



AKADEMIN FÖR UTBILDNING OCH EKONOMI
Avdelningen för kultur-, religions- och utbildningsvetenskap

Hur individer formas i samspel med andra genom kommunikation och dess påverkan på arbetsglädjen

Tim Anttila

2014

Examensarbete, Grundnivå (kandidatexamen), 15 hp
Pedagogik
Hälsopedagogiska programmet
Pedagogik C: Vetenskaplig uppsats

Examinator: Peter Gill
Handledare: Elisabet Hedlund

Abstract

Verbal kommunikation är någonting som vi ägnar oss åt dagligen på arbetsplatser och det har visat sig vara en påverkande faktor för arbetsglädjen. Verbal kommunikation kan handla om olika aspekter som till exempel kommunikation mellan anställda, kommunikation med chefen eller till och med konflikter. Dessa exempel har en påverkan på arbetsglädjen i tidigare studiers resultat. Denna studies syfte är att se hur individer formas i samspel med andra genom att se kommunikationens påverkan på arbetsglädjen. Genom att gå in på djupet och se vad det är som gör att kommunikationen påverkar arbetsglädjen, istället för att bara konstatera det, kan det ses ur ett alternativt perspektiv för att skapa en större förståelse kring fenomenet. Metoden i denna studie bestod av intervjuer som utfördes på fyra anställda som alla jobbar på boenden för ensamkomna flyktingbarn. Studien resulterade i att en god verbal kommunikation hade en positiv påverkan på arbetsglädjen. Resultatet visar även att kommunikationen ser olika ut med olika personer av olika anledningar och detta har en avgörande roll för hur bra kommunikationen blir i slutändan. Det sociokulturella perspektivet visar bland annat att människan lär sig i samspel med sin omgivning som resulterar i ett visst beteende och detta ser olika ut från människa till människa. På detta sätt kan man förstå varför kommunikationen ser annorlunda ut med olika människor. Intersubjektiviteten visar bland annat vikten av ömsesidighet för att samordna tidigare erfarenheter och för att se resultaten av interaktionen mellan individer som har en gemensam förståelse kring någonting.

Nyckelord

Kommunikation, arbetsglädje, sociokulturellt perspektiv, intersubjektivitet.

Innehållsförteckning

Inledning	1
Bakgrund	2
Kommunikation och arbetsglädje mellan anställda	2
Kommunikation och arbetsglädje mellan anställda och chef	3
Konflikter och arbetsglädje	4
Sammanfattning av tidigare forskning	5
Sociokulturellt perspektiv och intersubjektivitet	6
Sociokulturellt perspektiv	6
Intersubjektivitet	8
Problemformulering	9
Syfte	9
Metod	9
Intervju	9
Intervjuform	10
Tillvägagångssätt	11
Urval	11
Forskningsetiska överväganden	12
Resultat	13
Positiv stämning i arbetslaget	13
Tydlighet i interaktionen med sina kollegor	14
Olikheters betydelse	15
Att kunna anpassa sig till olika kollegor	16
Den upplevda feedbacken från kollegor och dess betydelse	17
Chefens feedback och den anställdes arbetsglädje	18
Diskussion	19
Resultatdiskussion	19
Att se kommunikationens påverkan på arbetsglädjen ur ett intersubjektivt och sociokulturellt perspektiv	23
Metoddiskussion	26
Slutsatser	27
Förslag till vidare forskning	27
Referenser	28

Inledning

Kommunikation är ett grundläggande behov och något vi ägnar oss åt dagligen med våra medmänniskor. Kommunikation kan ske på olika platser och i olika situationer. Denna studie kommer att rikta in sig på verbal kommunikation på arbetsplatser. Hur påverkar egentligen kommunikationen sättet vi mår på? Det finns studier som tyder på att människor mår bättre på sina arbetsplatser om de har god verbal kommunikation sinsemellan (van Beek et al., 2011).

Den verbala kommunikationen på arbetsplatser samt hur den påverkar arbetsglädjen kan vara komplex att förstå. Denna uppsats handlar därför om hur man kan se fenomenet genom att försöka förstå hur kommunikationen på arbetsplatser mellan de anställda formar individen. Syftet med denna uppsats blir alltså inte enbart att ge svar på huruvida verbal kommunikation har en inverkan på arbetsglädjen eller inte, då det redan gjorts tidigare forskning på det. Min förhoppning med denna uppsats är även att kunna se detta fenomen genom att ta reda på hur individer blir påverkade av de grupper som de är en del av. På detta sätt kan människor som läser detta se kommunikationens påverkan på arbetsglädje ur ett alternativt perspektiv. Min ambition är att på detta sätt skapa ytterligare kunskap och förståelse för kommunikation och dess påverkan på arbetsglädjen. För att finna svar på detta tar studien först reda på om informanterna upplever att kommunikationen påverkar deras arbetsglädje. Därefter tolkas detta med hjälp av teorier för att ge möjliga svar på hur individen formas i samspel med människorna i hennes omgivning.

Goris (2007) har gjort en studie där han bland annat ville se hur arbetsglädjen och arbetsprestationen påverkades av hur nöjda anställda var med kommunikationen. Det han kom fram till var att de anställdas tillfredsställelse med kommunikationen hade en stark koppling till arbetsglädje och arbetsprestation. Kommunikationstillfredsställelse definierar Goris (2007) som kommunikation i allmänhet. Jag anser därför att det är av vikt att göra en studie som handlar om kommunikation och arbetsglädje samt för att människor spenderar större delen av sina liv på arbetsplatsen i samspel med andra människor. Det ska tilläggas att ordet kommunikation kan ha många olika betydelser. I denna studie avser kommunikation den verbala kommunikationen som sker mellan människor på arbetsplatsen.

I studiens nästkommande del presenteras tidigare forskning inom områdena kommunikation och arbetsglädje. Något som även tas upp är begreppen intersubjektivitet och sociokulturellt perspektiv.

Bakgrund

Denna del av studien kommer att behandla tidigare forskning om kommunikation och arbetsglädje på olika områden. Områdena som kommer att behandlas är kommunikation mellan anställda, kommunikation med chefen och konflikter på arbetsplatsen. Efter detta kommer även två begrepp beskrivas, sociokulturellt perspektiv och intersubjektivitet.

Kommunikation och arbetsglädje mellan anställda

Kommunikation är en faktor som påverkar arbetsglädjen hos de anställda på olika sätt på arbetsplatser. Nikolić, Vukonjanski, Nedeljković, Hadžić & Terek (2013) har gjort en studie i Kroatien som handlar om kommunikation och hur det hänger ihop med arbetsglädjen mellan dem anställda på företag. Studien kom fram till att kommunikationen hade en positiv påverkan på arbetsglädjen. Man hittade bland annat att arbetsglädjen är högre om den informella kommunikationen och den horisontella kommunikationen mellan de anställda var bra.

van Beek et al. (2011) har kommit fram till samma sak men med vissa skillnader. Genom studien ville man se vilken effekt informell kommunikation och rådgivning hade på arbetsglädjen hos sjuksköterskor. Med rådgivning menas hur ofta sjuksköterskorna fick ge råd till sina medarbetare. Det man fann var att sjuksköterskornas sociala nätverk var tätare i mindre arbetsgrupper samt karaktäriserades av medlemmarna i dessa grupper. Även denna studie visade att kommunikationen de anställda emellan spelade roll för arbetsglädjen.

Att anställda inom en organisation har en bra kommunikation med varandra har konstaterats i ovan nämnda studier. Båda studierna visar resultat på att de anställdas arbetsglädje förstärks genom att ha en bra kommunikation med varandra. Med kommunikation menas bland annat kommunikationen med chefen, personlig feedback och kommunikation mellan de anställda (Nikolić et al., 2013). Van Beek et al. (2011) definierade kommunikation som hur ofta de anställda talade med varandra om jobbet eller om saker som skedde på arbetet.

de Vries, R. E., van den Hooff, B., & de Ridder, J. A. (2006) har kommit fram till ungefär samma resultat med skillnaden att de har gjort studien utifrån ett lite annorlunda perspektiv. De ville bland annat undersöka huruvida en individs arbetsglädje påverkas av att få kommunicera genom att dela med sig av information till sina arbetskamrater. De använder sig av termerna ”eagerness” och ”willingness” när de skriver om kommunikation. Med

”eagerness” menar de att en individ mest tänker på sig själv vid förmedlandet av kunskapen han eller hon har utan att ta hänsyn till gruppens intresse. ”Willingness” handlar om det motsatta, individen tänker ömsesidigt och är villig att dela med sig av sin information men det är mest för gruppens bästa och vinning framför individens egen vinning. I Studien kom de fram till att oavsett om individens motiv var ”eagerness” eller ”willingness” att dela med sig av sin information till övriga anställda så kände individen stark arbetsglädje om denne fick göra det.

Kommunikation och arbetsglädje mellan anställda och chef

Nikolić et al. (2013) studie har inte enbart undersökt kommunikation de anställda emellan som tidigare nämnt. De har även undersökt och kommit fram till att en bra relation med chefen på arbetsplatsen gynnar kommunikationen med chefen vilket i sin tur gynnar arbetsglädjen. Med en bra relation mellan chef och anställd menar de exempelvis hur de anställda upplever chefens koll på de anställdas arbetsproblem och behov samt hur nöjd chefen blir när de presterar i arbetet. Man har även i en annan studie sett chefens kommunikativa egenskaper i förhållande till bland annat anställdas arbetsglädje (Madlock, 2008). Denna studie visade dock att relationen mellan chefers kommunikativa förmågor endast hade en måttlig effekt på de anställdas arbetsglädje. I denna studie hittade man alltså kopplingar, även om de inte var starka, mellan chefens kommunikativa egenskaper och de anställdas arbetsglädje. Däremot var kopplingarna mellan dessa starkare än kopplingarna mellan olika ledarskapsstilar (relations- och uppgiftsbaserat ledarskap) och arbetsglädje.

Vesterinen., Suhonen., Isola & Paasivaara (2012) har även de studerat ledarskapets påverkan på de anställda men de har kommit fram till andra resultat. Avsikten med denna studie var att se sjuksköterskornas och deras chefers bild av avdelningssköterskornas ledarskapsstilar samt effekten av dessa ledarskapsstilar. Det visade sig att ledarskap påverkar arbetstrivseln i denna studie. Sjuksköterskorna och deras chefer kunde peka ut två faktorer hos avdelningssköterskornas ledarskap som påverkade arbetsglädjen hos de anställda. Dessa två faktorer var avdelningssköterskornas förmåga att kunna förhindra och lösa konflikter. De såg även att avdelningssköterskorna i vissa fall kunde utöva ett isolerat ledarskap, som de uttryckte det i studien, vilket betyder att de isolerade sig från de övriga anställda genom att gå in och arbeta i ett separat rum. Detta medförde att de inte längre aktivt kommunicerade med sina anställda och detta kunde leda till att de anställda kände sig övergivna av sina

avdelningssköterskor och svårlösta konflikter uppstod lättare. Om avdelningssköterskorna däremot utövade en ledarskapsstil där de såg de anställda som enskilda individer, lyssnade till dem och fanns där som stöd, visade det sig att de anställda kände sig tryggare med att dela med sig av personliga angelägenheter. I studien såg man att detta kunde bidra till de anställdas välmående och arbetsglädje.

Konflikter och arbetsglädje

När man talar om verbal kommunikation så kan det ibland handla om olika saker. Som studierna jag beskrivit innan kan det handla om till exempel rådgivning och feedback anställda emellan eller kommunikation mellan chef och anställd. Under denna rubrik ska jag diskutera en annan form av kommunikation, nämligen konflikter, samt vilken påverkan de kan ha på arbetsglädjen.

Uppgiftsbaserade konflikter är konflikter som är knutna till innehållet i olika uppgifter som ska göras. Det är alltså inte personliga, relationsbaserade, konflikter utan de är direkt knutna till uppgiften (Todorova., Bear & Weingart 2013). Todorova et al. (2013) har gjort en studie som handlar om hur uppgiftsbaserade konflikter väcker aktivt positiva känslor. Aktiva känslor när det kommer till konflikter beskrivs som känslor av upprymdhet exempelvis ökad energi, glädje och intresse. Det man såg i denna studies resultat överensstämde med hypotesen man hade innan, att uppgiftsbaserade konflikter väcker aktivt positiva känslor som sedan har en positiv påverkan på arbetsglädjen hos de anställda. Däremot har Bruk-Lee, Nixon och Spector (2013) kommit fram till andra resultat då de har gjort en liknande studie. De har sett att uppgiftsbaserade konflikter har en negativ påverkan på anställda på flera olika sett. Den negativa påverkan man såg var tillbakadragande, som till exempel otillåtna raster och dagdrömmande på jobbet samt somatiska besvär som huvudvärk och magbesvär. Dessa besvär bidrog i sin tur till försämrad arbetsglädje. De hade även jämfört dessa faktorer med relationsbaserade konflikter och de visade samma sak, att det bidrog till försämrad arbetsglädje.

Ovan är två studier presenterade där man i ena sett att konflikter kan ha positiv påverkan på arbetsglädjen och i den andra att konflikter har en negativ påverkan på arbetsglädjen. Kaitelidou et al. (2012) har gjort en studie för att bland annat se vad som orsakar konflikter. Studien har de gjort med anställda inom vården i Grekland. Resultaten visar att bristfälliga

kommunikation var en stor anledningen till konflikter och därför anser de att man bör förbättra samarbetet mellan de anställda.

Wright (2011) har även han sett att dålig kommunikation kan leda till konflikter. Han har gjort en studie som undersöker sambanden mellan bland annat kommunikations kompetens, konfliktstilar och arbetsglädje. Konfliktstilar definierar han bland annat som ”undvikande av samtal som handlar om delade meningar”, ”förhandla och kompromissa fram lösningar” och ”argumentera för att visa fördelarna med mitt synsätt”. Kommunikationskompetens definierade han bland annat som ”god lyssnare”, ”jag är bekväm och avslappnad när jag talar” och ”jag ger andra mitt stöd”. Det som han kom fram till i sin studie var bland annat att ju högre kommunikationskompetensen var desto mer var de anställda benägna att använda sig av förhandlande och kompromissande som konfliktstil. Wrights (2011) studie visade även på det motsatta. Lägre kommunikationskompetens visade på användandet av konfliktstilar som att argumentera för sitt synsätt eller undvikande av samtal vid delade meningar. Studien resulterade alltså i att en bättre kommunikationskompetens leder fram till bättre sätt att lösa konflikter på. Studien pekade även på att konflikthanteringsstilen ”kompromissa fram lösningar” utmynnade i högre arbetsglädje och lägre risk för utbrändhet. Sammanfattningsvis indikerar studien på att ju bättre kommunikatör man är desto bättre förutsättningar har man för att hantera konflikter, det vill säga genom att kompromissa med sina anställda för att komma fram till lösningar. Detta i sin tur visar på att man finner större arbetsglädje och man löper mindre risk för utbrändhet.

Sammanfattning av tidigare forskning

För att tydliggöra den ovan tidigare forskning som gjorts följer här en kort sammanfattning. All forskning som redovisats ovan handlar om kommunikation och dess påverkan på arbetsglädje. Efter att ha läst igenom materialet kunde vissa kategorier utarbetas vilket gjorde det lättare att få en övergripande syn på vad som har forskats om. Kategorierna som gjorts är ”kommunikation och arbetsglädje mellan anställda”, ”kommunikation och arbetsglädje mellan anställda och chef” och ”konflikter och arbetsglädje”.

Studierna ovan visar att det finns en stark koppling mellan god kommunikation och arbetsglädje mellan de anställda. En studie visar även att de sociala nätverken mellan anställda var starkare i mindre grupper och karaktäriserades av gruppens medlemmar. En

annan studie visar även att anställda, genom att få kommunicera, upplever en högre grad av arbetsglädje. Det som alla artiklar har gemensamt är att kommunikationen spelar roll för de anställdas arbetsglädje.

De studier som finns presenterade som handlar om kommunikation och arbetsglädje mellan anställda och chef har även de en stark koppling. De man hittat är att chefens kommunikativa egenskaper spelar roll för om de anställda ska känna arbetsglädje. Detta kan till exempel vara avgörande för att förhindra eller lösa eventuella konflikter som uppstår. En annan studie har även visat att chefer bör uppmärksamma olika generationer av sjuksköterskor och deras olikheter i kommunikationen med dem. Detta är fördelaktigt för att bemöta dem på bästa sätt och ta till vara på styrkor och egenskaper.

I kategorin ”konflikter och arbetsglädje” finns data som redovisar att konflikter medför nedsatt arbetsglädje hos anställda men även data som visar på det motsatta. Det finns även data som beskriver att dålig kommunikation är en faktor till konflikter samt att olika typer av kommunikation kan förhindra konflikter. Något som framkom av genomgången av data i bakgrunden var även att många studier är gjorda inom omvårdnadsfältet.

Sociokulturellt perspektiv och intersubjektivitet

Under denna rubrik kommer två termer beskrivas, sociokulturellt perspektiv och intersubjektivitet. Jag vill använda mig av dessa teorier för att visa att människors kommunikation kan se olika ut beroende på tidigare erfarenheter och för att se vad detta innebär för kommunikationen mellan människor samt dess påverkan på arbetsglädjen. Det som även kan lyftas fram är interaktionen mellan människor som har en gemensam förståelse för något och vad det kan resultera i. På detta sätt kan man även förstå varför det är viktigt med ömsesidighet i interaktionen med andra då alla är olika.

Sociokulturellt perspektiv

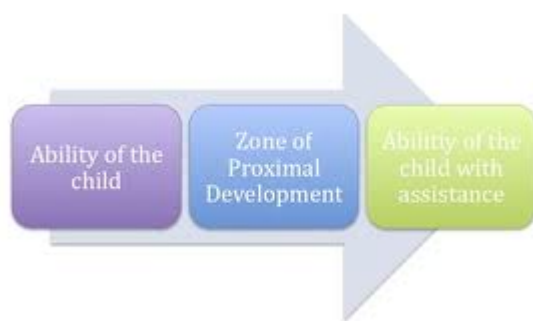
När man ser kommunikation ur ett sociokulturellt perspektiv vill man ur ett kulturellt och historiskt sammanhang förstå mänskliga interaktionsprocesser. Man pratar om att människor genom historien har utvecklat förståelse om saker och ting och sedan förmedlat vidare detta genom kommunikation till senare generationer. På detta vis har människan skapat sin kultur

och sitt levnadssätt och det är på detta vis som det sociokulturella perspektivet menar att människor lär sig i samspel med sin omgivning (Säljö, 2000). Säljö (2000) skriver även att ”Vi lär oss helt enkelt att uppmärksamma, beskriva och agera i verkligheten på det sätt som omgivningen tillåter och uppmuntrar” (s.66). Kulturen och historien spelar en stor roll i detta eftersom att vi lär oss om den kultur vi befinner oss i idag genom att den har förmedlats eller medierats vidare genom historien till idag.

Säljö (2000) beskriver människors kommunikation som ett redskap som används för att förmedla kunskaper och beteenden som finns i kulturen vi lever i. När man sedan har lärt sig de beteendena är det dessa man använder sig av i interaktion med omvärlden. Vi tar alltså efter vår omgivning och anpassar det till vårt eget beteende och kan därmed se kommunikationen som tvåsidig. Säljö (2000) menar att Vygotsky uttrycker detta genom att använda termerna interpsykologisk kategori för inläring samt intrapsykologisk kategori för beteendet det utmynnar i. Med beteende menas tankar och idéer samt hur man hanterar framtida situationer.

Dessa tankar och idéer kan ses som verktyg som människan skaffar sig i samspel med sin omgivning. Vygotsky har myntat ett begrepp som kallas internalisering, vilket handlar om att ta dessa verktyg till en annan nivå. Med det menas att verktygen sätts ihop och individen lär sig mer abstrakta resonemang. Vi lär oss alltså att utveckla de idéer som vi lärt oss från vår omgivning och skapa en mer komplex förståelse för saker och ting (Säljö, 2000).

Säljö (2000) skriver om en tankemodell tillhörande Vygotsky som han kallar för utvecklingszon. Denna utvecklingszon beskriver hur en person med mer kompetens inom ett område vägleder en som är mindre kompetent. Med denna modell kan man förklara hur en person kan bli guidad in i en kulturs eller delkulturs sätt att uppfatta någonting på.



Figur 1. Vygotskys utvecklingszon

Bilden illustrerar Vygotskys teori om utvecklingszonen. Den första rutan symboliserar vad ett barn vet. Rutan i mitten visar vad barnet är kapabelt att lära sig med assistens av någon med högre kompetens än barnet. Sista rutan visar barnets utvecklade kompetens som den nu besitter tack vare hjälp från sin omgivning. Säljö (2000) noterar att detta inte enbart gäller barns utveckling utan även vuxnas utveckling.

Intersubjektivitet

Intersubjektivitet handlar om den gemensamma interaktion som sker mellan subjekt inom en och samma grupp och som förstås av alla de inblandade subjekten. Intersubjektiviteten beskriver hur en sådan grupp gemensamt förstår sin omvärld och den beskriver även resultatet av den interaktion som sker mellan de inblandade subjekten. På detta sätt kan man förstå vad människors verbala kommunikation med varandra utmynnar i (William-Olsson, 2005).

Husserl (1989, refererad i William-Olsson, 2005) myntade begreppet intersubjektivitet och beskriver detta med hjälp av två termer, noesis och noema. Noesis, eller process, handlar om att subjekt tillsammans interagerar och noema, eller product, handlar om vad denna interaktion subjekt emellan resulterar i. Han anser att den intersubjektiva erfarenheten är grunden i hur vi ser på världen. Men han menar även att interaktionen mellan subjekt inte behöver leda till att de blir helt överens om någonting, därför är det viktigt med ömsesidighet, men att de ändå påverkas av varandra.

Hydén (2000, refererad i William-Olsson, 2005) beskriver betydelsen för subjekts olikheter när det kommer till interaktionen mellan dem. Han menar att alla individers tidigare erfarenheter och deras syn på världen är avgörande för den intersubjektiva interaktionen mellan människor. Att människor är olika till sin natur är anledningen till att vi söker nya perspektiv från varandra. Detta medför att en ömsesidighet mellan deltagarna krävs för att samordna sina erfarenheter i ett samtal. Men för att ett samtal ska bli meningsfullt krävs även att subjektens olika erfarenheter ska vara någorlunda olika och skilja sig från varandra.

Wright (2000) beskriver intersubjektivitet bland annat som en kommunikativ process som är källan till hur subjektiviteten formas hos enskilda människor. Han menar alltså att vi som människor inte har färdiga erfarenheter, tankar och idéer som vi sedan använder för att bidra med unika perspektiv i interaktion med andra utan dessa formas utav intersubjektivitet. Därför

menar Wright (2000) att intersubjektivitet ska ses som en cirkulär rörelse i tiden samt att denna process är ständigt pågående.

Problemformulering

För att dra någon form av slutsats av den redan gjorda forskningen av kommunikation på arbetsplatser så har många olika områden undersökts. Det som är genomgående i många studier är förklaringar till hur olika typer av kommunikation påverkar individer på olika sätt och på olika områden. De flesta av dessa studier har kommit fram till att kommunikationen är en viktig faktor för att känna arbetsglädje men det jag inte hittat än i den tidigare forskningen är en djupare förklaring till varför. En förklaring till hur det kommer sig att individer upplever att de är så beroende av varandras kommunikation för att känna arbetsglädje och varför vi verkar formas i samspel med andra i vår omgivning. Jag vill med andra ord gå in på djupet för att hitta svaret på de anställdas uppfattningar angående kommunikation som en påverkande faktor för arbetsglädjen och hur de anställda som subjekt formas på detta sätt i kommunikationen med sina arbetskolligor. Detta har jag inte hittat någon tidigare forskning om och anser därför att det kan vara intressant att undersöka det.

Syfte

Syftet med mitt arbete är att se hur individer formas i samspel med andra i arbetsgruppen genom att se deras uppfattningar angående kommunikationens påverkan på arbetsglädjen.

Metod

I denna del av studien ska valet och motiveringen av datainsamlingsmetod presenteras. Efter det redogörs valet av informanter och en beskrivning av hur studien har gått till steg för steg.

Intervju

Till denna studie hämtades data från informanter genom intervjuer. Detta av flera anledningar som presenteras i denna del av studien.

Cohen, Manion och Morrison (2000) skriver att man först och främst bör ta hänsyn till vad man har för syfte med sin forskning när man väljer datainsamlingsmetod. Detta har gjorts då problemformuleringen och syftet har varit utgångspunkten för datainsamlingsmetoden.

Intervjumetoden valdes eftersom uppsatsens syfte var att ta reda på deltagarnas uppfattning av de frågor som ställdes till dem och inte endast få svar på ja och nej frågor. Cohen et al. (2000) stärker det argumentet för valet av datainsamlingsmetod när de skriver att en intervju kännetecknas av att man ser kunskap som något som kommer och inhämtas ur en kommunikation människor emellan. När man pratar om individens uppfattning kring en viss fråga menar Cohen et al. (2000) att man tar reda på bland annat individens kunskap, värderingar och attityder. Om enkätfrågor valts som datainsamlingsmetod hade det varit svårt att få reda på vad deltagarna verkligen tyckt och tänkt även om det hade funnits många svarsalternativ. Data införskaffat från observationsstudier kan ses som värdefullt då det som samlas in är förstahandsdata och observeras live av författaren som skriver studien (Cohen et al., 2000). Men vid denna undersökningsmetod finns inte heller möjlighet att få tillgång till individers subjektiva uppfattning av det undersökta fenomenet och därför användes inte heller denna datainsamlingsmetod.

Intervjuform

Det finns olika former av intervjuer och den intervjutypen som valdes till denna studie var av ett mindre formellt eller mindre strukturellt slag. Mer specifikt användes en intervjuform som Cohen et al. (2000) kallar för interview guide approach. De skriver att denna intervjuform präglas av utformade frågor men som intervjuaren betar av när tillfälle ges, alltså inte i bestämd form. Detta gör även att intervjun hålls någorlunda "normal" och känns som en vanlig konversation istället för att ha bestämda frågor som kräver exakta svar i exakt följd, vilket kan få konversationen att kännas onaturlig. En annan fördel med interview guide approach är att data fortfarande kan analyseras då det finns en struktur på intervjufrågorna vilket kan vara svårt annars. Detta är även något som Trost (2010) skriver om fast han använder andra termer. Trost (2010) skriver om standardiserade och ostandardiserade intervjuer. Med termen standardisering menar man hur likt eller olik intervjusituationen och frågorna ska vara för de olika informanterna. Om en intervju är standardiserad ska allting mer eller mindre vara likadant för alla informanter, svarsalternativ, miljö, ordningsföljd för frågor, tonfall och så vidare. Om intervjun däremot är ostandardiserad kan frågorna anpassas till informanten genom att språkbruket kan variera, frågorna ställs i den mån de bäst passar in i samtalet, möjligheten att kunna variera intervjuerna beroende på informanter är stora. Trost (2010) skriver även att det inte är antingen eller utan det finns högre samt lägre grader av standardisering. Något han även tar upp är i vilken utsträckning intervjuerna ska vara

strukturerade eller ostrukturerade. Ostrukturerade intervjuer tillåter informanten att själva strukturera sina svarsalternativ medan strukturerade intervjuer har bestämda svarsalternativ. För att sammanfatta använde sig denna studie av ostrukturerade intervjuer då svarsalternativen bestämdes av informanterna och den var även ostandardiserad men inte så ostandardiserad att bestämda intervjufrågor inte fanns med. Intervjufrågorna var strukturerade då de var förbestämda, i enlighet med det som Cohen et al. (2000) kallar interview guide approach.

Tillvägagångssätt

Till att börja med tog jag kontakt med anställda från olika boenden för ensamkomna flyktingbarn via mail. Efter att de anställda hörde av sig till mig slutade det med att jag bestämde träff för intervju med fyra anställda från två olika boenden som fick bli informanter. Varför dessa fick bli informanter står det mer om under rubriken ”urval”. Efter att intervjuerna var klara analyserades den införskaffade data och presenterades sedan i resultatdelen i studien. Data delades upp i teman som på olika sätt handlar om hur kommunikationen påverkar arbetsglädjen på arbetsplatsen. Efter detta diskuterades data i förhållande till tidigare gjord forskning inom områdena kommunikation och arbetsglädje. Till sist diskuterades och jämfördes resultatet med två teorier; intersubjektivitet och sociokulturellt perspektiv. Detta för att se hur grupper av människor formar individers subjektivitet. Här kommer det dras slutsatser som handlar om på vilket sätt kommunikationen i grupper formar en individs arbetsglädje.

Urval

Denna studie riktade in sig på anställda som arbetar på boenden för ensamkomna flyktingbarn. Området är intressant då jag har en föreställning om att arbetet kan vara psykiskt påfrestande för de anställda som jobbar med det då de får ta del av barnens tidigare erfarenheter som till exempel varför de varit tvungna att flytta till Sverige. Därför tror jag att anställda som arbetar med ensamkomna flyktingbarn kan ha ett stort behov av att ha en bra kommunikation med varandra för att känna att de kan prata om sådant som rör jobbet och känna någon form av emotionellt stöd för att känna arbetsglädje. En annan anledning till urvalet är att kommunikationen mellan de anställda påverkar sättet de mår på och kan därmed påverka när det kommer till arbetsprestationen (Goris, 2007). Med tanke på att de anställda jobbar med ensamkomna flyktingbarn kan det därför vara intressant att se hur kommunikationen fungerar mellan dem och utkomsten av den då deras arbetsprestation

handlar om hur de sköter sina jobb med utsatta barn som befinner sig i ett främmande land. Informanterna som var med i denna studie var fyra stycken. Anledningen till att just dessa fyra informanter valdes var att ett bekvämlighetsurval gjordes. När Cohen et al. (2000) beskriver bekvämlighetsurval menar de att urvalet grundar sig på bekvämlighet. Forskaren väljer de informanter som han eller hon anser ha enklast tillgång till och fortsätter på detta sätt tills önskat antal informanter har nåtts. Bekvämlighetsurvalet i denna studie har gjorts genom att mailkontakt togs med flera olika boenden. De som först hann svara på mailet och ville ställa upp på en intervju blev sedan de som valdes till studien. Anledningen till att endast fyra informanter togs med i studien var att mängden data som intervjuerna resulterade i ansågs vara tillräcklig. Möjligtvis hade även tiden för uppsatsskrivandet blivit knapp om fler informanter valts med i studien.

Forskningsetiska överväganden

Under studiens gång har jag tagit hänsyn till de fyra forskningsetiska principer som vetenskapsrådet har tagit fram. Dessa är informationskravet, samtyckeskravet, nyttjandekravet och konfidentialitetskravet (Vetenskapsrådet, 2002). Dessa principer presenteras under denna rubrik.

Till att börja med har jag varit noga med att informera informanterna om deras rättigheter innan de fick delta i intervjun. För att ta hänsyn till informationskravet fick informanterna innan intervjuerna en genomgång av vad studiens syfte var så de fick en förståelse för vad deras information skulle användas till (Vetenskapsrådet, 2002). Informanterna fick veta att de under hela arbetets gång hade valet att avbryta sin medverkan i studien och att de i så fall omedelbart skulle tas bort från studien, på så sätt tillämpas samtyckeskravet (Vetenskapsrådet, 2002). De blev även informerade om att endast jag och min handledare har tillgång till deras uppgifter. Till sist informerade jag informanterna om att den färdiga studien kommer att läggas ut på Diva portalen så att allmänheten har tillgång till den. Denna information fick informanterna ta del av i ett missiv som skickades till dem innan intervjuerna. Utöver detta har all data och alla uppgifter som samlats in från intervjuerna med informanterna endast används till studien och för att ta reda på dess syfte och inte till någonting annat. Informanterna har även hållits konfidentiella genom att de blivit tilldelade fiktiva namn. Genom att informanternas uppgifter som samlats in endast har använts i forskningssyfte och inte till något annat samt att de blivit tilldelade fiktiva namn har nyttjandekravet och

konfidentialitetskravet tagits hänsyn till. Konfidentialitetskravet har även tagits hänsyn till då inga andra förutom jag och min handledare haft tillgång till informanternas uppgifter (Vetenskapsrådet, 2002).

Resultat

I denna del av studien presenteras resultaten från intervjuerna som gjorts med de fyra informanterna som varit med i studien. För att få en övergripelig bild av vad informanterna sagt har sex olika rubriker utarbetats. Dessa rubriker innehåller informanternas olika svar och behandlar olika områden kring kommunikation och arbetsglädje. För att göra det enkelt och lätt att förstå resultaten har informanterna fått påhittade namn. Informanterna kommer att kallas Lars, Mattias, Anna och Matilda.

Positiv stämning i arbetslaget

De flesta av informanterna uttryckte någon typ av positivitet till kulturen som fanns i hela arbetsgruppen. Anna tycker att medlemmarna i hennes arbetslag har en god stämning. Hon anser att denna goda stämning grundar sig i att hon känner ett förtroende från sina chefer i sin yrkesroll vilket gör att det blir roligare att gå till jobbet.

”Vi är.. Eller vi har vad jag känner, förtroende från våra chefer. Jag känner att jag har förtroende och kunna utöva min yrkesroll och jag tror att det gör att jag känner det är roligt att gå till jobbet och att jag trivs... Gör att det blir en god stämning. Vad jag upplever så.. De flesta känner nog så. Och då liksom har vi en god stämning så..”

Anna beskriver även att det finns en ödmjukhet för varandra och för varandras olikheter då de är olika som personer i arbetslaget, detta för att de ska kunna komplettera varandra i arbetet. En sak som bidrar till detta är att arbetslaget alla gått en MI (motiverande samtal) utbildning tillsammans. Anna menar att utbildningen har skapat en gemensam grund för att stå på och ett förhållningssätt gentemot varandra.

”Aa. Ja då har vi. Vi har som utgångspunkt att vi... Hur man tänkte och hur.. ”vad tänkte du här?” om det är nått som kanske inte.. som.. om vi har kommit överens om en sak eller om det är något som inte som vi brukar göra kanske.. och då ska vi liksom inte

gå på och fråga liksom vad...hoppa på.. utan fråga ” Jaa men hur blev det så här”
liksom.. Inte ”varför?”.”

Istället för att ifrågasätta är de i arbetslaget måna om att fråga hur det kommer sig att någonting blev på ett visst sätt. Matilda uttryckte stämningen i arbetslaget som positivt på ett annat sätt.

”Alltså överlag i, alltså på arbetet så skulle jag vilja säga att det, alltså, lättsamt och ironiskt och.. alltså.. inte att man hånar varandra, men alltså ganska skön jargong så, liksom att man, ja men sarkastisk, skojar, avslappnat, det har vi allihopa.”

När Mattias beskriver stämningen i arbetslaget anser han att: ”... och jag tror att på en arbetsplats där det inte är så jättemånga anställda så blir det ganska familjärt eftersom vi jobbar så pass många timmar, man bor med den man jobbar med.” Alla tre informanterna uttryckte en positivitet till arbetsgruppen men på olika sätt.

Tydlighet i interaktionen med sina kollegor

Alla informanter uttrycker att kommunikationen är viktigt för att de ska känna arbetsglädje. Tre av fyra informanter uttryckte att tydlighet var en viktig faktor för att få en bra kommunikation med sina kollegor. Matilda säger att hon har bäst kontakt med vissa, de som hon jobbar mest med.

”Aa, det tycker jag. Alltså ju bättre man känner varandra och alltså desto mer avslappnad blir ju arbetsrelationen, desto mer.. alltså lättare tycker jag att det är att alltså.. Det här med tydlighet och eller att man frågar ”du, nu förstår inte jag det här, kan du hjälpa mig?” det är lättare tycker jag att be om hjälp och att vara tydlig ju mera avslappnat och så det är liksom. Det tycker jag absolut.”

Matilda upplever att det finns en viss osäkerhet om hon inte har en avslappnad relation till sin kollega. Hon beskriver att hon kanske håller tillbaka lite med frågor och är inte lika tydlig i kommunikationen då hon inte vet hur det kommer att tolkas av kollegan.

”Eeh. A men man kanske inte blir lika fråg.. alltså frågvis eller tar reda på.. eller att man kanske är lite.. ja men.. inte lika tydlig.. man har inte samma avslappnade relation

liksom att man kanske håller tillbaka litegrann eller.. ”Nu kanske hon tror att jag är dum”.. eller att det blir ju lite osäkrare så där.”

Mattias anser även han att nivån av hur bra man känner varandra påverkar kommunikationen. Han menar att om man känner varandra bättre så är det mindre risk för missförstånd än om man inte känner varandra lika bra. Om man inte känner en person lika bra kanske man inte förstår varandra så bra och då kan det krävas mer kommunikation för att vara tydlig mot varandra.

”Arbetar man med nån som man inte riktigt känner lika bra så kanske man inte förstår varann lika bra och då kan det krävas mer kommunikation för att vara tydlig mot varandra men är det i en stressad situation så kan det bli svårare för kommunikationen om man inte känner varandra och då kan det göra att arbetsglädjen också blir försämrad.”

God kännedom om varandra tycker Mattias bidrar till en öppenhet mot varandra. Lars menar att man måste vara begriplig mot varandra. Han menar att det finns språkliga barriärer mellan vissa anställda på hans arbetsplats. Då är det viktigt att vara tydlig för att undvika brist i kommunikationen.

”...vi behöver vara enkel och begriplig mot varann... Ehh, o genom att vi har också olika språkgrupper i vår arbetsgrupp... Så är det ju ännu viktigare att tänka enkelt... Att tänka ”tydlighet”. Ehh, Vi har ju två utav våra arbetskamrater pratar inte speciellt bra svenska vilket ger ofta upphov till att det blir brist i kommunikationen.”

Detta är väsentligt för Lars del för att känna arbetsglädje då han vill förstå den han jobbar med fullt ut.

Olikheters betydelse

När det kommer till olikheter mellan informanterna och deras kollegor upplevde de att det hade en betydelse för kommunikationen. Matilda upplever att hennes sätt att tänka, resonera och kommunicera stämmer mer överens med vissa kollegor än med andra.

”Alltså dom flesta som man jobbar med, alltså vi tänker ganska lika, jobbar lika.. att, ja men resonerar, kommunicerar lika. Medans vissa, ja men, man tänker olika, man uttrycker sig olika.. Aa att det kan ju lätt uppstå kanske irritation och frustration och.. Det krockar liksom överallt, eller så är det väldigt samspelt överallt.”

Hon berättar att det kan bli irriterande att inte få något möte och om det händer många gånger så kan det kännas motsträvigt. När hon jobbar med dem som hon känner bra spelar det ingen roll om det är stressigt eller inte för man vet varandras styrkor och svagheter.

”Mmh. Alltså dom som det är bra med.. då.. alltså spelar det inte så stor roll känner jag om det är stressigt eller inte stressigt alltså man vet var man har varandra. Om nån tycker att nånting är jobbigt ja men då vet jag var jag ska kliva in o.. medans.. ja, dom som det är lite sämre kommunikation med då blir det ju mer att man måste.. ja, men.. diskutera, diskutera, diskutera hur man kommer fram till någonting. Så absolut.. och det är det som är, o just om man känner varandra bra, man vet varandras styrkor och svagheter.. då behöver man, då vet man liksom utan..var man har varandra så utan.. Det blir ju längre väg med dom andra.”

Denna halvdana kommunikation anser Matilda kan leda till att man kanske inte kommer fram till någonting till slut. Mattias anser också att olikheter har en betydelse för kommunikationen. ”... om du har en bra kommunikation, så kan det krävas mindre kommunikation för att ni ska förstå varandra och då kan det också bidra till arbetsglädje.” Mattias menar att detta uppnås om man känner varandra bra.

Att kunna anpassa sig till olika kollegor

Alla informanter ansåg att kommunikationen såg bättre ut med vissa kollegor än vad den gjorde med andra på grund av olikheter i sättet att kommunicera. Men det var två informanter som sade sig kunna anpassa sitt sätt att kommunicera med andra kollegor.

”Mm. Men det är ju klart. För jag har vissa saker mer gemensamt med vissa personer... Aa. Jag tycker det är lika kul att jobba med vem som helst... Men det betyder liksom att det kanske händer lite olika saker. Jag kanske pratar fotboll med en och jag kanske pratar blommor med en annan men det spelar liksom ingen roll.”

Mattias ansåg även han att han är duktig på att förhålla sig till olika grupper av människor, att han är anpassningsbar.

”Jag skulle säga att, eeh, jag är olika med olika personer... Jag tror att det går till en viss gräns. Jag kan anpassa mig i grupper men till slut så skiner det igenom... Om det inte går så långt så kan det fungera ganska bra tror jag. Men jag tror också att det är en liten risk att om, om man inte är helt sig själv så kan det nog bli ganska svårt och få en helt ärlig kommunikation.”

Den upplevda feedbacken från kollegor och dess betydelse

Alla informanter förutom Anna upplevde feedbacken de fick från sina kollegor som otillräcklig. Det anser även att det är en viktig del i deras välmående och önskar att feedbacken vore bättre än vad den är.

”Eeh. Det tycker jag är, den tycker jag är obefintlig... Eeh, men men, jag tror att för vår arbetsglädjes skull och för gruppens utveckling så tror jag vi behöver bli tydligare i den kommunikationen, att våga gå in och säga: ”du, det här var inte bra” eller ”du, det här gjorde du jättebra.”

Matilda tycker att både positiv och negativ feedback kan leda till att man jobbar ännu bättre tillsammans. Hon tycker att feedback från kollegorna betyder väldigt mycket. Hon anser att det kanske är av ännu större betydelse än vid feedback av chefen då de anställda bor ihop på boendet under sina jobbpass och spenderar mer tid ihop än vad chef-anställd gör.

Feedbacken som Anna får av sina kollegor upplever hon är bra. Hon får höra om hon gjort någonting bra och hon upplever att det kanske har en liten betydelse för hur hon mår på jobbet. Anna säger att de brukar rådfråga varandra och ge tips och frågar varandra om hur det kom sig att det blev på ett visst sätt istället för att fråga varför man gjort på ett visst sätt. På detta sätt kan man dela med sig av saker.

”Ja, lite har det väl kanske.. Men jag.. Vi är ju sån liten grupp som jag sade så vi är nog.. Vi ser varann ganska bra ändå tycker jag i när vi jobbar ihop ändå... Och vi rådfrågar varann om.. Ger tips om hur ”hur gjorde jag där” och... Aa. Ja, men hur..”Hur

gjorde du där?” ”A, men såhär upptäckte jag att det fungerade bra”. Så kan man dela med sig.”

Hon förklarar att alla i arbetsgruppen har gått en MI-utbildning och att den utbildningen har format gruppens förhållningssätt till varandra genom att ge mycket feedback och att vara nyfiken och fråga.

Chefens feedback och den anställdes arbetsglädje.

Alla informanter anser att chefens feedback är viktigt för hur de mår på arbetet. Däremot tycker inte alla att de får den feedback de vill ha. När Lars får frågan om hur han anser att feedbacken ser ut från cheferna anser han att den är obefintlig.

”... däremot så har jag ju efterlyst feedback, jag har ju sagt att jag behöver feedback, vare sig jag gör det bra eller dåligt, för min egen utveckling... För jag, jag, jag är inte rädd för att göra fel. Men om jag inte får höra det hur kan jag då använda mig utan det och hur kan jag då utvecklas?”

Om Lars skulle fått denna feedback känner han att han skulle växa som person och ta med sig de erfarenheterna till andra situationer. Lars tror att han skulle må bättre och ha roligare på jobbet om denna feedback fanns. Han skulle både ta för sig mer och utmana sig själv mer. Matilda har också bett om att få feedback. Även hon ser det som ett sätt att utvecklas på och att denna feedback skulle vara en betydande del i hennes välmående på jobbet.

”Men jag har sagt på medarbetarsamtal att jag önskar både positiv och negativ alltså, feedback direkt för att aa att jag behöver tydlighet i det jag gör och mina arbetsuppgifter och så... vad ska jag ändra på? Vad jag ska göra mer av och mindre av o... Aa, man vill ju liksom veta litegrann hur man ligger till eller vad man ska säga så det är alltid bra att höra och jag vill ju utvecklas och gå framåt o...”

Anna nämner däremot att hennes chef ibland använder sig av konstruktiv feedback och säger till exempel att chefen kan säga: ”Hur kunde vi ha gjort det här bättre?”. Eller så kan chefen säga att: ”Ja, men nu kanske det inte blev hundra men det kommer ju ändå en bit på väg liksom”. Anna upplever detta som positivt då det hjälper henne att utvecklas.

Diskussion

Under denna rubrik kommer resultatet att diskuteras med bakgrunden i denna studie. Först diskuteras resultatet med tidigare gjorda forskning och därefter med begreppen intersubjektivitet och sociokulturellt perspektiv.

Resultatdiskussion

Alla fyra informanter beskrev att kommunikationen har en påverkan på deras arbetsglädje. Men även om alla var överens om det så skiljdes deras resonemang åt.

När det kommer till den gemensamma kulturen mellan de anställda var det tre informanter som beskrev en viss positiv samhörighet med hela sitt arbetslag när det kommer till kommunikationen. Anledningen till denna tolkning är att Matilda upplever att arbetslaget har en lättsam och skön jargong där man kan skoja med varandra. Den andra informanten, Anna, förklarar att de i hennes arbetslag är ödmjuka för varandras olikheter då de är olika som personer för att kunna komplettera varandra på jobbet. Mattias förklarade att det finns en viss familjär känsla i arbetslaget då de bor ihop på ett boende under ganska många timmar när de jobbar. Dessa tre informanter har alla gett exempel på kommunikation som utövas i arbetsgruppen som till viss del inte behöver ha med arbetet att göra. Det är den informella kommunikationen som sker mellan de anställda som Matilda och Anna talar om och till viss del även Mattias. Mattias talar inte direkt om kommunikation men han säger att de har en familjär känsla i arbetslaget och detta kan tolkas som någonting som inte är formellt. Det som dessa tre informanter beskriver är någonting som även hittas i Nikolić et al. (2013) studie och även där kom man fram till att den informella kommunikationen mellan anställda är någonting som påverkar arbetsglädjen positivt. Lars beskriver att arbetslaget genomsyras av en tydlighet och begriplighet mot varandra i kommunikationen. Detta är något som är viktigt för hans arbetsglädje då han vill förstå den han jobbar med fullt ut utan att det brister i kommunikationen. Nikolić et al. (2013) kom även fram till att kommunikationsklimatet och den horisontella kommunikationen mellan de anställda påverkade arbetsglädjen.

Alla informanter anser att det finns olika grupp kulturer, att man har olika förhållningssätt mot olika personer. Mattias och Matilda tycker båda att nivån av hur pass bra man känner

varandra bidrar till hur öppen man kan vara med varandra, vilket i sin tur resulterar i hur kommunikationen blir. Matilda upplever att när hon jobbar med en kollega som är mer lik henne när det kommer till att kommunicera, tänka och resonera så blir det mer samspelt. Är det däremot en kollega som är olik henne i att kommunicera, tänka och resonera uppstår det lätt irritation och frustration. Hon tycker att det är irriterande att inte få något möte och att det kan bli jobbigt i längden. Hon anser att kommunikationen är viktig för arbetsglädjen. Om kommunikationen är bristfällig kan jobbpasset bli tungt eftersom det blir mer fokus på relationen med kollegan än på arbetsuppgifterna. Detta kan kopplas ihop med studien som Bruk-Lee et al. (2013) har gjort som handlar om uppgiftsbaserade och relationsbaserade konflikter på arbetsplatsen. Det som de såg var att dessa konflikter orsakade bland annat somatiska besvär som magbesvär och huvudvärk men även tillbakadragande som till exempel otillåtna raster och dagdrömmande på jobbet. Dessa besvär bidrog sedan till försämrad arbetsglädje. Nu nämnde inte Matilda några sådana här besvär men fortsätter de kommunikativa bristerna och irritationen till följd av att man inte får möte på jobbet så kan risken finnas. Mattias ansåg som sagt också att ju bättre man känner varandra desto mer öppen kan man vara mot varandra, vilket i sin tur bidrar till om kommunikationen blir bra eller dålig.

Lars ansåg att det var de språkliga barriärerna som gör att det kan leda till brist i kommunikationen och att det därför är viktigt att vara tydlig. Kaitelidou et al. (2012) har i sin studie kommit fram till att just brist i kommunikationen är en stor anledning till att konflikter uppstår och de menar därför att man bör förbättra samarbetet mellan de anställda. Det kanske inte är någon fara om det är brist i kommunikationen då och då men det kan vara bra att uppmärksamma att risken för konflikter finns.

Mattias menar att han är ganska duktig på att anpassa sig till olika grupper av människor. Detta anser han vara en egenskap som gynnar kommunikationen med olika grupper av människor men bara till en viss gräns. Mattias tycker att det är svårt att få en helt ärlig kommunikation om man inte är sig själv. Men det är ändå ganska intressant att han känner att han kan anpassa sin kommunikation så att den fungerar bra ihop med andra människors sätt att kommunicera. Detta är även någonting som Anna pratar om. Men hon menar att det inte är några bekymmer alls att kommunicera på olika sätt med olika människor på jobbet och att hon trivs med alla hon jobbar med. Likheten mellan Anna och Mattias skulle ändå kunna vara att de har något som Wright (2011) kallar för god kommunikativ kompetens. Kommunikativ

kompetens definierar han som god lyssnare, avslappnad och bekväm när man talar och att man ger andra sitt stöd. Wright (2011) kom fram till att ju högre grad av kommunikativ kompetens man hade desto mer benägen var man att hantera andra människors olika åsikter på ett bättre sätt. Till exempel genom att kompromissa fram lösningar istället för att argumentera för sitt egna synsätt. Det man såg i studien var att en högre kommunikativ kompetens ledde till ökad arbetsglädje och att det finns en lägre risk för utbrändhet.

En studie som van Beek et al. (2011) har gjort handlar om sjuksköterskor och kommunikationen i deras arbetsgrupper. Det man kom fram till var att deras sociala nätverk var tätare i mindre arbetsgrupper och karaktäriserades av personerna i grupperna. Man kom även fram till att kommunikationen spelade roll för arbetsglädjen. Mattias och Matilda menar båda på att nivån av hur pass bra man känner varandra bidrar till hur öppen man kan vara med varandra, vilket i sin tur resulterar i hur kommunikationen ser ut med varandra. Deras arbetsgrupper är, liksom sjuksköterskornas i studien, ganska små. Deras sociala nätverk karaktäriseras även de av de som finns i gruppen. Känner de varandra bra är kommunikationen bättre än när de inte känner varandra lika bra. En skillnad är dock att Mattias och Matilda anser att detta kan bidra till att man inte behöver kommunicera lika mycket med varandra då de anställda vet var de har varandra. Matilda säger att de som hon däremot inte känner lika bra kan hon behöva diskutera mer med för att komma fram till något och att det blir en längre väg att gå med dem. Mattias anser även han att det kan krävas mer kommunikation med någon han inte känner lika bra för att vara tydlig med den personen. Han anser att vid stressiga situationer kan kommunikationen bli dålig om man inte känner varandra bra vilket kan bidra till försämrad arbetsglädje. Men när han känner personen bra och kommunikationen är bra med den personen behöver man inte kommunicera lika mycket för att förstå varandra och det kan i sin tur leda till arbetsglädje.

När informanterna förklarade hur feedbacken mellan de anställda var svarade alla utom en att feedbacken var otillräcklig och att de önskade att den vore bättre. När Nikolić et al. (2013) gjorde sin studie såg man att kommunikationen hade en påverkan på arbetsglädjen. Feedback var bland annat inräknat i definitionen på kommunikation. De såg alltså att feedback var viktigt för arbetsglädjen, något som även Anna nämner att det är för henne. Anna och hennes kollegor har som sagt alla utbildat sig inom motiverande samtal vilket också har skapat ett förhållningssätt för hur de är mot varandra. Arbetsgruppen genomsyras av en nyfikenhet mot varandra och de försöker undvika att ifrågasätta sina kollegor. Istället försöker de fråga varför

det kommer sig att man gjorde på ett visst sätt. de Vries et al. (2006) undersökte i sin studie huruvida en individs arbetsglädje påverkas genom att få dela med sig av information. Det de kom fram till var att oavsett om individen delade med sig av eget intresse eller om det var för gruppens bästa så hade det en stark koppling till arbetsglädjen för individen. På detta sätt kan de som arbetar på Annas jobb påverka Annas arbetsglädje genom att vara nyfikna på hennes tillvägagångssätt så att hon får en möjlighet att dela med sig av sitt synsätt.

Både Matilda och Lars har bett sina chefer om att få feedback på jobbet. De anser att det finns för lite av den varan och anser att det är någonting som skulle påverka deras arbetsglädje positivt och bidra till personlig utveckling. Vesterinen et al. (2012) gjorde en studie för att se hur avdelningssköterskors ledarskap påverkar de anställdas arbetsglädje. Det som de fann var att avdelningssköterskor som hade en ledarskapsstil där de lyssnade på de anställda och fanns där som stöd bidrog till att de anställda kände sig tryggare. Detta bidrog till de anställdas välmående och arbetsglädje. Vesterinen et al. (2012) kom även fram till att ett isolerat ledarskap där avdelningssköterskorna jobbade isolerade från de anställda i separata rum kunde leda till att de anställda kände sig övergivna. Genom detta kunde de anställda inte få någon aktiv kommunikation med avdelningssköterskorna vilket även kunde bidra till att svårlösta konflikter uppstod lättare. Matilda berättar att hon spenderar mer tid med den hon jobbar ihop med än med chefen och detta kan ses som att chefen utför ett isolerat ledarskap då hon inte alltid befinner sig på arbetsplatsen tillsammans med sina anställda. Med utgångspunkt från Vesterinen et al. (2012) skulle detta kunna vara en orsak till eventuella konflikter som uppstår på arbetsplatsen. Det kan även vara orsaken till att Matilda inte känner att hon får den feedbacken hon behöver, då hon inte aktivt kan kommunicera med sin chef alla timmar hon jobbar.

Till skillnad från Matilda och Lars så upplever Anna motsatsen, att hon får konstruktiv feedback och att det får henne att utvecklas på jobbet. Detta är något som Madlock (2008) gjort en studie på. Han skriver om chefers kommunikativa förmågor och vad de har för effekt på de anställdas arbetsglädje. Det visade sig att de kommunikativa förmågorna hade en effekt på arbetsglädjen, om än måttlig. Med stöd av detta kan det förstås varför Matilda och Lars efterlyser feedback av sin chef och att Anna upplever chefens feedback som positivt och att det hjälper henne att utvecklas.

Att se kommunikationens påverkan på arbetsglädjen ur ett intersubjektivt och sociokulturellt perspektiv

I kapitlet ovan har jag diskuterat hur informanterna anser att kommunikationen påverkar deras arbetsglädje samt jämfört det med tidigare gjord forskning. Detta sker på olika sätt som till exempel kommunikationen med dem man känner mer samhörighet med, med dem man känner mindre samhörighet med, kommunikationen med chefen och feedback från chef och anställda. Alla dessa kommunikationsaspekter har visat sig ha någon form av påverkan på informanternas välmående på jobbet. Vad som är gemensamt för allt detta är att informanternas interaktion med arbetsgruppen formar dem till vilka de är. Genom kommunikation och dess påverkan på arbetsglädjen.

Om vi börjar med att se hur en individ lär sig och skapar sin förståelse om sin omvärld så sker detta i samspel med omgivningen. Detta är en historisk process som sker då individer förmedlar kunskap vidare från generation till generation. På så sätt skapas en individs kultur och levnadssätt (Säljö, 2000). Detta synsätt skulle kunna användas för att förstå varför vissa människor är mer lika och känner mer samhörighet med varandra än vad vissa andra gör. Med detta menar jag att två individer till exempel kan ha haft liknande förutsättningar och växt upp och lärt sig i liknande omgivningar som format deras tankar, uppfattningar och idéer på ett liknande sätt. Medan andra människor kommer från andra bakgrunder och har, i samspel med sin omgivning, skapat sig andra idéer och föreställningar om saker och ting. Om vi sedan tänker oss de informanter som beskrev att de inte kom lika bra överens med alla på arbetet av olika anledningar. De kommer inte överens, delar inte samma synsätt och uppfattningar om saker och ting och det blir lätt irriterat och frustrerat då det inte är lika samspelt som med andra. Genom att förhålla sig till detta ur ett sociokulturellt perspektiv kan större förståelse nås genom att tydliggöra varför det inte blir lika samspelt med alla kollegor på grund av deras olikheter och varför kommunikationen kan se sämre ut med vissa än med andra. Det vi lär oss i vår omgivning formar som sagt vårt beteende och det är sådant vi själva sedan använder oss av i mötet med andra människor (Säljö, 2000). När informanterna beskrev att de hade bättre kommunikation med andra kollegor kan samma tolkning göras med ett sociokulturellt perspektiv. Att de blivit formade på ett liknande sätt av sin omgivning som gör att de har liknande beteende och därför har en bättre kommunikation där de förstår varandra bättre.

Men en arbetsgrupp som informanterna ingår i består såklart av olika individer som mer eller mindre är olika varandra och som alla kommunicerar med varandra i det dagliga arbetet.

Något som de däremot har gemensamt är att de alla delar samma yrke i arbetsgruppen och de har en gemensam kunskap om yrket. Detta är någonting som kan ses som intersubjektivitet, olika subjekt som har en gemensam förståelse för någonting och som interagerar med varandra. Vad intersubjektivitet även beskriver är utkomsten av interaktionen mellan dessa subjekt (William-Olsson, 2005). Genom att se kommunikation och hur det bidrar till arbetsglädje kan intersubjektivitet användas för att förstå att olika sätt att kommunicerar med varandra faktiskt utmynnar i något. Hydén (2000, refererad i William-Olsson, 2005) menar att det är viktigt att alla människor inte är lika för att på så sätt kunna få nya perspektiv från andras tidigare erfarenheter. Det är därför viktigt att visa ömsesidighet för att kunna samordna olika individers erfarenheter i ett samtal. Även Husserl (1989, refererad i William-Olsson, 2005) förklarar att ömsesidigheten är viktig då interaktionen mellan två människor inte behöver leda till att de blir helt överens om någonting men att de till viss grad påverkas av varandra. Tre av informanterna uttryckte en viss positiv jargong i den gemensamma kulturen på arbetet. De ansåg att det fanns en lättsam och skön jargong där man kunde skoja med varandra och en informant tyckte att det fanns en familjär känsla i arbetslaget. Detta kan tolkas som att det finns en ömsesidighet för varandras olikheter och att de kommer överens trots det. En informant beskrev till och med att de är ödmjuka för varandras olikheter.

Två av informanterna pratade om deras förmåga att anpassa sin kommunikation till grupper av människor som de inte hade lika mycket gemensamt med. För ena informanten fungerade detta bra men den andra uttryckte att det endast gjorde det till en viss gräns. Men förmågan att kunna anpassa sitt sätt att vara på för att passa in i olika grupper kan ses som positivt för inläringen ur ett sociokulturellt perspektiv. Genom att använda sig av Vygotskys utvecklingszon kan man se hur en person kan bli guidad in i en kulturs eller delkulturs sätt att uppfatta någonting på. Detta går till genom att en person med mer kompetens inom något vägleder en som är mindre kompetent inom det som det handlar om. På detta sätt har den mer kompetente lärt den andre att utvecklas och skaffa sig kunskap som han eller hon nu själv bemästrar (Säljö, 2000). Man skulle med andra ord kunna säga att de två informanterna har möjligheten, vid diskussion med någon de har mindre gemensamt med, att få nya perspektiv att se på saker och ting ur. Genom att anpassa sitt sätt att diskutera kan informanterna vidga sina vyer för att se på saker som diskuteras ur andra perspektiv och eventuellt kunna utveckla sin kompetens. Detta är något som dessa två informanter verkar ha lyckats med, frågan är bara om de är tillräckligt uppmärksamma själva på att ta till sig andras sätt att se på saker och ting eller om anpassningen bara är något de tillämpar för att kommunikationen ska flyta på bra.

Vygotskys utvecklingszon kan även tillämpas på feedbacken som vissa av informanterna upplever är otillräcklig, oavsett om den kommer från chefen eller kollegor. Låt oss säga att informanterna har gjort någonting och att chef eller kollega sedan kommer med konstruktiv kritik. På detta sätt skulle informanten kunna gå från sin nuvarande kompetens till förbättring genom att chef eller anställd väglett dem med hjälp av konstruktiv kritik. Den feedback som återfås hjälper därmed informanten att utvecklas och få nyvunnen kompetens. Detta var något som flera informanter hade efterlyst för att kunna utvecklas och Säljös (2000) beskrivning av Vygotskys utvecklingszon kan visa hur utveckling genom feedback kan gå till. Detta ställer förmodligen krav på att informanterna ska ta till sig feedbacken på rätt sätt och förbättras av den. Konstruktiv kritik som feedback är trots allt någon annans sätt att se på vad en person har sagt eller gjort. En person som tycker på ett annat sätt än informanten. Här syns återigen vikten av ömsesidighet för varandras olika perspektiv och varandras olikheter som Hysén (2000, refererad i William-Olsson, 2005) skriver om.

Konstruktiv feedback kan även ses ur ett annat perspektiv. Detta görs genom att använda begreppet internalisering, vilket är en annan term som Vygotsky har myntat. Människan lär sig som sagt i samspel med sin omgivning. De tankar och idéer som vi lär oss kan ses som verktyg som vi sedan kan sätta ihop för att lära oss mer abstrakta resonemang. Vi kan alltså utveckla de idéer som vi lärt oss från vår omgivning för att skapa en mer komplex förståelse för saker och ting (Säljö, 2000). Med detta resonemang kan den konstruktiva feedbacken som informanterna menar skulle bidra till personlig utveckling förstås på ett annat sätt. De skulle inte bara utvecklas genom att få höra en annan människas perspektiv och värderingar om någonting som de gjort. De skulle även kunna ta till sig de nya perspektiven för att sedan tillämpa dem i deras egna tankesätt och på så sätt få en mer komplex förståelse för någonting. Då detta sker kanske informanterna inte bara utvecklas inom det som de fått feedback på utan även på andra områden. Om internalisering handlar om att lägga ihop idéer för att själv bilda en mer abstrakt förståelse skulle man till exempel kunna säga att ”bra jobbat” inte bara kopplas till uppgiften som gjordes. Informanten skulle kanske få större självförtroende då hon eller han fått ett kvitto på att de har vad som krävs för jobbet. Detta kan de sedan ta med sig till andra arbetsuppgifter och eventuellt utföra dem bättre än vad de annars hade gjort. Genom att koppla resultatet till dessa teorier kan man tolka hur informanterna formas i samspel med sina kollegor genom kommunikation och dess påverkan på arbetsglädjen.

Metoddiskussion

Efter att intervjuerna gjorts och data blivit analyserad återfanns vissa saker i intervjumetoden som är värt att ta upp och diskutera.

Då metoden som användes vid datainsamling var ostrukturerade intervjuer fanns inga förbestämda svarsalternativ för informanterna utan de fick svara fritt. Cohen et al. (2000) skriver om validiteten vid intervjuer och lite om dess nackdelar. De menar att både intervjuaren och den som blir intervjuad kan påverka så att data blir missvisande. En av sakerna som kan påverka är att det finns en risk att den som intervjuar börjar ställa särskilda frågor till den intervjuade som ska ge svar på intervjuarens egna förutfattade meningar om ämnet. Något annat Cohen et al. (2000) skriver om som kan vara missvisande kan vara missuppfattningar från både intervjuaren och den som blir intervjuad. Eftersom informanterna fick svara fritt på intervjufrågorna hände det ibland att de svävade iväg i sina svar. Detta kan ha berott på missuppfattningar från informantens sida när det kommer till frågan som ställdes men även missuppfattningar från mig som intervjuare. Jag kanske tolkade svaret som något helt annat än vad det egentligen var, vilket Cohen et al. (2000) också menar kan vara missvisande. Då jag som intervjuare kände att informanterna i enstaka fall missförstod mina frågor kan det undermedvetet hänt att frågan omformulerades så att jag försökte få det svar jag sökte.

En annan sak som ibland inträffade under intervjuerna var att informanterna först svarade på ett sätt för att efter ett tag ändra sig och svara någonting annat. I vissa fall verkade det till exempel som att deras första tanke var en sak men att de vid följdfrågor hann tänka efter och ändrade sig. Cohen et al. (2000) menar att en anledning till att validiteten kan ifrågasättas är att informanten har en tendens att kunna över- eller underskatta det sanna värdet i det som det frågas om. Oavsett varför informanterna som intervjuades i vissa fall ändrade på sina svar kan eventuellt ha att göra med att de över- eller underskattade hur det faktiskt ligger till. Däremot skulle det kunna argumenteras för att oavsett om informanterna över- eller underskattar någonting som en fråga gäller eller inte så är det fortfarande deras upplevda verklighet av hur det ligger till. Med detta sagt är det också denna studies syfte att ta reda på informanternas egna uppfattningar om hur kommunikationen påverkar arbetsglädjen.

Detta var några frågor som dök upp under intervjuernas gång och det kan vara viktiga att påpeka så att läsare och eventuellt de som ska göra egna intervjustudier förstår att dessa missvisande felkällor finns.

Slutsatser

Syftet med denna studie var att se hur individer på arbetsplatser formar varandra genom kommunikation och dess påverkan på arbetsglädjen. Resultatet som studien visar är att alla informanter anser att en god kommunikation på arbetsplatsen påverkar deras arbetsglädje positivt. De som studien även resulterar i är att kommunikationen ser ut på olika sätt med olika människor och den är därmed bättre med vissa än med andra.

För att förklara hur detta kan komma sig användes teorierna sociokulturellt perspektiv och intersubjektivitet. Det sociokulturella perspektivet förklarade bland annat att vi människor har olika beteenden på grund av att vi lärt oss i samspel med vår omgivning och det utmynnar i hur vi är mot varandra och hur vi kommunicerar med varandra. Intersubjektiviteten i denna studie visade bland annat hur interaktioner med individer som har en gemensam förståelse kring någonting kan resultera i arbetsglädje. Det visar även att det är viktigt med ömsesidighet för att samordna alla individers erfarenheter så att individerna ska kunna dra nytta av dem. Genom att använda dessa två teorier kan man på ett tydligt sätt få förståelse för hur det kan komma sig att kommunikationen i en arbetsgrupp har en påverkan på arbetsglädjen för individen. Med andra ord, hur individen formas i samspel med sin omgivning.

Förslag till vidare forskning

Denna studie tar reda på hur kommunikation bidrar till arbetsglädje. Detta genom att se hur individer i en arbetsgrupp blir formade av interaktionen med varandra. Inom gruppprocesser där individer formas är kommunikationen och arbetsglädjen bara två faktorer som undersökts. Det skulle vara intressant med vidare forskning när det kommer till andra faktorer och dess påverkan för att se hur detta sker utifrån teorierna som används i denna studie. Detta kan vara av vikt för att skapa mer förståelse för människors olikheter och likheter och för att se varför interaktionen människor emellan blir som den blir.

Referenser

Brook-Lee, V., Nixon, A. E., & Spector, P. E. (2013). An expanded typology of conflict at work: Task, relationship and non-task organizational conflict as social stressors. *Work & Stress*, 27(4), 339-350. doi:10.1080/02678373.2013.841303

Cohen, L., Manion, L. & Morrison, K. (2000). *Research methods in education*. London: Routledge.

de Vries, R. E., van den Hooff, B., & de Ridder, J. A. (2006). Explaining Knowledge Sharing: The Role of Team Communication Styles, Job Satisfaction, and Performance Beliefs. *Communication Research*, 33(2), 115-135. doi:10.1177/0093650205285366

Goris, J. R. (2007). Effects of satisfaction with communication on the relationship between individual-job congruence and job performance/satisfaction. *Journal Of Management Development*, 26(8), 737-752. doi:10.1108/02621710710777255

Husserl, E. (1989). *Cartesianska meditationer*. Göteborg: Daidalos

Hydén, L. C. (2000): *Intersubjektivitetens elementärformer, Erkännandets fragilitet*. <http://www.tema.liu.se/people/chrge/yw65/festschrift/contributions.html>

Kaitelidou, D., Kontogianni, A., Galanis, P., Siskou, O., Mallidou, A., Pavlakis, A., & ... Liaropoulos, L. (2012). Conflict management and job satisfaction in paediatric hospitals in Greece. *Journal Of Nursing Management*, 20(4), 571-578. doi:10.1111/j.1365-2834.2011.01196.x

Madlock, P. (2008). The link between leadership style, communicator competence, and employee satisfaction. *Journal Of Business Communication*, 45(1), 61-78. doi:10.1177/0021943607309351

Nikolić, M., Vukonjanski, J., Nedeljković, M., Hadžić, O., & Terek, E. (2013). The impact of internal communication satisfaction dimensions on job satisfaction dimensions and the moderating role of LMX. *Public Relations Review*, 39(5), 563-565. doi:10.1016/j.pubrev.2013.09.002

Säljö, R. (2000). *Lärande i praktiken: ett sociokulturellt perspektiv*. Stockholm: Prisma

van Beek, A. A., Wagner, C., Spreeuwenberg, P. M., Frijters, D. M., Ribbe, M. W., & Groenewegen, P. P. (2011). Communication, advice exchange and job satisfaction of nursing staff: a social network analyses of 35 long-term care units. *BMC Health Services Research*, 11(1), 140-148. doi:10.1186/1472-6963-11-140

Vesterinen, S., Suhonen, M., Isola, A., & Paasivaara, L. (2012). Nurse Managers' Leadership Styles in Finland. *Nursing Research & Practice*, 1-8. doi:10.1155/2012/605379

Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

William-Olsson, I. (2005). *Syskons samtal: en studie i intersubjektivitet*. Stockholm: Lärarhögskolan.

Wright, K. B. (2011). A Communication Competence Approach to Healthcare Worker Conflict, Job Stress, Job Burnout, and Job Satisfaction. *Journal For Healthcare Quality: Promoting Excellence In Healthcare*, 33(2), 7-14. doi:10.1111/j.1945-1474.2010.00094.x

Wright, M.V. (2000). *Vad eller vem?: en pedagogisk rekonstruktion av G. H. Meads teori om människors intersubjektivitet*. Göteborg: Daidalos

Bilagor

Missiv

Hej!

Mitt namn är Tim Anttila och jag studerar min sista termin på hälsopedagogiska programmet på Högskolan i Gävle, vilket betyder att jag just nu skriver mitt examensarbete.

Mitt examensarbete handlar om verbal kommunikation på arbetsplatser och hur anställda upplever att det påverkar deras arbetsglädje.

Jag kommer att ställa 5-6 frågor som handlar om kommunikation och arbetsglädje och den beräknade tiden är ca 30 min. Om det är okej för dig kommer jag även att spela in vårt samtal då det kommer vara lättare för mig att få med allt du säger samt för att det blir lättare att ha ett normalt flyt i vårt samtal än om jag antecknar.

Du får naturligtvis närhelst du vill avbryta din medverkan i studien genom att höra av dig till mig. Ditt namn kommer inte att finnas med i studien och intervjuerna kommer endast jag och min handledare ha tillgång till. Det färdiga arbetet kommer sedan att publiceras på divaportalen bland en massa andra artiklar där allmänheten har tillgång till den.

Med vänliga hälsningar, Tim Anttila.

Min mail: hhp11taa@student.hig.se

Handledare: elisabet.hedlund@hig.se

Intervjufrågor

1. Hur skulle du definiera verbal kommunikation?
2. Anser du att det finns någon speciell jargong som är gemensamt för alla på arbetet, en intern kultur, sätt att vara på inom jobbet.
3. På vilket sätt påverkar denna jargong kommunikationen mellan de anställda?
4. Anser du att ni kommunicerar eller uttrycker er på olika sätt vid olika situationer och i så fall på vilket sätt?
5. Anser du att era olika sätt att kommunicera med varandra på påverkar din arbetsglädje?
6. Beskriv kommunikationen med din chef
7. På vilket sätt tror du att din kommunikation med chefen bidrar till sättet som du mår på arbetet?
8. Skulle du kunna beskriva feedback på arbetsplatsen ur olika aspekter, anställda, chef, positiv, negativ, konstruktiv, ingen feedback
9. Vad betyder denna feedback för din arbetsglädje?