

NR 2006:22

Känsla av sammanhang på arbetet

Vilka faktorer på arbetsplatsen och hos individen främjar
arbetsterapeuters upplevelse av ett meningsfullt arbete?

Maja Björkman² och Ingegerd Carlsson^{1,2}

1. Arbetslivsinstitutet, Malmö
2. Institutionen för psykologi, Lunds universitet

ARBETE OCH HÄLSA

|

VETENSKAPLIG SKRIFTSERIE

ISBN 978-91-7045-830-9

ISSN 0346-7821



Arbete och Hälsa

Arbete och Hälsa är en av Arbetslivsinstitutets vetenskapliga skriftserier. Serien innehåller arbeten av såväl institutets egna medarbetare som andra forskare inom och utom landet. I Arbete och Hälsa publiceras vetenskapliga originalarbeten, doktorsavhandlingar, kriteriedokument och litteraturöversikter.

Arbete och Hälsa har en bred målgrupp och ser gärna artiklar inom skilda områden.

Instruktioner och mall för utformning av manus finns att hämta på Arbetslivsinstitutets hemsida <http://www.arbetslivsinstitutet.se/>

Där finns också sammanfattningar på svenska och engelska samt rapporter i fulltext tillgängliga från och med 1997 års utgivning.

ARBETE OCH HÄLSA

Redaktör: Staffan Marklund
Redaktion: Marita Christmansson, Kjell Holmberg,
Birgitta Meding, Bo Melin och Ewa Wigaeus
Tornqvist

© Arbetslivsinstitutet & författare 2007
Arbetslivsinstitutet,
113 91 Stockholm

ISBN 978-91-7045-830-0
ISSN 0346-7821
<http://www.arbetslivsinstitutet.se/>
Tryckt hos Elanders Gotab, Stockholm

Innehåll

Inledning	1
Kreativitet och medmänsklighet i arbetet med människor	1
Känsla av sammanhang	2
Arbetsterapeutens yrke	3
Arbetsterapeuters arbetsmiljö	4
Human service organisationer	5
Ledarstil	5
Konsekvenser av ledarstil	5
Feedback	6
Konsekvenser av feedback	6
Arbetsrelaterad stress	7
Konsekvenser av stress	7
Empati	8
Professionellt utövande av empati	8
Syfte och frågeställningar	9
Metod	10
Deltagare och bortfall	10
Procedur	10
Enkätskalor och öppen fråga	10
Databearbetning	12
Resultat	14
Enkäten	14
Svårt fall	15
Hantering och meningsfullhet	16
Samband mellan svåra fall och hantering och meningsfullhet	17
Diskussion	18
Ledarstil	18
Feedback	19
Riktlinjer och värderingar	19
Stressymptom	19
Empati	20
Svårt fall	20
Hantering och meningsfullhet	21
Samband mellan svårt fall och hantering och meningsfullhet	22
Sammanfattning	26
Abstract	26
Referenser	27
Bilaga A. Work-related sense of coherence (WSOC)	29
Bilaga B. Korrelationstabell för variablerna i multipel regressionsanalys (Pearsons r)	30
Bilaga C. Dimensionerna i svårt fall med respektive underkategorier	31
Bilaga D. Dimensioner för hantering och meningsfullhet, med underkategorier	32

Inledning

Att med nytänkande och medkänsla möta och bistå många människor som ibland har svåra problem, i en arbetsorganisation där höga krav ställs på effektivitet samtidigt som resurserna krymper – det låter som en omöjlig ekvation. Men denna verklighet är något som de flesta arbetsplatser har att hantera, inte minst inom vårdsektorn. Förutom krav som klienter och patienter har på ett individuellt bemötande och professionellt omhändertagande finns också insikten om att de anställdas välbefinnande är av vikt för organisationens stabilitet, för att på sikt garantera den vård och omsorg som samhället önskar.

Föreliggande studie handlar om hur man i ett yrke inom human servicesektorn, arbetsterapeutens, ser på denna problematik. Det övergripande syftet var att granska inflytandet av faktorer på olika nivåer på arbetsterapeutens känsla av sammanhang i arbetet. Valet att studera arbetsterapeuter beror bland annat på att man i detta yrke har som uttalad riktlinje att arbeta på ett kreativt sätt med patienten och främja hans eller hennes livssituation på längre sikt, samtidigt som yrket också förutsätter en god empatisk förmåga. I dagsläget finns emellertid ofta begränsade möjligheter att i praktiken arbeta på ett meningsfullt sätt med klienterna. Medel och resurser minskar, ibland samtidigt som organisationen förändras. I sådana lägen blir det ofta konflikt mellan arbetsuppgifter eller otydlighet om vilka målen är. Till följd av detta riskeras upplevelsen av ett bra sammanhang, och de vidare perspektiv som krävs för att man på arbetsplatsen ska kunna tänka i nya banor, till nytta både för klienten och för organisationen i stort.

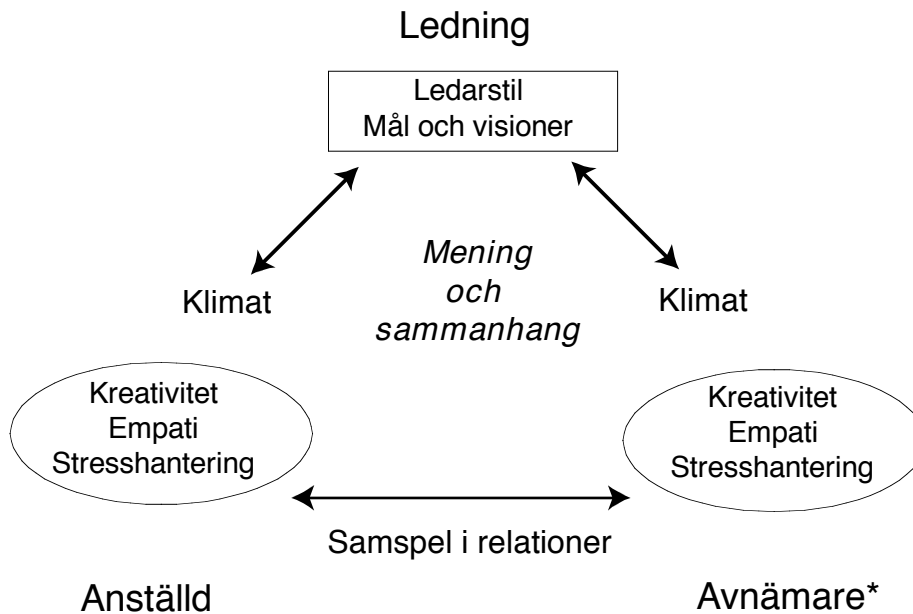
Kreativitet och medmännisklighet i arbetet med människor

Föreliggande studie är en del av forskningsprojektet Kreativitet och medmännisklighet i arbetet med människor (Carlsson, 2001). Projektets syfte är att undersöka vilka faktorer på arbetsplatsen och hos den anställda som är viktiga för en kreativ och hållbar arbetsmiljö. En grundläggande ståndpunkt i projektet är att det i princip bör vara allmänmänniskt att man upplever det meningsfullt och känner sig motiverad när man kan bidra till människors hälsa och lärande, på grund av att detta har främjat vår överlevnad. Likaså ses kreativitet som en generell potential hos människan – att sätta upp planer och mål och arbeta för att förändra sin och andras verklighet utifrån dessa är något specifikt mänskligt.

Med basen i Antonovskys (1993) teori om känsla av sammanhang (se nedan) formulerades i projektet en teoretisk modell för vad som kan anses vara viktiga faktorer för arbetsförhållanden inom exempelvis skola och vård (Carlsson, 2001). I modellen, som illustreras i figur 1, ingår bland annat begrepp som kreativt psykosocialt klimat och ledarstilar. Tanken är att den övergripande känslan av sammanhang som upplevs på arbetsplatsen påverkas både av socialpsykologiska faktorer som har med ledning och arbetsgrupp att göra, och av faktorer som främst har med individen själv att göra, exempelvis empati och stressnivå. Av intresse är bland annat sambandet mellan stress och meningsfullhet, och vilken betydelse

kreativitet i arbetet har, både för den anställde själv och för organisationen som helhet.

Eftersom modellen är avsedd att gälla yrken som har människor som målgrupp, ses förmågan till empatiskt samspel i mellanmännsliga relationer som väsentligt att studera. Förutom empati krävs även kreativitet för att möta de nya krav som ställs inom till exempel skola och vård. Denna kombination är också viktig i arbetsterapeutens arbete. Eklund och Rahm Hallberg (2000) pekade på betydelsen av den empatiska relationen, medan bland andra Wennberg och Hane (2001) förde fram de kreativa aspekterna i yrket.



Figur 1. Modell över faktorer i human service organisationer (källa: Carlsson, 2001).
* Med avnämare avses exempelvis elev eller vårdtagare.

Känsla av sammanhang

Antonovsky (1991) problematiserade det faktum att vissa individer *inte* blir sjuka, och om det finns faktorer som kan skydda mot psykosocial påfrestning. Detta salutogena synsätt är ett komplement till det patogena perspektivet, där man fokuserar på vad som framkallar sjukdom. Sjukdom och hälsa skall uppfattas som gradskillnader på ett kontinuum. Man måste naturligtvis ha fokus på fysisk sjukdom, men detta skall kombineras med fokus på personens egen sjukdomsupplevelse och bakgrundshistoria. Hellre än att enbart leta efter orsaker till sjukdom ville Antonovsky finna faktorer som bidrar till att någon befinner sig på en speciell punkt i kontinuitet mellan hälsa och sjukdom, där stressframkallande faktorer är något som förekommer och inte nödvändigtvis kan eller bör bekämpas. Det intressanta och betydelsefulla är *hur* man hanterar dessa stressorer.

I Antonovskys modell ingick från början så kallade generella motståndsresurser, men senare formulerades begreppet känsla av sammanhang (sense of coherence, SOC, på svenska KASAM). SOC omfattar dimensionerna *begriplig-*

het, hanterbarhet och meningsfullhet. Begriplighet handlar om att kunna förstå yttre eller inre stimuli, att informationen uppfattas som strukturerad och förnufts-mässig. En person som upplever sin situation som begriplig kan också uppleva förutsägbarhet. Utifrån det man vet går framtida händelser att förstå, även om de skulle vara svåra. Hanterbarhet innebär att man känner att det finns faktiska resurser för att klara de krav som uppgiften ställer. Resurserna kan kontrolleras av en själv eller av andra i omgivningen. En individ som känner hanterbarhet vet att hon eller han kan hamna i svåra situationer, men att det kommer att vara möjligt att hantera dessa. Meningsfullheten ses som en motivationsaspekt, som både är kognitiv och, kanske allra viktigast, känslomässig. Människor som upplever meningsfullhet känner också ett engagemang. Svårigheter blir en utmaning som till och med kan välkomnas.

Meningsfullhet var enligt Antonovsky en nyckelkomponent, eftersom denna bidrar till motivation att söka göra situationen begriplig och hanterbar, även om den inte är sådan i ursprungsläget. För att mäta känsla av sammanhang utvecklades en skala med 29 frågor som var avsedd att kunna användas oberoende av genus, social klass eller kultur (Antonovsky, 1993). Antonovsky konstruerade också en kort version av skalan, med 13 frågor, bland annat använd av Feldt och Rasku (1998).

En minivariant av SOC, med enbart tre frågor, utvecklades för mätning av hälsorelaterade faktorer i stora kohorter (Lundberg & Nyström Peck, 1995), och har förutom i Sverige även använts internationellt (Schumann m fl, 2003; Surtees m fl, 2003).

Feldt, Kinnunen och Mauno (2000) undersökte hur SOC-skalan förhöll sig till psykosociala arbetsaspekter och välbefinnande. De menade att även om känsla av sammanhang till stor del grundläggs i individens barndom så modifieras den under livet, exempelvis av den arbetsmiljö som man befinner sig i. Deras resultat visade att en anställd som kunde påverka sitt arbete också upplevde säkerhet i förhållande till arbetet och organisationen, och såg relationen till ledningen som god. Vidare hade de som upplevde ett gott klimat i sin organisation högre värden på SOC. De beskrev också lägre värden på psykosomatiska symtom och emotionell utmattning.

I en undersökning av försäkringskasspersonal konstruerades en variant av Antonovskys korta frågeformulär, med syftet att sätta fokus på situationen på arbetsplatsen (Carlsson m fl, 2003). Detta formulär används även i föreliggande studie.

Arbetsterapeutens yrke

Arbetsterapiens utveckling i Sverige som yrke och vetenskap har beskrivits av Eklund (1996). Dess nutida utövande innebär arbete med inriktning mot såväl arbetsprestation och beteende som aktivitet på fritiden och i vardagen. Samtidigt som den praktiska behandlingen är väsentlig så betonar man den verbala kommunikationen, eftersom en nedsättning i aktivitetsförmåga delvis kan vara psykiskt betingad (Eklund & Rahm Hallberg, 2001). Det kan vara värdefullt att etablera en

i viss mån terapeutisk relation med klienten, och inom bland annat psykiatri är det inte ovanligt att man som arbetsterapeut tillägnar sig grundläggande psyko-terapeutisk kompetens (Eklund, 1996).

Arbetsterapeutens etiska kod handlar dels om målsättning och regler, dels om rättigheter för dem som uppgifterna riktar sig mot. Den första delen handlar om att hjälpa individen till ett värdefullt liv utifrån vad han eller hon själv och omgivningen önskar. Bland annat talas om synen på människan som en aktiv social varelse, som samtidigt också har behov av vila och balans. I arbetet med klienten skall man utreda, bedöma och utforma individuella program där klienten själv skall medverka. Det finns principer som reglerar patientens rätt till värdigt bemötande, medbestämmande och konfidentialitet. Gentemot arbetsgivaren skall arbetsterapeuten följa dennes riktlinjer, givet att de är förenliga med arbetsterapeutens yrkesetik (www.fsa.akademikerhuset.se). Arbetsterapeuten för alltså med sig en yrkesetisk kod eller hållning till sin arbetsplats, samtidigt som hon eller han påverkas av de värderingar som gäller för den specifika organisationen.

Frågan om yrkesetik och värderingar inom en organisation diskuterades av Silfverberg (1996) med utgångspunkt från Aristoteles, vars filosofi innebär en etisk hållning där man tar hänsyn till omständigheterna i varje speciellt fall. Detta står i viss motsättning till synen på yrkesetik som ett system av regler som individen kan rätta sig efter i valet av handling. I nutida diskussioner om yrkesetik hävdas ofta att reglerna skall stämma in med samhällets etiska normer. Att ha så kallad kodifierad yrkesetik är en hjälp för de yrkesutövande, genom att denna kan ge status och professionell auktoritet, och även vara en hjälp när det gäller att påverka sina villkor. Enligt Silfverberg behövs mer kunskap om vad den egna yrkesetiken har för betydelse för den anställde.

Arbetsterapeuters arbetsmiljö

År 2003 ingick i Förbundet Sveriges Arbetsterapeuter (FSA) 9 302 personer, varav 1 076 studerandemedlemmar. Av medlemmarna är 96 procent kvinnor och 4 procent män (www.fsa.akademiker-huset.se).

I en undersökning om arbetsterapeutens arbetsmiljö som gjordes på uppdrag av FSA framkom bland annat betydelsen av att organisationsledningen har insikt om arbetsterapeutens kompetens (Wennberg & Hane, 2001). Dennes kunskap blir ofta inte tillräckligt sedd, och kommer därför inte organisationen till nytta på önskvärt sätt. Man tyckte visserligen att arbetet var roligt, engagerande, meningsfullt och kreativt. Men å andra sidan upplevde man bland annat starkt ökade krav från arbetsgivare och klienter, svårare ställningstaganden och bedömningar av patienter, samt ökad stress. Man kände sig ofta ensam i sin profession, man saknade kollegiala samtal, och talade om problematiskt ledarskap. Många ansåg att de inte blev tillräckligt hörda och respekterade av andra yrkesgrupper, och att de hindrades av de organisatoriska gränserna i att kunna fullgöra sitt arbete på det sätt som de önskade.

Human service organisationer

Arbetsterapeuten är en av många yrkesgrupper som verkar inom så kallade human service organisationer. Hasenfeldt (1983, sid 1) ger följande definition:

I denote that set of organizations whose principle function is to protect, maintain, or enhance the personal well-being of individuals by defining, shaping, or altering their personal attributes as "human service organizations".

Ett gemensamt kännetecken för human service organisationer är att det är människan som är "råmaterialet" eller "produkten". Detta innebär i sig ökade moraliska förpliktelser för organisationen. De moraliska aspekterna bevakas ofta av externa parter, till exempel intresseorganisationer som direkt eller indirekt påverkar verksamheten, eller vars ord är av betydelse. När det handlar om mål i human service organisationer är det ofta lättare att enas om abstrakta mål än om det mer konkreta. Ofta är det också svårt att kontrollera det konkreta arbetet i mötet med klienterna, samtidigt som framgången i klientkontakten kan vara avgörande för hela organisationen. Det kan vidare vara svårt att utvärdera arbetet, att se resultat, bland annat beroende på skillnader inom "råmaterialet". Problem med utvärdering kan också hämma användandet av nya metoder, då det är svårt att jämföra det nya med det som redan används (Hasenfeldt, 1983).

Ledarstil

Forskning om ledarstil började på 1940- och 50-talen (Arvonen, 2002). Bland annat fann man tidigt att chefer som är inriktade på samarbete i arbetsgruppen, och ser till mänskliga aspekter i arbetet, i högre utsträckning befinner sig inom högproducerande sektioner, jämfört med produktionsinriktade chefer (Likert, 1961). Nämnas bör att dessa två ledarstilar, relations- respektive produktionsinriktning, inte är två motpolar utan två olika dimensioner, där låg poäng på den ena inte nödvändigtvis innebär hög poäng på den andra. Under senare år har empiriska undersökningar utförts beträffande en tredje dimension, förändringsinriktad ledarstil, vilken ingår i den så kallade CPE-modellen (change, production, employee; Ekvall & Arvonen, 1991). Förändringsinriktat ledarskap har studerats tidigare, men inte som en uttalad dimension. Arvonen (2002) har visat att alla tre dimensionerna har betydelse, och att den optimala kombinationen beror på situationen.

Konsekvenser av ledarstil

Både relationsorienterat och produktionsorienterat ledarskap har visat sig öka de anställdas välbefinnande, på såväl kort som längre sikt, medan en förändringsinriktad ledarstil har samband med att man mår sämre på kort sikt, dock inte på längre sikt. Det har också konstaterats att anställda på lägre nivåer upplevt ett behov av högre grad av produktionsorientering, medan man på högre nivåer kunde känna irritation av samma sak. Ledarstil har även granskats i relation till

grad av engagemang. Lågt engagemang i kombination med förändringsorienterat ledarskap gav mindre goda psykologiska effekter på lång sikt (Arvonen, 2002).

I en undersökning av försäkringskassesepersonal (Carlsson m fl, 2003) framkom ett positivt samband mellan relationsinriktat ledarskap och känsla av sammanhang, medan en förändringsorienterad chef tvärtom var negativt. Att förändringsinriktning utföll negativt menade man bland annat kunde vara orsakat av tidigare förändringar inom organisationen, liksom av en mycket hög arbetsbelastning för försäkringskassetjänstemännen.

När det gäller arbetstillfredsställelse inom arbetsterapiyrket framhöll Eklund och Rahm Hallberg (2000) ledningens betydelse, bland annat för att ge stöd i arbetet.

Feedback

Vikten av att få återkoppling på sitt arbete undersöktes av Pousette (2001) som beskrev hur feedbackbegreppet har använts, dels inom systemteori, dels inom arbets- och organisationspsykologi. I det sistnämnda fallet handlar det om så kallad performance feedback; återkoppling som ger information om utfallet, prestationen, och hur väl målen har uppnåtts. Här skiljer man mellan avsändare, eller källa till återkoppling, och mottagare. I en indelning av källor till återkoppling har fem olika källor urskiljts, nämligen den anställde själv, uppgiften, chefen, medarbetarna och organisationen (Herold m fl, 1987).

Vidare kan feedback vara positiv eller negativ. Forskning har visat att positiv kritik förekommer i högre utsträckning än negativ, samt att positiv kritik uppfattas mer korrekt än negativ. Detta beror dels på att negativ feedback kan ge upphov till känsloreaktioner hos mottagaren som gör det svårare att ta den till sig, dels på att den som skall framföra negativ kritik ofta försöker mildra den (refererat i Pousette, 2001).

I human service organisationer ser feedback ut på ett speciellt sätt, vilket enligt Pousette (2001) kan bero på att det inte alltid finns en gemensam tanke kring vad som skall uppnås, att möjligheterna att mäta konsekvenserna kan vara dåliga, och att klienten är en extra källa till feedback. Pousette föreslog när det gäller human service organisationer en modell med fyra källor, nämligen *närmaste chef, arbetskamrater/kollegor, klienter/kunder* och det som *arbetstagaren själv* ser i sitt arbete.

Konsekvenser av feedback

I olika studier har man granskat de konsekvenser som återkoppling har för arbetet och för den anställde, både vad det gäller prestation, syn på arbetet och motivation. Prestationen kan förbättras genom att den anställde får kunskap om såväl det som förväntas i form av mål, som om uppnått resultat. Mer återkoppling kan göra arbetsrollen tydligare (Herold m fl, 1987). Enligt Pousette (2001) ger minskad rollklarhet en ökad arbetstillfredsställelse, och påverkar också engagemanget i organisationen. Det är vidare viktigt att skilja mellan positiv och negativ kritik, då

man kan anta att dessa har olika påverkan på de anställda. I Pousettes forskning framkom att negativ kritik ger ökad rolloklarhet medan positiv kritik minskar den. När det gäller feedback i förhållande till värderingar i arbetet visade sig graden av rolloklarhet vara en mellanliggande faktor. Pousette påpekade att förhållandet mellan återkoppling och stress är ett mindre utforskat område. Det finns dock forskning som pekar i riktning mot att feedback kan vara en buffert mot stress.

Enligt Eklund och Rahm Hallberg (2000) har handledning visat sig vara betydelsefullt för arbetstillfredsställelsen hos arbetsterapeuter. Handledning bör kunna betraktas som en viktig form av feedback.

Arbetsrelaterad stress

Det har anlagts ett flertal perspektiv på stress, även kopplat till arbetslivet.

Work-related stress is defined as the emotional, cognitive, behavioural and physiological reactions to aversive and noxious aspects of work, work environment and work organizations. It is a state characterized by high levels of arousal and distress and often by feelings of not coping (Guide on work-related stress, 2000, sid 3).

Stress bör enligt Lazarus (1995) betraktas som en process, och stressforskning kan bli alltför inriktad på enskilda stressorer i arbetsorganisationen eller miljön. Å andra sidan kan ett individperspektiv lätt närma sig psykopatologi, där förklaringen blir att vissa personer fungerar dåligt beroende på olika personlighetsdrag. Det är viktigt att se att även stabila personer kan reagera på stress, samtidigt som det är ett fåtal mer extrema situationer som alla människor reagerar likartat på. En förutsättning för att en person skall uppleva stress är att något viktigt står på spel, och att individen gör bedömningen att kraven överstiger resurserna.

Lazarus (1995) har ställt stress i relation till sin tidigare forskning kring hanterings sätt, så kallad coping. Centralt är här begreppet bedömning, oavsett om det handlar om så kallad primär bedömning (för att avgöra om problemet är relevant för personen i fråga) eller sekundär (hur man skall kunna hantera eventuell skada, hot eller utmaning). Vilka händelser som ses som värda att reagera på varierar från person till person. Samma individ kan också uppleva liknande händelser som mer eller mindre viktiga vid olika tillfällen. Lazarus delade in coping i problemfokuserad och emotionsfokuserad. I det förra fallet söker personen information för att kunna lösa problemet, antingen genom att ändra sitt eget beteende, eller genom att förändra omgivningen. Emotionsfokuserad coping är hantering av de känslor som uppkommer när man upplever till exempel hot eller skada. Denna typ av coping påverkar inte problemet men väl sättet att se på det.

Konsekvenser av stress

Konsekvenserna av stress kan vara affektiva, kognitiva, fysiska, beteendemässiga eller ligga på ett motivationsplan (Pousette, 2001). På motivationsplanet kan det yttra sig genom minskat intresse för andra eller att personen blir uppgiven och

desillusionerad. I arbeten där kunden eller brukaren är i centrum, där den anställde saknar inflytande, och dessutom upplever stark press, kan konsekvensen bli att den anställde blir mindre social och mindre flexibel. Han eller hon riktar in sig på den egna överlevnaden istället för att lyssna på brukaren (Arnetz, 2002).

Arbetsrelaterad stress anses kunna förvärra praktiskt taget alla tillstånd av ohälsa och sjukdom, oavsett den primära orsaken. Bland annat kan den anställde undertrycka eller förneka symptom och på så vis försena nödvändig vård (Guide on work-related stress, 2000). Känslomässiga påfrestningar har visats hänga samman med mag-tarmsymtom, medan oro för förändringar har gett ett visst utslag för flera olika somatiska symptom (Söderfeldt & Söderfeldt, 1997).

Empati

Empatibegreppet började studeras mer djupgående vid slutet av 1950-talet. I vardagligt tal kan det betyda hjälpsamhet, medkänsla och förståelse för den andre (Holm, 2002). Karinol och Shomroni (1999) redogjorde för en debatt kring empatibegreppet som dels något intuitivt, dels en kognitiv process och ett sätt att samla information. Davis (1996) har också pekat på en dubbel innebörd. Empati består dels av kognitivt rolltagande, dels av en känslomässig reaktion.

I Davis (1996) socialpsykologiska modell kombineras flera betydelser av begreppet empati. I modellen ingår fyra beståndsdelar: Förutsättningar, processer, intrapersonella effekter samt interpersonella effekter. Förutsättningarna ligger såväl hos "observatören" som i situationen. Observatören kan ha olika kapacitet för empati, beroende på individuella skillnader, men också på bakgrundshistoria och uppfostran till empatiska värderingar. Situationen kan också vara olika tydlig, och observatören och den observerade mer eller mindre lika varandra. Dimensionen process delas upp i icke kognitiva, enkla kognitiva och avancerade kognitiva. Icke kognitiva processer kan innebära att observatören imiterar eller går in i samma känsla som den observerade. På enkel kognitiv nivå associerar observatören vidare över den andres känslor, eller försöker klassificera situationen. Avancerade kognitiva processer är verbala och observatören använder sig av tidigare kunskap om individen, samt försöker tänka sig in i den andras perspektiv. Intrapersonella effekter kan vara emotionella, exempelvis att observatören upplever samma känslor, eller reaktioner som visserligen skiljer sig från den andres känslor (till exempel medkänsla som reaktion på att någon mår dåligt), men ändå är en reaktion. En icke emotionell effekt kan vara att observatören konstaterar att den har uppfattat situationen korrekt. Slutligen handlar interpersonella effekter om det faktiska handlandet. Om man är mer inkännande och empatisk så uppfattas man som mindre aggressiv och kan därför agera mera hjälpsam.

Professionellt utövande av empati

Man kan utveckla sin empatiska förmåga genom professionalisering, menar Holm (2001), och då i synnerhet genom utbildning, även om det är svårt att skatta den egna empatin. Den professionelle hjälparen kan ha olika hinder för en empatisk

kontakt. Det kan vara brister i den egna utvecklingen, omedvetna konflikter, omedvetna känslomässiga signaler eller bristande motivation. Dessa hinder kan dock påverkas och minskas genom bland annat utbildning. Exempelvis kan yrkesmänniskan få större tolerans för negativa känslor, och därmed inte behöva lägga locket på för vissa saker, vilket kan bli konsekvensen av omedvetna känslomässiga signaler. Genom utbildning och insocialisering till yrket får den studerande också en yrkesidentitet, samt värderingar och attityder till hur kontakten med klienter eller patienter skall se ut. Dessa skiljer sig åt mellan olika yrkesgrupper.

För arbetsterapeuten är den empatiska relationen viktig. Arbetet med relationen syftar till att skapa tillit och motivation, för att bygga upp en god samarbetsallians (Eklund & Rahm Hallberg, 2000). De yrkesverksamma arbetsterapeuterna påtalade också närheten som man ofta har till klienten, och uppgiften att ibland förmedla "livsgnist", eller hjälpa till i en sorgprocess (Wennberg & Hane, 2001).

Syfte och frågeställningar

Det övergripande syftet med föreliggande studie var att granska inflytandet av faktorer på olika nivåer på arbetsterapeutens känsla av sammanhang i arbetet. Detta begrepp får här utgöra ett mått på välbefinnande i arbetet, och på vilka möjligheter man upplever det finns att hantera stressframkallande krav.

Som ett sätt att fördjupa förståelsen av viktiga moment i arbetsterapiyrket ställdes även en öppen fråga. I denna gavs deltagaren möjlighet att själv beskriva vad som kan utgöra praktiska svårigheter, och vilka vägar hon eller han uppfattar finns att hantera dessa och göra dem meningsfulla.

Följande två frågeställningar formulerades:

1. Hur påverkas känsla av sammanhang i arbetet av variablerna ledarstil, värderingar och riktlinjer, feedback, stressymptom, samt empati?
2. Hur beskriver man som arbetsterapeut ett svårt fall, och hur kan denna problematik hanteras och göras meningsfull?

Metod

Deltagare och bortfall

Av 225 slumpvis utvalda yrkesverksamma medlemmar i FSA svarade 139 personer (varav en man) på enkäten, medan 30 personer hade olika skäl att inte delta. Oftast var anledningen att man inte primärt arbetade som arbetsterapeut (17 personer), men även föräldraledighet, sjukskrivning, eller nyanställning förekom. Femtiosex personer (25 procent) svarade inte alls.

I det följande beskrivs deltagarna utifrån svaren på de demografiska frågorna. Tjugo personer var under 30 år, 42 stycken mellan 30 och 39 år, 29 var 40 till 49 år, och 47 personer var 50 år eller äldre. Elva personer hade varit anställda kortare tid än ett år, 40 stycken mer än ett men mindre än fem år, 41 personer 5 till 15 år, och 47 individer mer än 15 år. De flesta arbetade heltid (106 personer), och resten halvtid. Huvudparten hade kandidatexamen i arbetsterapi (104 personer), en del hade tilläggsutbildningar (29), och några hade magisterexamen (6). Drygt hälften var landstingsanställda (74 personer), näst flest arbetade inom kommunal sektor (54), och några privat (7) eller statligt (4). Drygt en tredjedel hade en arbetsterapeut som närmaste chef (50 personer). Övriga uppgav att deras chef var sjuksköterska (27), sjukgymnast (15), socionom (16), läkare (4), eller annan profession (22). De flesta, 120 personer, hade ingen arbetsledande befattning.

Procedur

Förbundet Sveriges Arbetsterapeuter (FSA) gjorde ett slumpmässigt urval, och tillhandahöll adresser till 225 personer. Ungefär en månad efter utskicket gjordes en påminnelse.

Enkätskalor och öppen fråga

Efter ett avsnitt om demografiska fakta följde sex olika skalor. Sist i enkäten presenterades en öppen fråga.

Arbetsrelaterad känsla av sammanhang

Skalan Work-related sense of coherence (WSOC), har Antonovskys skala på 13 frågor som utgångspunkt, men har modifierats för att användas i arbetssammanhang (Carlsson m fl, 2003) (bilaga A).

Begriplighet i arbetet mäts med fem påståenden, och hanterbarhet och meningsfullhet i arbetet med fyra påståenden vardera. Dessa skattas på en femgradig skala (0 = inte alls, 4 = verkligen mycket). Några av frågorna skall vändas. Frågorna summeras (0–52). Ett högt värde innebär hög känsla av sammanhang och mening i arbetet. WSOC-skalans inre homogenitet uppmättes till ,78 (Cronbachs alpha) i Carlsson med flera (2003), vilket kan jämföras med motsvarande för SOC-skalen (13 frågor) på ,78–,82 (Antonovsky, 1993).

Ledarstil

Ledarstilsformuläret CPE (change, production and employee) avser att mäta deltagarens upplevelse av sin närmaste chef och är uppbyggt av tre ledarstildimensioner (Arvonen & Petterson, 2002).

Förändringsinriktad ledarstil avser att mäta vad den anställde anser om chefens förmåga att skapa vision och kreativitet i organisationen. Medarbetarorientering handlar om ledarens omtanke om sina anställda som individer. Produktionsstil behandlar chefens tydlighet, samt kontrollerande, planerande och instruerande beteende. Formuläret omfattar 30 frågor, tio per dimension, vilka skattas på en fyrgradig skala från 0 (sällan eller aldrig) till 3 (för det mesta). Respektive skala summeras (0–30 poäng). De tre dimensionerna har visat sig ha alphavärden mellan ,85–,94 för förändringsorientering; ,75–,90 för medarbetarorientering; samt ,76–,88 för produktionsorientering (Arvonen, 2002). Exempel: Min närmaste chef ser möjligheter snarare än problem (förändring). Min närmaste chef visar hänsyn gentemot sina medarbetare (medarbetar). Min närmaste chef analyserar och begrundar innan beslut fattas (produktion).

Riktlinjer och värderingar

Två frågor behandlade hur mycket man som anställd tycker sig kunna leva upp till de riktlinjer och värderingar som gäller för det egna yrket, respektive det som förmedlas av arbetsledningen (Pousette, personlig kommunikation, 9 april 2003). Påståendena skattas på en femgradig skala, från 1 (stämmer inte alls) till 5 (stämmer mycket väl) och lyder: Jag kan genomföra mina arbetsuppgifter på ett tillfredställande sätt utifrån de riktlinjer och värderingar som ligger i min profession (alternativt som förmedlas av min arbetsledning).

Feedback

Feedbackskalan avser mäta hur ofta man uppfattar att man får positiv respektive negativ återkoppling från fyra olika källor (närmaste chef, arbetskamrater/kollegor, klienter/kunder, samt ser det själv i mitt arbete) (Pousette, 2001). Skalan innehåller således fyra frågor för positiv respektive negativ feedback. Frekvensen anges på en sjugradig skala från 0 (aldrig) till 6 (varje dag). Frågorna läggs samman till en positiv och en negativ delskala (0–24 poäng vardera). Pousette uppmätte alphavärdet till ,70 för positiv feedback och ,76 för negativ feedback. Exempel: Hur ofta får du veta, det vill säga får återkoppling på, att du sköter ditt arbete på ett *bra* (alternativt *bristfälligt*) sätt utifrån följande källor?

Symptom på stress

En skala konstruerades till denna undersökning för att mäta fem kroppsliga stressymtom under de senaste 30 dagarna: Trötthet, huvudvärk, rastlöshet/oro, sömnsvårigheter eller värk i nacke/axlar eller rygg. Besvären skattas på en tregradig skala från 1 (knappast) till 3 (ofta). De fem frågorna räknas samman (5–15 poäng) (Månsson, personlig kommunikation, 3 mars 2003).

Empati

Davis Interpersonal Reactivity Index är ett flerdimensionellt empatitest med sammanlagt 28 frågor. De fyra dimensionerna, som vardera mäts av en skala med sju frågor, är perspective taking (PT), empathic concern (EC), personal distress (PD) samt fantasy scale (FS) (Davis, 1996). Frågorna är formulerade som positiva eller negativa påståenden om hur man reagerar i olika situationer (Kulich & Bengtsson, 2000). De besvaras på en femgradig skala, graderad från 1 (stämmer inte alls) till 5 (stämmer mycket väl). I varje delskala ingår sju påståenden (7–35 poäng) varav några är omvända. Testets homogenitet har uppmätts till alfavärden mellan ,70 och ,80 (Cliffordsson, 2001). Exempel: Jag tror att det finns två sidor av varje problem och försöker se båda (PT). Jag känner ofta starkt för människor som har det sämre ställt än jag (EC). I nödsituationer känner jag mig orolig och illa till mods (PD). När jag läser romaner lever jag mig verkligen in i romanfigurernas känsloliv (FS).

Öppen fråga

Sist i enkäten stod den öppna frågan: Vad är ett ”svårt” fall för Dig? Beskriv med egna ord hur Du gör för att hantera ett sådant och hur det kan bli meningsfullt för Dig.

Databearbetning

För varje enkätskala beräknades homogeniteten med Cronbachs alpha utifrån de individer som hade svarat på alla frågor i skalan. Om alpha var ,70 eller högre (minimum för forskningskalor) ersattes en icke besvarad fråga med medelvärdet för skalan. En fråga uteslöts ur skalan empathic concern, eftersom den försämrade reliabiliteten. Vidare uteslöts skalan personal distress på grund av för låg homogenitet. På grund av sned svarsfördelning togs frågan om negativ feedback bort. För stresskalan var internbortfallet högre än för övriga skalor. Fem deltagare hade svarat på färre än tre av fem frågor. Dessa uteslöts inför den multipla regressionsanalysen, vilken som följd av detta fick $n = 134$. Inför den multipla regressionsanalysen gjordes bivariata korrelationer mellan alla skalor för att kontrollera samvariationen (se bilaga B).

Med multipel regressionsanalys (entremetoden) mättes de oberoende variabelernas inverkan på WSOC. Oberoende variabler var: tre ledarstilar, positiv feedback, riktlinjer och värderingar utifrån dels profession, dels ledning, stresssymptom, samt tre empatiskalor.

Kodningen av den öppna frågan gjordes med så kallad meningskategorisering (Kvale, 1997). Först ordnades svaren på den öppna frågan i två delar; *svårt fall* och *hantering och meningsfullhet*. Av de svarande hade 81 personer beskrivit svårt fall och 78 personer hantering och meningsfullhet. Svaren delades upp i ungefärliga dimensioner. För varje svar angavs citat tillsammans med enkät-nummer. Inom dimensionerna arbetades olika underkategorier fram. Det blev tretton respektive sexton kategorier där respektive citat placerades in. Svaren kodades utifrån dessa kategorier, och materialet gicks därmed igenom ytterligare

en gång (se bilaga 3 och 4 för listor på underkategorier). Efter detta gjordes en genomgång av alla svar, med underkategorierna markerade i texten, denna gång för att notera samband mellan svårt fall och hantering. Detta gjordes för de 13 svårt fall-kategorierna respektive de 16 hanteringskategorierna. Då flera kategorier bara innehöll ett fåtal citat var det ibland svårt att se tendenser. Därför skapades nya dimensioner, med utgångspunkt från underkategorierna där de 13 respektive 16 kategorierna ingick. Det blev fem respektive sex stycken nya dimensioner. Utifrån dessa gjordes sambandsanalysen om. Vid denna genomgång kunde konstateras att kategorierna i viss utsträckning överlappade varandra, på så vis att några svar passade in i flera dimensioner, men dimensionerna kunde ändå tydligt skiljas från varandra.

Resultat

Enkäten

I tabell 1 redovisas medelvärden, standardavvikelser samt Cronbachs alpha för enkätskalorna.

I tabell 2 redovisas resultatet av den multipla regressionsanalysen. Det framkom att 54 procent av variansen (R^2) i WSOC förklarades av regressionsmodellen (tabell 2). En signifikant modell fanns ($F = 15,4, p < ,000$). I modellen hade relationsorienterad ledarstil, positiv feedback, samt värdering och riktlinjer utifrån profession signifikant positiva samband med WSOC. Stressymptom hade ett negativt samband med WSOC. En tendens framkom för Perspektivtagande ($p = ,10$).

Tabell 1. Medelvärden, standardavvikelser och Cronbachs alpha för WSOC, ledarstilar, riktlinjer och värderingar, feedback, stress, samt empatiskalor

	M	SD	Alpha
WSOC	36,50	5,68	,79
Förändringsstil	17,33	7,91	,94
Produktionsstil	15,61	6,72	,88
Relationsstil	20,12	7,19	,93
Riktlinjer utifrån profession	3,88	,86	*
Riktlinjer utifrån ledning	3,61	,94	*
Positiv feedback	11,73	4,12	,71
Negativ feedback	3,80	2,91	,72
Stress	8,57	2,23	,75
Perspective taking	27,28	3,26	,72
Empathic concern	24,40	2,92	,74
Fantasy scale	21,21	4,63	,74

*Alpha går inte att beräkna på enstaka frågor.

Tabell 2. Multipel regressionsanalys med ledarstilar, riktlinjer och värderingar, positiv feedback, stress samt tre empatiskalor som oberoende variabler, och WSOC som beroende variabel (modell enter)

	B	SE B	Beta	p
Relationsstil	,24	,63	,39	,000
Riktlinjer, profession	,13	,03	,25	,000
Positiv feedback	,11	,03	,24	,000
Stress	-,19	,05	-,24	,000
Perspective taking	,11	,07	,12	,10
Riktlinjer, ledning	,04	,04	,08	,29
Förändringsstil	-,04	,05	-,08	,39
Produktionsstil	,05	,06	,07	,42
Empathic concern	,02	,06	,02	,80
Fantasy scale	-,00	,05	-,00	,97

Svårt fall

Totalt 81 deltagare beskrev vad ett svårt fall kan handla om. Svaren kategoriserades i nedanstående fem undergrupper. Många respondenter angav flera olika sorters svåra fall.

Svår patientproblematik

Svåra fall som beror på patientens sjukdom handlar ofta om patienter med stora fysiska svårigheter, ibland livshotande eller mycket funktionsnedsättande. En annan variant innebär att det var svårt att kommunicera, till exempel på grund av afasi. Patienten kunde ha nedsatt omdöme, eller låg motivation (32 personer).

Svårt i relationen till patienten

En annan vanlig kategori rör svårigheter i relationen mellan arbetsterapeut och patient. Det kan handla om patienter som är manipulativa, inte tar eget ansvar, eller blir beroende av arbetsterapeuten. Hit hör svårigheter som kan uppkomma i samarbetet mellan arbetsterapeut och patient, eller med anhöriga, eller i vissa fall vårdpersonal, där man har olika uppfattning om behandlingen (32 personer).

Problem med ledning och mål

En kategori handlar om problem med ledningen, eller svårigheter på en organisatorisk nivå. Dessa kan vara dålig kontakt, där chefen inte är närvarande, har dålig kunskap och svårt att ge feedback på arbetsterapeutens insats. Man menar också att det inte finns tillräcklig tid och resurser i arbetet, vilket leder till stress och otillfredsställelse när metodutveckling och uppföljning inte hinns med. Slutligen finns problem i samband med många och motstridiga krav, olika krav från olika instanser, och etiska ställningstaganden när mål och medel inte går ihop (22 personer).

Svårbedömt fall eller kunskapsbrist

Ett svårt fall kan innebära frågeställningar eller situationer som det är svårt att ta ställning till. Hur skall arbetsterapeuten kunna skapa meningsfulla uppgifter åt patienten eller till och med bidra till ett meningsfullt liv? Hur kan man hantera ett fall där det inte finns någon given behandling? Man upplever ibland att man inte har tillräcklig kunskap för att kunna lösa fallet (18 personer).

Problem i samarbetet med kollegor

Ytterligare en kategori handlar om problem i arbetsgruppen, beroende på konflikter, eller alltför många inblandade parter som inte arbetar mot samma mål. Man beskrev också svårigheter att göra sig hörd i relation till andra professioner (18 personer).

Hantering och meningsfullhet

Frågan hur det svåra fallet kan hanteras och hur det kan bli meningsfullt, besvarades av 78 personer. Många deltagare beskrev flera olika sätt.

Information och tydlighet

För att reda upp besvärliga situationer kan man resonera, vara tydlig, och informera så att eventuella medelvägar kan hittas och arbetsterapeutens kunskap förmedlas vidare. Att vara rak i sin kommunikation, såväl gentemot olika parter runt patienten som i arbetsgruppen, kan få till stånd en dialog. Slutligen menar man att dokumentation och saklighet i arbetet är en hjälp, både för att arbetsterapeuten själv skall kunna se vad som händer, men också gentemot patienter, kollegor och ledning (31 personer).

Samarbete med kollegor

En svår problematik hanteras ofta med hjälp av kollegor och team. Diskussioner kan vara till hjälp, där kollegor kommer med råd och synpunkter. Kollegor eller handledning innebär ett stöd för arbetsterapeuten, och hjälper till att bearbeta frustration i patientarbetet. Att samarbeta, antingen genom att arbeta med patienten tillsammans eller genom att faktiskt lämna över fallet, är också ett sätt att hantera svår patientproblematik (30 personer).

Arbete med relationen

Att sätta fokus på relationen till patienten och arbeta med denna är ytterligare en lösning. Dels är relationen till patienten något viktigt *i sig*, att patienten känner sig delaktig i arbetet. Dels är relationen ett sätt att nå resultat, genom att motivera patienten. I kontakten med patienten är det viktigt för arbetsterapeuten att ta sig tid, vara lyhörd och sätta sig in i patientens situation (22 personer).

Förhållningssätt

Viss problematik hanteras genom att man hittar olika förhållningssätt till problemet, och handlar därefter. En strategi är att "försöka så gott det går", se att det finns begränsningar men att det som kunde göras har gjorts, och vara nöjd med det. För den som upplever att det ställs för många krav eller att det är för mycket att göra kan en prioritering i arbetet vara en lösning. Ytterligare en strategi är att "engagera sig fullt ut trots allt", exempelvis genom övertidsarbete. Man kunde också hålla en låg profil, skapa en bra fritid eller säga upp sig, kort sagt erkänna fullt ut att det inte fungerar i arbetet, och att det är svårt att påverka (22 personer).

Växande och lärande

Ganska många beskriver hur man lägger vikt vid klientens växande, vid hjälp till självhjälp, liksom vid ett mer existentiellt plan, där en patients eller anhörigs acceptering av situationen kan ses som ett framsteg. Man beskriver också sitt eget lärande och den egna kreativiteten, där svåra fall blir en utmaning och stimu-

lans, snarare än något som bara ska lösas eller hanteras. Genom att lära hanterar man förhoppningsvis framtida liknande fall på ett bättre sätt (20 personer).

Positiv bekräftelse

En del av svaren går ut på att man ser till det som fungerar i arbetet, antingen man själv kan se det i patientarbetet, och hur ens arbetsinsats bidrar till att lösa svårigheter, eller genom att en annan part får bekräftelse på att det går bra. Denna andra part är i första hand klienten, men även kollegor och ledning (20 personer).

Samband mellan svåra fall och hantering och meningsfullhet

I tabell 3 redovisas vilka slag av hantering och meningsfullhet som oftast förekom inom respektive kategori av svårt fall. Det visade sig att de metoder som var både mest använda totalt sett och mest använda för flest svåra fall, var information och tydlighet och samarbete med kollegor. För problem med ledning och mål var däremot kategorin förhållningssätt den vanligaste.

Tabell 3. Samband mellan svårt fall och hantering och meningsfullhet. De vanligaste hanteringsdimensionerna för respektive svårt fall är kursiverade.

	Svår patient	Svår patientrelation	Svår-bedömt	Problem samarbete	Problem ledning/mål
Samarbete	<i>13</i>	<i>15</i>	9	6	4
Information	8	<i>14</i>	3	6	7
Relation	9	12	3	3	4
Bekräftelse	<i>10</i>	8	6	4	5
Växande	<i>10</i>	6	7	3	3
Förhållningssätt	7	8	3	3	<i>10</i>

Diskussion

Såväl relationsinriktad ledarstil, positiv feedback, yrkets riktlinjer och värderingar, som grad av stressymptom var av signifikant betydelse för upplevd känsla av sammanhang i arbetet. Även om variabeln empatiskt perspektivtagande inte blev signifikant, pekar den statistiska tendensen mot att man inte bör utesluta dess betydelse i fortsatta studier.

Ledarstil

Att ha en chef som man uppfattar tar hänsyn och har tillit till sina anställda var av specifik vikt för en god känsla av sammanhang. Däremot föll varken förändrings- eller produktionsorientering ut. Detta är i linje med annan forskning, där särskilt förändringsorientering i kombination med lägre engagemang kunde ge upphov till negativa effekter efter arbetet på kortare sikt. Även produktionsorientering var mer eller mindre lämplig, beroende på den anställdes position (Arvonen, 2002). Chefens ledarstil måste således anpassas i förhållande till situationen, organisationen och den anställdes position. Arbetsterapeuter är en välutbildad yrkeskår, där det inte krävs detaljerade föreskrifter eller styrning. Den ledning som man önskar som arbetsterapeut kan vara av annat slag än den som utövas av en produktionsorienterad chef.

I ett relationsinriktat ledarskap ingår, förutom tillit och omtänksamhet, också att mandat ges för de anställda att själva fatta beslut. Det positiva sambandet med WSOC skulle kunna bero på att en relationsinriktad chef ses som tillförlitligare, vilket ökar känslan av förutsägbarhet och, indirekt, hanterbarhet. Möjligheterna till påverkan och att fatta egna beslut borde också kunna bidra till både hanterbarhet och meningsfullhet. Genom detta borde det kunna skapas utrymme för kreativitet och utveckling för arbetsterapeuterna själva, även om ledningen kanske inte i första hand är inriktad på förändringsarbete. Studier av andra yrkesgrupper styrker den generella betydelsen av en relationsinriktad chef (Arvonen, 2002). Man kan även tänka sig att detta ledarskap är särskilt viktigt som förebild i organisationer där människors hälsa och lärande är mål för arbetet och där relationen till patienten är av betydelse för att uppnå målet.

Arvonen (2002) understryker som sagt också vikten av situationsanpassning, att olika situationer kräver olika kombinationer av ledarstilar, vilket också kan gälla olika kategorier av anställda. I egenskap av arbetsterapeut har deltagarna relativt likartade positioner, men befinner sig inom organisationer som kan präglas av mycket olika psykosocialt klimat. För denna undersöknings syfte hade det förmodligen varit en fördel att som hos Carlsson med flera (2003) undersöka någon situationsfaktor, till exempel organisationsklimat.

Feedback

Man kan tänka sig olika anledningar till att positiv feedback hade samband med känsla av sammanhang. Dels kan positiv återkoppling innebära ökad hanterbarhet, när den anställde får besked om att hon eller han är på rätt väg i sitt arbete. Dels kan feedback innehålla information om arbetets betydelse i ett sammanhang, vad det betyder för klienten, eller för kollegorna. Detta bör vara positivt för känslan av meningsfullhet. Meningsfullheten bör också bli högre om den anställde får veta att han eller hon är uppskattad och att man som person kan bidra med något specifikt. Som tidigare framförts av Pousette (2001) bör återkoppling vara viktig rent generellt i human serviceområdet, med dessa organisationers inbyggda svårighet att mäta effekter av arbetet.

Riktlinjer och värderingar

Upplevelsen av att kunna arbeta enligt det egna yrkets riktlinjer och värderingar var väsentlig för känslan av sammanhang. Silfverberg (1996) menade att yrkesetik kan bidra till högre status och professionalitet, men även vara en hjälp för att påverka de egna villkoren. Utifrån detta skulle yrkesetik *i sig* kunna ge högre grad av hanterbarhet i arbetet, och därmed påverka känsla av sammanhang. Framför allt borde yrkesetik, när den kan efterlevas, bidra till meningsfullheten; att man kan arbeta i enlighet med de värderingar som ingår i yrket, och använda sina kunskaper utifrån detta. Vidare bör det innebära en ökad begriplighet om de grundprinciper som gällde i utbildningen också är giltiga i arbetslivet.

Det kan finnas flera anledningar till att det inte blev något samband med arbetsledningens riktlinjer och värderingar. Som tidigare nämnts fanns ett samband mellan skalan positiv feedback och WSOC. En av källorna till återkoppling var den närmaste chefen, vilket pekar på att det är viktigt att få bekräftelse från honom eller henne. Som yrkeskår är arbetsterapeuter välutbildade, med en utvecklad yrkesetik, vilket kan väga tungt när det gäller deras egen känsla av sammanhang i arbetet. Det motsäger inte att det är viktigt att uppleva att arbetsledningens riktlinjer också efterlevs, men troligen mättes detta starkare med ledarstilskalan, eftersom det fanns signifikanta korrelationer mellan ledningens riktlinjer och ledarstilarna.

Stressymptom

Hade man högre grad av upplevda fysiska stressymtom så hade man lägre nivå på känsla av sammanhang i arbetet. Känsla av sammanhang innebär att individen kan förstå sin situation, kan känna att hon eller han har medel och redskap för att hantera sin uppgift, och slutligen ser en meningsfullhet i det som händer (Antonovsky, 1991). Svårigheterna behöver därmed inte bli lika belastande som för den som inte begriper vad som händer, inte vet vad den ska göra och framför allt inte ser någon mening i situationen. Problem eller krav kan i det fallet resultera i att

man ställs inför något som frustrerar, snarare än inför något som är svårt men samtidigt utmanande och viktigt.

I studien mättes inte exempelvis psykiska och emotionella konsekvenser, utan enbart fysiska stressymtom, vilket bör kompletteras i fortsatt forskning.

Empati

Det fanns inga signifikanta samband mellan empatiskalorna och WSOC i den multipla regressionsanalysen. Perspektivtagande var dock ett gränsfall. Det är rimligt att anta att en högre förmåga till perspektivtagande innebär en högre grad av begriplighet och att kunna förutse vad som ska komma. Svårigheter i samarbetet som exempelvis beror på att patienten har svåra problem skulle också kunna bli mer förståeliga genom att man förmår ta patientens perspektiv.

Det är möjligt att empatiskalan inte var helt lämpad för denna typ av undersökning. Holm (2001) påpekar också att empati är svår att mäta genom självskattning. Å andra sidan är utgångspunkten med denna studie att se till hur arbetsterapeuten själv uppfattar sin arbetsituation. Det är möjligt att vissa inslag i arbetet som i högre grad präglas av en fungerande empatisk kontakt ger konsekvenser för känslan av sammanhang och mening i arbetet på ett mer indirekt sätt. WSOC borde öka när man känner att man utför ett tillfredställande arbete, men det är många faktorer som kan ge denna känsla, och den empatiska komponenten kan därmed vara svår att urskilja. En skala som mäter hur man använder sin empati specifikt i yrkesutövningen hade kanske varit mer användbar.

Svårt fall

Tre av kategorierna inom svårt fall handlar om det direkta patient- eller klientarbetet. Orsaken till svårigheterna tillskrivs i olika grad patienten respektive arbetsterapeuten eller båda två, i samarbetsrelationen. Talet om kunskapsbrist eller svårbedömdhet pekar också mot att arbetsterapeuten ibland upplever sig behöva ökad kompetens, eller hjälp i bedömningen. Detta kan jämföras med Wennberg och Hanes (2001) resultat att arbetsterapeuterna ansåg att det fanns fler svårbedömda patienter och ökade krav jämfört med tidigare, det vill säga patientproblematiken hade blivit svårare. Även detta skulle dock kunna förklaras på en mer organisatorisk nivå, utifrån ett system där hjälp i första hand ges till de värst drabbade.

De återstående kategorierna handlade om samarbetsproblem, förhållandet till ledning och målen med arbetet. Båda områdena återfanns också i Wennberg och Hanes undersökning, där man menade att man inte fick tillräckligt gehör från andra yrkesgrupper, men också att man kände sig ensam i sin profession. Detta stämmer väl överens med det som man i föreliggande studie berättade om sina problem i samarbetet med andra yrkesgrupper. Man hade ibland svårt att få gehör som arbetsterapeut. Det kunde finnas konflikter i arbetsgruppen, eller att olika personer arbetade mot olika mål.

När det handlar om förhållandet till chef och ledning tog en del upp den dåliga kontakten med ledningen, samt att chefen inte alltid gav tillräcklig feedback och inte hade tillräcklig kunskap om arbetsterapeutens metoder och arbete. Otillräckliga resurser kunde leda till stress, liksom förekomst av många och motstridiga krav. Några beskrev svårigheter med att få mål, medel och etik att gå ihop. Samarbetssvårigheter på grund av att olika personer arbetar mot olika mål kan jämföras med berättelser om motstridiga krav i organisationen eller mellan olika inblandade organisationer. De som tog upp samarbetet kopplade också ofta detta till sin organisation.

Hantering och meningsfullhet

De vägar man beskrev för att hantera problem och göra situationen meningsfull gick ut på att använda sig av information och tydlighet, arbete med relationen, växande och lärande, positiv bekräftelse, samarbete med kollegor, samt förhållningssätt. Dessa kategorier går att sätta i relation till Antonovskys (1991) begrepp. Information och tydlighet handlar om att begripliggöra för andra, och kanske därmed i nästa skede öka hanterbarheten för egen del, ifall den andres förståelse kan skapa förutsättningar för ett bättre samarbete. Genom att arbeta med relationen kunde arbetsterapeuten få till stånd en högre grad av delaktighet, vilket för många sågs som viktigt i sig, och kan jämföras med formuleringen i de yrkesetiska reglerna (FSA, 2004). Förutom ett förbättrat samarbete borde därmed delaktighet kunna leda till en högre grad av meningsfullhet för arbetsterapeuten själv genom att hon eller han känner att det går att leva upp till professionens värderingar.

Även växande och lärande kan relateras till meningsfullheten, då svåra fall inte bara blir ett problem som skall lösas, utan ett inlärningsstillfälle för att kunna klara liknande fall bättre i framtiden. Här nämns också klientens utveckling, att arbetsterapeuten kan bidra till klientens liv och växande på ett mer existentiellt plan. Likaså, genom att samarbeta med kollegor kan arbetsterapeuten göra svåra fall mer begripliga och få hjälp att hantera dem. Samarbetet borde också i sig kunna ge meningsfullhet, genom delat engagemang och nödvändig social stimulans.

Kategorin förhållningssätt innehöll dock sätt att hantera problem som sannolikt inte ökar känslan av sammanhang i arbetet. I Lazarus teoriram (1995) kan de olika förhållningssätten ses som mer eller mindre adaptiva, eller utifrån om det är problemfokuserad eller emotionsfokuserad coping. Den som försöker acceptera situationen, och bestämmer sig för att arbeta utifrån sina egna prioriteringar använder sig av såväl emotions- som problemfokuserad coping. De arbetsterapeuter som försöker till sitt yttersta, men mer eller mindre erkänner att det ändå inte fungerar, är problemfokuserade på ytan men tillhör delvis samma grupp som de som öppet har resignerat, och kan sägas använda sig av emotionsfokuserad coping.

Samband mellan svårt fall och hantering och meningsfullhet

Med tanke på hur den öppna frågan var formulerad är det naturligt att de två helt dominerande problemkategorierna av ”svårt fall” rörde patienterna, antingen det handlade direkt om patientens problematik eller om relationen med honom eller henne. För att nå framgång i det direkta patientarbetet behövde man flera olika sätt att arbeta. Att förena sina krafter, både med patienten, anhöriga och med anställda i teamet, eller att ta hjälp av andra arbetsterapeuter, var det vanligaste sättet att hantera och lösa klientrelaterade problem. Det verkar också vara en både viktig och framkomlig väg.

Ett gott samarbete kräver goda relationer, vilket i sin tur bygger på att man kommunicerar och informerar varandra. Följaktligen var relations- och informationskategorierna också ofta förekommande i det direkta patientarbetet.

Inte sällan kunde patienterna ha en mycket svår problematik som kanske inte till fullo gick att avhjälpa. Sådana situationer kunde man göra meningsfulla genom att se dem som lärdomar inför framtiden, men också genom att ta vara på den positiva bekräftelse som fanns att få i arbetet, genom goda möten och positiv återkoppling från både klienter, kollegor och chef. Ibland fick man förhålla sig till situationen genom att inse att man ändå hade gjort så gott man kunnat.

Eftersom samarbetet värderades som så viktigt för att klara av arbetet kan man också förstå att just samarbetssvårigheter blev en särskild kategori när det gällde generella svårigheter på arbetsplatsen. Genom att resonera med varandra, söka dialog och vara rakt på sak försökte man lösa sådana problem.

Det visade sig däremot att trots att samarbete var det mest frekventa sättet att handskas med nästan alla problemställningar, var det tvärtom föga företrätt när det gäller problem som man upplevde med ledningen eller med målen för verksamheten. Samtidigt gjordes ibland en koppling mellan problem i samarbetet och ledning och organisation, att ett dåligt samarbetsklimat till exempel berodde på att det fanns olika mål. Kategorin problem med ledning och mål hanterades i stället ofta med hjälp av förhållningssätt. Dessa innebär inte lösningar som egentligen förändrar situationen, utan som i första hand hjälper arbetsterapeuten att stå ut i en problematisk situation, där det egna förhållningssättet istället blir det som förändras. Man försökte också vara informativ och tydlig gentemot ledningen, men detta innebar först och främst att ge chefen besked om sin uppfattning. Om detta sedan leder till någon förändring eller hjälp måste delvis vara avhängigt chefens förmåga att lyssna och samarbeta. Kategorin förhållningssätt kan även vara ett resultat av att organisationen är hierarkisk och svår att påverka, att chefen har alltför stor grupp att ansvara för, eller av att det finns starkt motstridiga mål och krav i organisationen.

Således möter man som arbetsterapeut olika slag av svåra situationer. Dessa söker man hantera genom relationsarbete; genom samarbete med kollegor, och genom att framhålla det som är positivt. Samtidigt tycks det som om dessa hanteringsmöjligheter åtminstone delvis är beroende av ledning och organisation. I en organisation som saknar resurser för uppföljningsarbete kan det vara svårare att få bekräftelse på det som fungerar. Om arbetsplatsen saknar adekvat ledning

och har motsägelsefulla krav och mål, kan arbetsgruppen drabbas och medarbetare sträva åt olika håll. Då kan basen för det viktiga samarbetet försvagas, och arbetsterapeuten härmed förlora en viktig möjlighet att hantera svårbedömda eller tunga patienter. I en resurssvag organisation minimeras även möjligheterna till fortbildning, och därmed chansen att på sikt omvandla det svåra fallet till ett meningsfullt lärande för att uppnå ökad kompetens och känsla av meningsfullhet.

Svaren på den öppna frågan tog upp problem som i mycket liknade det som beskrevs av Wennberg och Hane (2001). I föreliggande arbete togs ytterligare ett steg, nämligen att undersöka hur problematiken kunde hanteras. Informanterna beskrev ett antal olika sätt att handskas med svårigheterna på olika organisationsnivåer. Både problem och hanteringsmetoder kan jämföras med de enkätfaktorer som var positiva för känsla av sammanhang. I synnerhet går det att se betydelsen av positiv feedback, dels i form av uttalad positiv bekräftelse från olika parter, dels feedback som fås genom samarbete. Betydelsen av återkoppling från arbetsledarens sida kom fram genom önskemålen om en närvarande chef med kunskap om arbetsterapeutens arbete. Det sistnämnda kan också jämföras med den relationsinriktade ledarstilen, där chefen ser individen.

Som problemområden beskrevs också att mål och värderingar inom organisationen inte stämde överens, samt konsekvenser av minskade resurser för möjligheterna att utföra arbetet på önskat sätt. Här kan man jämföra med vikten av att kunna leva upp till professionens riktlinjer och värderingar för att känna meningsfullhet. Den bild som arbetsterapeuterna generellt förmedlade i sina svar visar också på ett högt engagemang i arbetet och patienterna, och sättet att hantera svårigheterna. De problem som är svårare att hantera tycktes ofta ligga på en högre organisatorisk eller strukturell nivå. Reaktionerna syntes här styras mer av känslor än av problemet. Vissa strategier verkar vara förknippade med en risk att man arbetar sig antingen till utmattningens gräns, eller att man ger upp och resignerar i sin situation.

Wennberg och Hane (2001) visade att arbetsterapeuterna upplever att de hindras i sin yrkesutövning av de organisatoriska ramarna. Problemet att hävda sig gentemot andra yrkesgrupper är också ett tema som återkommer i båda materialen. Arbetsterapeutens speciella position mittemellan vetenskaper som medicin och psykologi (Eklund, 1996) skulle kunna vara en förklaringskomponent i problemen med att få gehör av andra professioner. Enligt Öhman (2004) råder det i hälso- och sjukvårdens organisationer en vertikal, hierarkisk arbetsdelning, där ansvar och makt är knutna till var i organisationen man befinner sig, exempelvis läkare på en nivå, och sjukgymnaster och arbetsterapeuter på en annan. Medvetenheten om professionsutvecklingen och akademiseringen av de medellånga vårdutbildningarna har inte spridit sig och det kan då uppstå motsättningar mellan yrkesgruppernas professionssträvanden och hälso- och sjukvårdens målsättning (Öhman, 2004).

En närliggande aspekt är kvinnodominansen i yrkeskåren. Wennberg och Hane (2001) diskuterade inte explicit om kön är en bidragande orsak till att man inte blir hörd.

Deltagarna i föreliggande studie var kvinnor, så när som på en person, och kan som kvinnor befinna sig i ett strukturellt underläge. Vikten av att anlägga ett genusperspektiv visades bland annat av Härenstam med flera (2000), där män oftare betonade brister i organisationen och brist på resurser, medan kvinnor tenderade att lägga skuld och oro på sig själva. Detta är enligt Alvesson och Due Billing (1999) en konsekvens av utvecklingen till dagens könsstereotypa samhälle. Kvinnors arbete är ofta knutet till uppgifter som ursprungligen rör omhändertagande av barn, sjuka, äldre och funktionshindrade, med flera områden, yrken som innehåller välfärds- eller serviceelement. På denna horisontellt segregerade arbetsmarknad är kvinnors anställningar generellt sett osäkrare, och innebär mindre prestige med sämre karriärmöjligheter. Lägre status och prestige innebär att den anställdes ord inte får samma gehör, vilket i sin tur kan leda till sämre självförtroende. Likaså har det hävdats att klassisk organisationsteori präglas av könsblindhet, samt att kvinnor ofta har svårt att förflytta sig och utvecklas i organisationen. Små möjligheter till utveckling kan leda till att individen själv också börjar begränsa sina ambitioner, och intar en resignerad hållning (Wahl m fl, 2001). Detta bör gröpa ur meningsfullheten, då det kan vara svårt både att fatta vad som sker och att hantera en sådan situation.

Med tanke på det nyss sagda är det en brist att enkäten inte innehöll frågor om makt- och genusaspekter. Likaså hade det varit lämpligt att fråga om det viktiga samarbetet, till exempel med en skala om klimatet i arbetsgruppen (West, 1990, Dackert, 2001). I det demografiska avsnittet ingick inte heller någon fråga om deltagarens familjesituation, vilket borde varit med, eftersom det som sagt handlar om ett kvinnodominerat yrke, där kvinnors ansvar för både yrke och hemmaplan måste vägas in. Även om komponenten stress behandlades, kunde denna en enda skala säkerligen inte avspegla alla aspekter som spelar roll. I efterklokhetens ljus hade detta perspektiv varit mycket rimligt, med tanke på den tonvikt på både arbete, vardag och fritid som anläggs av just arbetsterapivetenskapen.

Föreliggande studie gav stöd åt det anlagda systemperspektivet. Känsla av sammanhang i arbetet påverkades av faktorer på både lednings-, grupp- och individnivå. Jämfört med Carlsson med flera (2003) blev en större del av variansen förklarad i denna studie, trots att det inte ingick något mått på klimat eller coping. I stället ingick stress och feedback som viktiga delar, liksom frågan huruvida man fick utrymme för sin professionella kompetens. Stress och coping är naturligtvis beroende av varandra – med goda hanteringssätt blir stressnivån lägre. De två studierna fokuserade olika fält – i det förra fallet som ägnades åt rehabiliteringspersonal inom försäkringskassan hade de medverkande mycket specifika och likartade arbetsuppgifter, medan föreliggande studie behandlade en viss yrkeskår i olika arbetsorganisationer. I kommande studier är det fortsatt viktigt att lägga tyngd vid en analys av det tänkta fältet, för att kunna fånga in specifikt relevanta aspekter på vad som bidrar till känsla av sammanhang. Fortsatt forskning krävs också för att validera WSOC-skalan med olika hälsorelaterade mått.

Resultaten stärker tidigare forskning (Arvonen, 2002) att en chef med god förmåga att bygga förtroende och skapa positiva relationer till sina anställda är en

tillgång på en arbetsplats, där målen för arbetet främjas genom just dessa egenskaper hos personalen. Att ge positivt betonad kritik som stärker det konstruktiva hos medarbetarna är viktigt för att motivera personalen, liksom att vara gott föredöme och rollmodell. Det är troligt att ett ledarskap av detta slag bidrar till att ge utrymme för de anställda att stärka sitt professionella kunnande, vilket i sin tur bör göra arbetet mer kreativt och meningsfullt och minska upplevd stress, även under tuffa besparingsår.

Sammanfattning

I denna enkätstudie av arbetsterapeuter ($N = 139$) undersöktes olika faktorerers betydelse för upplevelsen av känsla av sammanhang i arbetet. Känsla av sammanhang i arbetet, jämfördes med ledarstil, riktlinjer och värderingar, feedback, stressymptom samt empati. Med multipel regressionsanalys visades att medarbetarriktad ledarstil, positiv feedback, samt möjlighet att följa det egna yrkets riktlinjer och värderingar hade en signifikant positiv inverkan på känsla av sammanhang i arbetet, medan stressymptom däremot hade ett negativt samband. Med en öppen fråga om ett ”svårt fall” fördjupades frågeställningen om meningsfullheten i arbetet. De kvantitativa och kvalitativa resultaten diskuterades utifrån organisations-, grupp- och individnivå, samt ur genusperspektiv.

Abstract

In this study a survey was sent to a random sample of Swedish occupational therapists ($N = 139$). The aim was to investigate how different variables influence experienced sense of coherence at work, measured with the scale Work-related sense of coherence (WSOC). The variables were: Leadership style; guiding principles and values; feedback; stress; and empathy. In a multiple regression analysis it was shown that employee-directed leadership style, positive feedback, and the ability to follow values and guidelines from the own profession were significantly positive, while stress had a negative influence on WSOC. In an open question participants described their views about what could be difficult situations at work, as well as their ways to handle and cope with these situations. The results were discussed from the perspectives of the organization, the work group, the individual, as well as from a gender perspective.

Referenser

- Alvesson M & Due Billing Y (1999) *Kön och organisation*. Lund: Studentlitteratur.
- Antonovsky A (1991) *Hälsans mysterium*. Köping: Bokförlaget Natur och Kultur. (Originalutgåva publicerad 1987.)
- Antonovsky A (1993) "The structure and properties of the sense of coherence scale", *Social Science Medicine*, vol 36, s 725–733.
- Arnetz B (2002) "Organisationsstress. Ledningsperspektiv på organisationer och hormoner i förändring", i Ekman R & Arnetz B (red) *Stress. Molekylerna – Individen – Organisationen – Samhället*. Stockholm: Liber AB.
- Arvonen J (2002) *Change, Production and Employees. An integrated model of leadership*. Doktorsavhandling, Stockholm: Psykologiska institutionen, Stockholms universitet.
- Arvonen J & Pettersson P (2002) "Leadership behaviours as predictors of cost and change effectiveness", *Scandinavian Journal of Management*, vol 18, s 101–112.
- Björkman M (2004) *Arbetsterapeuten i en human serviceorganisation. Individ- och organisationsfaktorer påverkan på känsla av sammanhang och mening i arbetet*. Psykologexamensuppsats, vol VI, nr 13, Institutionen för psykologi, Lunds universitet.
- Cliffordsson C (2001) *Assessing empathy: Measurement characteristics and interviewer effects*. Göteborg studies in educational sciences, 156, Göteborg: Acta Universitatis Gothoburgensis.
- Carlsson I (2001) "Kreativitet och medmänsklighet i arbeten med människor", opublicerad forskningsplan, Malmö: Arbetslivsinstitutet Syd.
- Carlsson I, Gullsten V & Lindahl C (2003) *Vad ger mening och sammanhang i arbetet med människor? Klimat, ledarstil och relationer på rehabiliteringssektioner på Försäkringskassan i Skåne*. Malmö: Arbetslivsinstitutet Syd.
- Dackert I (2001) *Integration and creative experiences after a merger of two organizations within the social insurance service*. Doktorsavhandling, Lund: Psykologiska institutionen, Lunds universitet.
- Davis MH (1996) *Empathy. A social psychological approach*. Colorado: Westview Press.
- Eklund M (1996) *Occupational group therapy in a psychiatric day care unit for long-term mentally ill patients. Ward atmosphere, treatment process, and outcome*. Doktorsavhandling. Lund: Psykologiska institutionen, Lunds universitet.
- Eklund M & Rahm Hallberg I (2000) "Factors influencing job satisfaction among Swedish occupational therapists in psychiatric care", *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, vol 14, s 162–171.
- Eklund M & Rahm Hallberg I (2001) "Psychiatric therapists' verbal interaction with their clients", *Occupational Therapy International*, vol 8, s 1–16.
- Ekvall G & Arvonen J (1991) "Change-centered leadership: An extension of the two dimensional model", *Scandinavian Journal of Management*, vol 1, s 17–26.
- Feldt T & Rasku A (1998) "The structure of Antonovsky's orientation to life questionnaire", *Personality and Individual Differences*, vol 25, s 505–516.
- Feldt T, Kinnunen U & Mauno S (2000) "A mediational model of sense of coherence in the work context: A one-year follow-up study", *Journal of Organizational Behaviour*, vol 21, s 461–476.
- Förbundet Sveriges Arbetsterapeuter (2004) "Om förbundet/ FSAs medlemmar" informationen hämtad 7 mars, 2004, från <http://www.fsa.akademikerhuset.se>
- "Guidance on work-related stress. Spice of life or kiss of death?" (2000) *Employment & Social affairs*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Hasenfeldt Y (1983) *Human Service Organizations*. New Jersey: Prentice-Hall.

- Herold M D, Liden R C & Leatherwood M L (1987) "Using multiple attributes to assess sources of performance feedback", *Academy of Management Journal*, vol 30, s 826–835.
- Holm U (2001) *Empati. Att förstå andra människors känslor*. Stockholm: Bokförlaget Natur och Kultur.
- Härenstam A, Westberg H, Karlqvist L, Leijon O, Rydbeck A, Waldenström K, Wiklund P, Nise G & Jansson C (2000) *Hur kan könsskillnader i arbets- och livsvillkor förstås? Metodologiska och strategiska aspekter samt sammanfattning av MOA-projektets resultat ur ett könsperspektiv*. Arbete och Hälsa 2000:15, Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Karniol R & Shomroni D (1999) "What being empathic means: applying the transformation rule approach to individual differences in predicting the thoughts and feelings of prototypic and nonprototypic others", *European Journal of Social Psychology*, vol 29, s 147–160.
- Kulich K R & Bengtsson H (2000) "Swedish dental student's and dentist's selfperceived interpersonal skills measured by self-report inventories", opublicerat manuskript, Lunds universitet: Institutionen för psykologi.
- Kvale S (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lazarus R S (1995) "Psychological stress in the workplace", s 3–14 i Crandall P & Perrewé P L (red) *Occupational stress. A handbook*. Washington: Taylor and Francis.
- Likert R (1961) *New patterns of management*. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc.
- Lundberg O & Nyström Peck M (1995) "A simplified way of measuring sense of coherence: Experiences from a population survey in Sweden", *European Journal of Public health*, vol 5, s 56–59.
- Pousette A (2001) *Feedback and stress in human service organizations*. Doktorsavhandling, Göteborg: Psykologiska institutionen, Göteborgs universitet.
- Pousette A, Jacobsson C, Thylefors I & Hwang C P (2003) "The role of feedback in Swedish human service organizations", *Community, Work & Family*, vol 6, s 245–268.
- Schumann A, Hapke U, Meyer C, Rumpf H-J & John U (2003) "Measuring sense of coherence with only three items: A useful tool for population surveys", *British Journal of Health Psychology*, vol 8, s 409–421.
- Silfverberg G (1996) *Att vara god eller att göra rätt. En studie i yrkesetik och praktik*. Nora: Bokförlaget Nya Doxa.
- Surtees P, Wainwright N, Luben R, Khaw K-T & Day N (2003) "Sense of coherence and mortality in men and women in the EPIC-Norfolk United Kingdom Prospective Cohort Study", *American Journal of Epidemiology*, vol 158, s 1202–1209.
- Söderfeldt B & Söderfeldt M (1997) *Psykosocial arbetsmiljö i människovårdande arbete. En undersökning av personal i Försäkringskassan och socialtjänstens individ- och familjeomsorg*. Meddelande från Socialhögskolan, 3, Lunds universitet.
- Wahl A, Holgersson C, Höök P & Linghag S (2001) *Det ordnar sig. Teorier om organisation och kön*. Lund: Studentlitteratur.
- Wennberg B-Å & Hane M (2001) *Samtal med arbetsterapeuter. Om arbetsmiljöns brister och risker och glädjemenen. En preliminär version*. Göteborg: Samarbetsdynamik AB och FSA.
- West M A (1990) "The social psychology of innovation in groups", s 309–333 i West M A & Farr J L (red) *Innovation and creativity at work. Psychological and organizational strategies*. Chichester: Wiley.
- Öhman A (2004) "Genus i vårdens organisationer", s 137–145 i Hovellius B & Johansson E E (red) *Kropp och genus i medicinen*. Lund: Studentlitteratur.

Bilaga A. Work-related sense of coherence (WSOC)

För varje påstående, sätt kryss i den ruta som känns mest lämplig för Dig

	Påståendet stämmer					
		inte alls	en aning	till viss del	ganska mycket	verkligen mycket
		(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Jag bryr mig om vad som händer i min arbets-situation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Det har hänt att jag i min arbetssituation blivit överraskad av beteendet hos personer som jag trodde jag kände väl.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Det har hänt att personer som jag litade på i min arbetssituation har gjort mig besviken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Hittills har min arbetssituation genomgående haft mål och mening.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Jag känner mig rättvist behandlad i min arbets-situation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Jag upplever att jag behärskar min arbetssituation och vet vad jag skall göra.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Min dagliga arbetssituation ger mig arbetstill-fredsställelse och arbetsglädje.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Jag har motsägelsefulla känslor och tankar om min arbetssituation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Jag upplever behagliga känslor i min arbets-situation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Jag har förmåga att hantera situationer som jag upplever som motgångar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	När något har hänt i min arbetssituation har jag vanligtvis funnit att jag sett saken i dess rätta proportion.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	Jag upplever att det finns en mening med de saker jag gör i min dagliga arbetssituation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	Jag kan kontrollera känslor som jag upplever i min arbetssituation (kring arbetsuppgifter, organisa-tionen, relationer till andra medarbetare eller klienter el. dyl.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bilaga B. Korrelationsstabell för variablerna i multipel regressionsanalys (Pearsons r)

	Ledn. relation.	Ledn. förändr.	Ledn. produkt.	Yrkets riktlinjer	Ledning riktlinjer	Positiv feedback	Stress	Empati PT	Empati EC	Empati FS
WSOC	,592 ***	,382 ***	,419 ***	,397 ***	,470 ***	,414 ***	-449 ***	,143	,128	-,136
Ledn. Relation		,706 ***	,659 ***	,101 ***	,415 ***	,277 ***	-,387 ***	,106	,108	-,206*
Ledn. förändr.			,639 ***	-,010 ***	,278 ***	,292 ***	-,267 **	,050	,085	-,056
Ledn. Produkt				,126 ***	,372 ***	,057 ***	-,349 ***	,071	,142	,043
Yrkets Riktlinjer					,340 ***	,214* ***	-,129 ***	-,049	,036	-,129
Ledning Riktlinjer						,315 ***	-,315 ***	,042	,113	,102
Positiv Feedback							-,135 ***	,061	,053	-,190*
Stress								,120	,014	,085
Empati PT									,462 ***	,087
Empati EC										,276 ***

*** $p \leq ,001$, ** $p \leq ,01$, * $p \leq ,05$

Bilaga C. Dimensionerna i svårt fall med respektive underkategorier

Svår patientproblematik

Svåra tunga skador, tunga krävande fall, förbättring dröjer.

Patient saknar insiktsförmåga och har kommunikationssvårigheter, går ej att ta diskussion med.

Patient saknar motivation. Svårt få patient att medverka.

Svårt i patientrelationen

Svårt i arbetsterapeut – patientrelationen.

Icke överensstämmelse mellan arbetsterapeut, patient, anhörig, vårdpersonal.

Svårbedömt fall eller kunskapsbrist

Hjälpa patienter till meningsfulla aktiviteter eller meningsfullt liv.

Svårt att välja åtgärd, situation som förändras, svårbedömd, svårt hitta varaktig lösning.

Behöver mer kunskap, tycker uppgiften är svår.

Problem i samarbetet med kollegor

Konflikt eller problem i samarbetet, eller svårt samordna.

Organisatoriska problem.

Måste markera revir, stå upp för profession.

Problem med ledning och mål

Problem med chef.

Ej tillräckliga resurser, hinner inte.

Otydliga, många eller olika mål och krav.

Bilaga D. Dimensioner för hantering och meningsfullhet, med underkategorier

Information och tydlighet

- Resonera, hitta nya vägar.
- Vara tydlig, informera.
- Få till stånd en dialog mellan olika parter.
- Vara allmänt rak på sak.

Arbeta med relationen

- Förhållningssätt och patientrelationen och allians viktig.
- Ta sig tid, sätta sig in i situationen.
- Lyssna, vara lyhörd.

Växande och lärande

- Lära sig arbetet.
- Hjälpa till självhjälp och växande.
- Meningsfullhet.
- Använda kreativitet och fantasi.

Positiv bekräftelse

- När det fungerar, blir ett bra möte, bra behandling.
- Responser från klienter viktig.
- Bekräftelse från kollegor och genom handledning.
- Bekräftelse och hjälp från chefen.

Förhållningssätt

- Försöka så gott det går.
- Göra det man tycker är viktigt, prioritera.
- Engagera sig fullt ut trots allt.
- Svårt skapa meningsfullhet i arbetet.