverkat resultatet.

Respondenterna har, i de öppna frågorna, klargjort att utbildningen var ett välkommet inslag i det annars vardagliga arbetet och att de efter genomförd utbildning fått öppnare kommunikation och är mer benägna att lösa problem och konflikter när de uppstår istället för att låta det vara och känna irritation över situationen. Om inte annat har utbildningen stärkt gruppssammanhållning, vilket är en vinst så stor som någon. Rubenowitz (2004) menar att produktionssystemen inom industrin generellt tenderar att bli mer komplexa och om så sker är väl fungerande grupper av största betydelse.

4.2 Metoddiskussion

Att gå runt och lämna och hämta enkäterna personligen var en bra metod som gav en hög svarsfrekvens, och det var tidseffektivt. Vi tror även att det var bra för undersökningen att respondenterna i lugn och ro fick fylla i och reflektera över frågorna i sin vardagliga arbetsmiljö ute i verket. Enkätfrågorna behandlade arbetsrelaterad kontroll, stress och arbetstillfredsställelse som var intressanta och för ämnet passande områden, men resulterade inte i några nämnvärda skillnader mellan gruppen som genomfört och gruppen som inte genomfört utbildningen. Urvalet i studien var ett bekvämlighetsurval då vi genom kontakt med företaget fick tillgång till skiftlag inom samma avdelning. Kanske hade vi fått ett annat resultat om vi hade haft deltagare från olika avdelningar? Med tanke på genusstrukturen inom skiftlagen valde vi att inte titta på skillnader mellan könen eftersom urvalet bestod av för liten andel kvinnor.

5. Referenser

- Agho, A. O., Mueller, C. W., & Price, J. L. (1993). Determinants of employee job satisfaction: an empirical test of a causal model. *Human Resource*, Vol. 46, No. 8, 1007-1027.
- Byström, E., Ellström, P. E., Kock, H., & Nilsson, B. (2010). *Arbetsplatslärande: Att leda och organisera kompetensutveckling*. Lund: Studentlitteratur.
- Dwyer Deborah J., & Ganster Daniel C (1991). The Effects of Job Demands and Control on Employee Attendance and Satisfaction Author(s). *Journal of Organizational Behavior*. Vol 12, No. 7 (Dec.), pp. 595-608.
- Granberg, O. (2011). *Personaladministration och organisationsutveckling*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Hammar-Chiriach, E., & Hempel, A. (2008). *Handbok för grupparbete*. Lund: Studentlitteratur
- Hansez I. (2008) The “Working conditions and control questionnaire” (WOCCQ): Towards a structural model of subjective stress. *Revue européenne de psychologie appliquée* 58 253–262.
- Hockey G. R. J., & Earle F (2006). Control Over the Scheduling of Simulated Office Work Reduces the Impact of Workload on Mental Fatigue and Task Performance. *Journal of Experimental Psychology*: Vol 12, No. 1, 50–65.
- Jimmieson N. L., & Terry D. J. (1998). An Experimental Study of the Effects of Work Stress, Work Control, and Task Information on Adjustment. *APPLIED PSYCHOLOGY: AN INTERNATIONAL REVIEW*, Vol 47 (3), s 343-369.
- Judge, T. A., Thorensen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2011). The job satisfaction – job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, Vol. 127, No. 3, 376-407.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Kaufmann, G., & Kaufmann, A. (2005). *Psykologi i organisation och ledning*. Lund: Studentlitteratur.

- Klein, C., DiazGranados, D., Salas, E., Le, H., Burke, C. S., Lyons, R., & Goodwin, G. F. (2009). Does Team Building Work? *Small Group Research*, 2009 40: 181.
- Konkurrensverket (2010) *Marknadsstaten och valfrihetssystemen*. Rapport 2010:1. Stockholm: Konkurrensverket.
- Levi, L. (1984). Work, Stress and Health. *Scand J Work Environ Health*. 10, 495-500.
- Lochan Dhar, R., & Dhar, M. (2010). Job stress, coping process and intentions to leave: A study of information technology professional working in India. *The Social Science Journal*, 47, 560-577.
- MSIT. (2010). *Management Standards Indicator Tool*. Health Safety and Executive. London, UK.
- Nakata, A., Takahashi, M., Irie, M. & Swanson, N.G. (2010). Job satisfaction is associated with elevated natural killer cell immunity among healthy white-collar employees. *Brain, Behavior and Immunity*, 24, 1268-1275.
- Petty, M. M., McGee, G. W., & Cavender, J. W. (1984). A meta-analysis of the relationships between individual job satisfaction and individual performance. *The academy of Management Review*, Vol. 9, No. 4, 712-721.
- Rothmann, I., & Cooper, C. (2008). *Organizational and work psychology*. London: Hodder education.
- Rubenowitz, S. (2004). *Organisationspsykologi och ledarskap*. Lund: Studentlitteratur.
- Spector, P.E. (1997). *Job satisfaction: application assessment, cause and consequences*. Thousand Oaks: SAGE.
- Statistiska centralbyrån (2001). *Negativ stress och ohälsa*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Sundman, L. (1999). *Jobbstrain, en hälsorisk i arbetslivet*. Samhällsmedicin Gävleborg.
- Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating Evaluations, Beliefs and Affective Experiences. *Human Resource Management Review*, No. 12, 173-194.

Bilaga 1.

Enkätundersökning om skiftlagsutveckling

Hej

Vi heter Linnea Björkholts och Matilda Lundmark och läser Personal- och Arbetslivsprogrammet på Högskolan i Gävle. Till vårt examensarbete behöver vi din hjälp att svara på några frågor angående din arbetsplats i en enkät. Dina svar kommer att behandlas anonymt och konfidentiellt. Din medverkan är frivillig och du kan när som helst avbryta din medverkan.

Tack för att du fyller i enkäten!

Var vänlig och besvara alla frågor!

Utbildningsnivå, sätt kryss:

grundskola	gymnasial	eftergymnasial
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ålder _____

Kön (ringa in):

MAN KVINNA

Antal år på arbetsplatsen _____

Besvara frågorna om din arbetsplats/arbetssituation genom att markera med en siffra mellan **1 (väldigt lite)** och **5 (väldigt mycket)** för varje nedanstående fråga.

____ 1: Vad har du för möjligheter att välja och variera dina arbetsuppgifter?

____ 2: Hur mycket kontroll har du personligen över kvaliteten på ditt arbete?

___ 3: Hur mycket kontroll har du personligen över hur mycket du får gjort på arbetet?

___ 4: Hur mycket kontroll har du över hur snabbt eller långsamt du måste arbeta?

___ 5: Hur stor möjlighet har du att förutsäga vad resultaten av dina beslut blir i arbetet?

___ 6: Hur mycket kontroll har du över hur du gör ditt arbete?

___ 7: Hur mycket kan du kontrollera när och hur mycket du interagerar med andra på arbetet?

___ 8: Hur mycket kontroll har du över störningsmoment under tiden du arbetar?

___ 9: Hur mycket kontroll har du över hur ditt arbete utvärderas?

___ 10: Generellt sett, hur mycket övergripande kontroll har du över ditt arbete?

Motivera (fråga 10):

Sätt ett kryss i rutan som bäst stämmer med påståendet.

	Aldrig	Sällan	Ibland	Ofta	Alltid
11: Jag är klar över vad som förväntas av mig på arbetet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Aldrig	Sällan	Ibland	Ofta	Alltid
12: Jag kan bestämma när jag tar rast	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Aldrig	Sällan	Ibland	Ofta	Alltid
13: Olika grupper på jobbet kräver saker av mig som är svårt att kombinera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Aldrig	Sällan	Ibland	Ofta	Alltid
14: Jag är utsatt för mobbning i form av elaka ord eller elakt beteende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15: Om arbetet blir svårt har jag hjälp av mina kollegor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16: Jag får uppmuntrande feedback på mitt arbete	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17: Jag måste arbeta väldigt intensivt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18: Jag är klar över vad mina skyldigheter och ansvarsområden är	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19: Det finns konflikter eller irritationer mellan kollegor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20: Jag har orealistiskt tidspress	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21: Jag kan lita på att min linjefej hjälper mig med arbetsrelaterade problem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22: Jag känner att mitt arbete påverkar mitt psykiska och emotionella välbefinnande negativt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23: Jag kan utnyttja mina färdigheter och talanger till fullo på arbetet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Motivera (fråga 23):

Markera varje nedanstående påstående med en siffra mellan 1 (stämmer inte alls) och 5 (stämmer helt).

___ 24: Möjlighet till befordran är liten på min arbetsplats.

___ 25: Min arbetsledare är kompetent i sin roll.

___ 26: Jag är inte nöjd med de fördelar jag har i jobbet.

___ 27: När jag gör ett bra jobb får jag den uppskattning jag förtjänar.

___ 28: Det finns regler som försvårar ett bra jobb.

___ 29: Jag tycker om mina arbetskamrater.

___ 30: Ibland känner jag att mitt jobb är meningslöst.

___ 31: Jag känner mig stolt i min yrkesroll.

___ 32: Jag upplever kommunikationen god inom organisationen.

Motivera (fråga 32):

Har du genomgått kursen i skiftlagsutveckling?

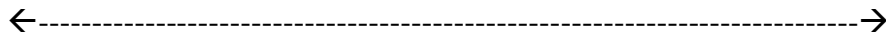
JA	
NEJ	

- Om du svarat NEJ på ovanstående fråga, lämna in enkäten!
- Om du svarat JA var vänlig vänd blad och besvara fråga 1-3

1. Vad tyckte du om utbildningen? Markera på linjen.

Mycket dålig

Mycket bra



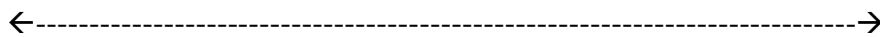
a) Vad var bra?

b) Vad var mindre bra?

2. Vad tyckte du om gruppövningarna i utbildningen?

Mycket dålig

Mycket bra



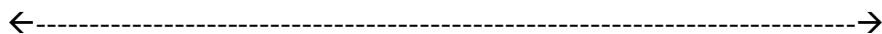
a) Vad var bra?

b) Vad var mindre bra?

3. Har utbildningen förbättrat kommunikationen i gruppen?

Mycket lite

Väldigt Mycket



a) På vilket sätt har kommunikationen förbättrats?

b) Vad skulle kunna bli bättre?

Tack för din medverkan!

Linnea Björkholts och Matilda Lundmark