



GÖTEBORGS UNIVERSITET
SAMHÄLLSVETENSKAPLIGA FAKULTETEN

Psykosociala följder av säkerhetsutbildningar -
En studie av hur butikspersonal uppfattar
säkerhetsutbildningars betydelse för den psykosociala
arbetsmiljön.

Examensarbete för kandidat inom huvudområdet arbetsvetenskap.

Författare: Emil Sedeborg

Handledare: Gunilla Bergström Casinowski

År: Maj, 2013

Abstract

Examensarbete, kandidat: 15 hp
År: 2013
Handledare: Gunilla Bergström Casinowski
Examinator: Ove Jobring

Syfte: I och med en påvisad rånstatistik som ökat under de senaste åren blir pressen på butiker större att skapa säkrare arbetsförhållanden för anställda. Detta görs bland annat genom utbildningar. Syftet med denna studie är att belysa i vilken mån säkerhetsutbildningar riskerar att få oönskade bieffekter i form av psykisk ohälsa till följd av den ökade riskmedvetenheten som utbildningen leder till.

Tidigare forskning/Teori: Denna studie belyser hur butikspersonal uppfattar säkerhetsutbildningens betydelse för den psykosociala arbetsmiljön. För att kunna förklara detta använde jag mig av olika modeller inom psykosocial arbetsmiljö såsom Hertzbergs motivationsfaktorer samt hygienfaktorer och krav, kontroll – stödmodellen. Jag använde mig även av teorier kring oro & ångest och trygghet vilket även blev två centrala begrepp i studien.

Metod: Studien är kvalitativ och metoden som valts inom den är intervjuer. Det ställdes några få öppna frågor till 5 stycken respondenter som alla arbetar inom samma företag men i olika butiker. Materialet samlades in genom fältanteckningar då det var ett krav från respondenterna att intervjuerna skulle ske i butiksmiljön.

Resultat: Studien fann att säkerhetsutbildningen butikspersonalen hade gjort upplevdes som irrelevant. Utbildningen sågs enligt butiksmedarbetarna mer som en ögonöppnare för säkerhet och att det är någonting som skall medföra att butiken själva börjar arbeta med säkerhetsfrågor. Istället ifrågasätts ledningens agerande i detta, då de fortfarande inte har börjat arbeta med säkerhetsfrågor utan har istället ett tänk om att ”man lär sig av sina misstag”, vilket oroar medarbetarna eftersom att det är deras hälsa som står på spel.

Nyckelord: säkerhetsutbildning, arbetsmiljö, oro, trygghet, ledning.

Innehållsförteckning

1. Inledning	4
1.2 Syfte.....	5
1.3 Problemformulering.....	5
2. Metod	6
2.1 Val av metod.....	6
2.2 Tillvägagångssätt.....	7
2.3 Avgränsningar.....	8
2.4 Etiska överväganden.....	9
3. Teori	11
3.1 Tidigare forskning.....	11
3.2 Definition av trygghet och oro.....	12
3.2.1 Trygghet.....	12
3.2.2 Oro & Ångest.....	13
3.3 Arbetsmiljö.....	14
3.3.1 Hertzbergs motivationsfaktorer.....	14
3.3.2 Hertzbergs hygienfaktorer.....	15
3.3.3 Betydelsen av grupper.....	15
3.3.4 Krav, kontroll - stödmodellen.....	16
4. Resultat	18
4.1 Hur uppfattar medarbetarna utbildningens syfte?.....	18
4.2 Oro.....	19
4.3 Trygghet.....	20
5. Analys	23
6. Diskussion	26
7. Litteraturlista	29

1. Inledning

I detta avsnitt kommer en inledande text presenteras som en bakgrund till varför mitt område är intressant att undersöka. Denna text följs sedan av ett syfte samt en problemställning.

Mellan åren 1975 och 2000 fyrdubblades nästan antalet anmälda butiksrån i Sverige. Efter år 2000 har inte ökningstakten varit lika stor, men den går ändå i en stadig linje uppåt. År 2009 anmäldes flest butiksrån som uppmättes till 1154 stycken inom detaljhandeln, vilket är långt ifrån den egentliga siffran, då alla rån inte anmäls, enligt BRÅs rapport, *Butiksrån, Utvecklingen fram till 2010*.

Den ökade brottsligheten mot butiker gör att det ställs högre krav på dem att skapa säkrare arbetsförhållanden för de anställda. Att skapa säkra arbetsförhållanden är arbetsgivarens ansvar, som i sina arbetsuppgifter har att förse personalen med de verktyg de behöver för att kunna hantera ett eventuellt rån, samt att personalen skall kunna upptäcka dessa i tid.

Arbetsgivaren har även som ansvar att all butikspersonal skall genomgå en utbildning i säkerhet, enligt Arbetsmiljölagen (1977:1160). Säkerhetsutbildningarnas utformning kan variera lite beroende på vilket företag som anställs för att utbilda personalen. Det behöver inte alltid vara ”fysisk” utbildning, en utbildning som leds av en extern föreläsare, som prioriteras, utan det kan även vara interaktiva utbildningar som man kan hitta gratis via internet. En av de vanligaste är ”Säkerhet i butik” som skapats av Handels arbetsmiljökommitté¹ och Prevent². Syftet med utbildningen är att kunna ge personalen de kunskaper som krävs vid ett rån försök och att man samtidigt lär sig att upptäcka dessa i tid, vilket i sin tur har som syfte att skapa en trygghetskänsla samt att minska eventuella oroskänslor inför riskfyllda situationer. Men hur påverkas de anställda av utbildningarna egentligen? Skapas en trygghetskänsla hos medarbetarna efter säkerhetsutbildningen?

De anställda får en förkunskap om vad som skulle kunna hända på arbetsplatsen genom utbildningen. I och med denna medvetenhet om vilka risker som finns i arbetet kan det skapas en oro som inte bara är en säkerhetsrisk, utan även kan leda till en arbetsmiljörisk.

¹ Handels arbetsmiljökommitté är den centrala partsgemensamma arbetsmiljöorganisationen för företag och inom den privata och kooperativa handeln. (handelsarbetsmiljokommitte.se)

² Prevent är en ideell förening inom arbetsmiljöområdet med svenskt Näringsliv, LO och PTK som huvudmän. (prevent.se)

Att de anställda får genomgå en säkerhetsutbildning innebär inte att arbetsgivaren är färdig med butikens säkerhetsarbete, utan det krävs mycket tid åt strukturering och förebyggande program, som kontinuerligt skall bearbetas. Detta för att kunna komplettera eventuella oroskänslor som personalen skulle kunna känna efter en säkerhetsutbildning, och istället skapa en trygghet. Arbetsgivaren är ytterst ansvarig för personalens säkerhet, så om det skulle hända någonting med någon i personalen så sker det under arbetsgivarens ansvar. Därför är det viktigt att butiken bedriver ett seriöst säkerhetsarbete och lägger ner tid på det.

1.2 Syfte

Att genomgå en säkerhetsutbildning innebär inte bara ökad kunskap om hur man skall hantera eventuella risker i arbetet, det innebär också en ökad kunskap om de risker som det undersökta företaget omfattas av. Därigenom kan man tänka sig att den kunskap de anställda förses med kan ha en tveeggad inverkan på dem. Dels kan kunskapen ge en känsla av ökad trygghet, vilket är ett av de uttalade målen med utbildningarna, men kunskapen kan också få konsekvenser i termer av ökad oro och rädsla till följd av ökad riskmedvetenhet. På så sätt rymmer säkerhetsutbildningar en potential att motverka sitt uttalade mål. Syftet med den aktuella studien är att belysa just detta – i vilken mån säkerhetsutbildningar riskerar att få oönskade bieffekter i form av psykisk ohälsa till följd av den ökade riskmedvetenheten som utbildningen leder till. För att ringa in denna problematik har följande frågor formulerats.

1.3 Problemformulering

1. Hur uppfattar medarbetarna säkerhetsutbildningens betydelse för den psykosociala arbetsmiljön?
2. I vilken mån fyller säkerhetsutbildningen sitt syfte i termer av att skapa ökad trygghet och minska oro inför hotfulla situationer?
3. Vilka förbättringsmöjligheter kan studien visa på när det gäller organisationens säkerhetsarbete?

2. Metod

I detta avsnitt kommer jag presentera vilka metoder jag använde mig utav för att få svar på mitt syfte och frågeställningar. Här kommer även beskrivning av tillvägagångssätt, vad jag har valt att avgränsa mig till och etiska överväganden att presenteras.

2.1 Val av undersökningsmetod

I mitt val av metod ställde jag mig först frågan om vad det var som skulle undersökas. Uppsatsen berör huruvida butiksanställda upplever en säkerhetsutbildning, och om den har någon betydelse för medarbetarnas psykosociala arbetsituation och om utbildningen fyller sitt syfte, att öka trygghet och minska oro? När jag fastställde vad som skulle undersökas ställde jag mig sedan frågan om hur vilken metod som lämpar sig bäst för att ta reda på det som skulle undersökas i uppsatsen, kvalitativ eller kvantitativ metod?

Det avgörande valet blev att anpassa metoden utifrån studiens syfte. Kvantitativ forskning är deduktiv, vilket innebär att forskaren utgår från ställda hypoteser som skall provas eller redan befintliga kunskaper. Ett resultat i en kvantitativ forskning består av mycket siffror och diagram, medan en kvalitativ metod utgår från att respondenternas svar och uppfattning om någonting är den centrala utgångspunkten för en undersökning, som sedan beskrivs i ord (Bryman, 2002). Syftet med denna uppsatts är att ta reda på hur personalen uppfattar säkerhetsutbildningens betydelse för deras psykosociala arbetsmiljö. Efter att ha tänkt ut syftet ställde jag detta mot de två olika metodalternativen. Den metod som på bästa sätt skulle kunna förklara uppsatsens syfte blev kvalitativ. Detta för att den kvalitativa metoden enligt Steinar Kvale, professor i pedagogik, har en mer subjektiv utgångspunkt när det gäller att tolka och förstå enskilda människors tankar och förståelse som även ger en mer utvecklad form av människors känslor än vad den kvantitativa metoden gör, som tanken med undersökningen är. Den kvantitativa studien används oftast när man vill ha svar på hur mycket och i vilken mängd, vilket inte skulle ge svar på mitt syfte. Det vanligaste sättet att införskaffa sig data inom den kvantitativa metoden är att skicka ut enkäter, medan man i den kvalitativa metoden gör detta genom intervjuer (Kvale, 1997), vilket jag använde i den här studien.

2.2 Tillvägagångssätt

Innan jag påbörjade min undersökning tog jag kontakt med eventuella personer från två olika butiker i Göteborg. Jag hade inte kunskaper om det förekommit någon typ av rån, hot eller stöld innan jag gjorde mitt val av butik. Det primära i mitt val var endast om de nyligen gjort en webbaserad säkerhetsutbildning.

Jag tog kontakt med personalansvariga från butikerna för att fråga om det var okej om jag fick intervjua deras personal. Vid samtalet med personalansvariga berättade jag om min utbildning och vad arbetet skulle handla om. Jag är bekant med några av respondenterna sedan tidigare, vilket gjorde att det blev enklare att få dem att medverka på en intervju. Att jag är bekant med några av respondenterna kan ha haft en lite negativ inverkan. Under intervjuernas gång hände det att respondenterna började prata på ett skämtsamt och sarkastiskt vis, vilket gjorde att vi kom av oss och kan ha gått miste av möjlig viktig information.

Efter en bekräftelse att jag fick intervjua butikspersonalen bokades intervjuer in med de personer som jag tidigare haft kontakt med. Jag fick med andra ord välja ut vilka anställda som skulle medverka, i samverkan med dessa. Jag fick kontakt med sex personer som skulle kunna tänka sig att medverka i min studie. Urvalet var tre stycken som arbetade på golvet och tre stycken som arbetade i kassan, golvpersonal och kassapersonal kan med goda grunder antas ställas inför olika situationer i och med att den väsentliga arbetsuppgiften i sammanhanget - dvs pengahantering - är en arbetsuppgift som skiljer grupperna åt. Sammanlagt blev det till en början sex stycken bokningar, men i slutet var det en anställd i kassalinjen som inte hade tid med att svara på mina frågor, vilket gjorde att det slutade med att jag intervjuade fem stycken respondenter.

Utifrån min problemformulering sammanställde jag några öppna frågor som kändes relevanta för att få fram relevant information. Jag ställde frågor som:

- Vad är enligt dig säkerhetsutbildningens syfte?
- Har din uppfattning kring säkerhet förändrats på något sätt efter utbildningen? I sådana fall på vilket sätt?
- Utöver säkerhetsutbildningen, finns det några typer av informationskanaler gällande säkerhet i organisationen, om ja, hur fungerar dessa?

I och med att jag ställde öppna frågor så fanns i mina beräkningar, innan intervjuerna, utrymme för att ställa följdfrågor, vilket även gjordes, då jag fick utförliga svar från respondenterna. Vid öppna frågor ges ett större utrymme för respondenterna att med egna ord beskriva någonting istället för att behöva använda forskarens ordval som ofta görs i slutna frågor (Bryman, 2002).

Intervjuerna utfördes på plats i butiken, vilket kan ha en positiv inverkan på deras svar. Detta för att de befann sig mitt i sin arbetssituation vilket kan göra det enklare att ge en direkt erfarenhetsbaserad bild jämfört med om de var lediga en dag och behöver reflektera på distans. Jag fick med andra ord gå bredvid tre av respondenterna under tiden som de plockade i butiken och föra fältanteckningar. Detta var ett krav från personalen, då de inte hade tid att sätta sig ner för att svara på frågor. De andra två som arbetar i kassan fick jag intervjua i konferensrummet i butiken, då jag inte tilläts att stå bredvid och ställa frågor angående säkerhet då det kunde innebära säkerhetsrisker för butiken. Att behöva gå bredvid personalen och föra fältanteckningar kan ha en betydelse på så vis att jag inte fångade upp precis allt som personalen sa. Om intervjuerna skulle spelats in hade dessa sedan transkriberats, vilket är det vanligaste sättet vid kvalitativa intervjuer, och då hade inget material gått till spillo.

Anteckningarna från intervjuerna renskrevs efter varje intervju. Jag bearbetade materialet genom att tematisera det som olika uppfattningar om personalens känslor av säkerhetsutbildningen. Det slutgiltiga materialet tematiserades i oro & ångest och trygghet som blev två centrala begrepp om deras känslor kring säkerhetsutbildningen och säkerhetsarbetet som bedrivs.

Jag hade möjlighet att återkomma till respondenterna om det var någonting jag behövde få en tydligare bild av, men det blev inte aktuellt då intervjuerna kom i slutskedet av examensskrivandet.

2.3 Avgränsningar

Jag valde att avgränsa mig till två butiker inom samma koncern, då jag sedan tidigare har erfarenhet av hur ett säkerhetsarbete bedrivs inom den, samt vilka krav de har ovanifrån. Varför jag utgick från en webbaserad utbildning, är för att den inte ändrar struktur eller innehåll, som det kan göra hos t ex. externa föreläsare. Detta val grundar sig i att jag

intervjuade två olika butiker, och sannolikheten att de båda fått en exakt likadan utformad utbildning av en extern föreläsare var liten. På så sätt kan samtliga respondenter ge en bild av en exakt likadan utbildning. En annan avgränsning i arbetet är att jag inte presenterar företaget, detta för att jag både praktiserat och jobbar inom det. Jag ville inte låta mig påverkas av en lojalitet gentemot företaget i uppsatsen vilket underlättades genom att jag höll det anonymt.

2.4 Etiska överväganden

Jag har utgått från vetenskapsrådets fyra huvudkrav gällande forskningsetiska principer. De fyra är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Vetenskapsrådet, 2002).

Informationskravet innebär att man skall informera syftet med forskningen för de berörda. Eftersom att jag kände alla respondenter sedan tidigare blev det enkelt att höra av sig till alla som ville ställa upp och förklara vad min undersökning skulle handla om. Även deras arbetsgivare blev informerade angående arbetets syfte och vår utbildning. Det kändes relevant att även prata med arbetsgivaren då jag utförde intervjuerna på plats.

Samtyckeskravet innebär att deltagare i undersökningen själva får bestämma över sin medverkan. Det ställdes aldrig något krav att respondenterna var tvungna att delta i min undersökning. Respondenterna fick själva bestämma vilket tid och dag de ville bli intervjuade. De hade även möjligheten att tacka nej efter inbokad tid, vilket det även blev i slutskedet av undersökningen.

Konfidentialitetskravet innebär att berörda i forskningen skall ges största möjliga konfidentialitet. Jag valde till en början att hålla de undersökta företagen anonyma, vilket medförde att även de intervjuade personerna förblev anonyma.

Nyttjandekravet innebär att insamlat material endast får användas för forskningsändamål. Detta arbete är endast till för forskning och det är ingenting som kommer hamna i någon annans händer för nyttjande.

Jag har praktiserat och även jobbat i de båda undersökta butikerna, så risken att en förfining av resultaten sker finns. Detta just för att jag är lojal mot företaget, jag skulle aldrig vilja sätta

företaget i någon jobbig situation eller påvisa brister i deras arbete. För att kunna hålla undan riskerna valde jag att istället inte nämna företagets namn i arbetet. Detta gjorde att jag fick en inställning om att jag var där för att få svar på mina frågeställningar. Att inte nämna företagets namn gjorde även att jag inte lät mig påverkas av lojalitet gentemot företaget i mitt skrivande.

3. Teori

I detta avsnitt kommer jag behandla tidigare forskning samt olika teorier och modeller som stöd för att förklara de slutgiltiga resultaten. Nedan kommer jag beskriva trygghet, oro & ångest samt psykosocial arbetsmiljö. Detta för att studiens syfte är att belysa betydelsen av säkerhetsutbildningar ur ett psykosocialt arbetsmiljöperspektiv. Kategoriseringen av resultaten blev i slutändan oro & ångest och trygghet. Dessa begrepp kommer appliceras i den psykosociala arbetsmiljön för att kunna förklara medarbetarnas arbetssituation.

3.1 Tidigare forskning

I och med den ökade rånstatistiken finns det en del tidigare forskning som berör huruvida olika butiker förses med redskap för att hantera olika typer av kriser. Om det sker utbildningar, om de förses med överfallslarm samt hur personalen i kassan sitter, om de har stängd eller fri yta i ryggen. Säkerhetsutbildningarnas betydelse för den psykosociala arbetsmiljön tycks däremot inte vara särskilt omfattande. Den tidigare forskning inom samma område jag har kunnat hitta är kandidatarbeten från Skövde högskola som heter *Stöld- och rånförebyggande åtgärders inverkan på butikspersonal* (Karlsson, Larsson, 2007) samt från Stockholm Universitet som heter *Rån och krishantering inom detaljhandeln* (Molin, 2009). Men dessa studier skiljer sig ifrån det min studie kommer att behandla. Min undersökning går djupare in på hur personalen uppfattar säkerhetsutbildningens betydelse för den psykosociala arbetsmiljön. Det förstnämnda kandidatarbetet *Stöld- och rånförebyggande åtgärders inverkan på butikspersonal* handlar om att ta reda på om butikspersonal känner en ångest eller trygghet i en riskfylld butiksmiljö. Det andra kandidatarbetet *Rån och krishantering inom detaljhandeln* handlar om att få en ökad förståelse för individens upplevelser ser ut under ett rån, samt hur de kan söka hjälp genom ett krishanteringssystem. Denna forskning nämner inte om deras resultat bidragit till att det skapats en säkrare butik, utan har mer varit en kartläggning över hur det ser ut. Det finns möjligtvis annan tidigare teori än den jag hittat som har resulterat i säkrare butiker, men det är ingenting jag hittat. För att hitta tidigare forskning använde jag mig av sökmotorn google scholar med sökord som bland annat.:

- säkerhet i butik
- säkerhet inom detaljhandeln
- säkerhetsutbildningar detaljhandeln

- oro & ångest i detaljhandeln
- säkerhetsarbete skapar oro
- arbetsmiljö inom detaljhandeln

3.2 Definition av trygghet och oro

3.2.1 Trygghet

Trygghet betyder att man skapat ett tillstånd av skydd och säkerhet som gör att man inte får någon uppfattning om att det finns ett hot. Trygghet spelar stor roll i utvecklingspsykologin, och man betonar hur olika upplevelser av otrygghet och trygghet är den avgörande grunden i den dagliga tillvarons psykiska hälsa (Psykologilexikon, 2005).

Självförtroende förknippas med trygghet och en god grundtrygghet innebär att man skall ha tillit till sig själv och de andra i sin omvärld (Angelöw 2006). Med en grundtrygghet menas att man har en bas med olika typer av trygghetsfaktorer hos människor som t ex arbete, ekonomi, boende och hälsa (Perris 1996). Vi agerar alltid utifrån vår grundtrygghet, det är den som gör att vi vågar ta initiativ till handling. Ångest kan ses som en motpol till trygghet, för att man skall kunna omvandla ångesten till trygghet förutsätts att man har en god grundtrygghet och tillit till sig själv (Angelöw 2006).

Maslows påstår i sin behovspyramid att alla människor har fem stycken grundläggande basbehov. Dessa grundläggande behov motiverar människan till handling och behoven måste enligt Maslow tillfredsställas i följande ordning.

1. Fysiologiska behov: handlar bland annat om sömn, tröst och hunger. Detta menar han då kroppen inte fungerar utan de fysiologiska behoven.
2. Trygghet: När de fysiologiska behoven har uppfyllts kommer vi att försöka eliminera saker som utgör hot i vår närhet.
3. Sociala behov: När man tagit sig igenom trygghetsbehovet kommer man till en nivå där man ska börja känna gemenskap, vänskap och grupptillhörighet.
4. Självkänsla: när trygghetsbehovet är uppfyllt kommer man till en ny nivå där man får börja känna uppskattning som leder till att man får ökat självförtroende.
5. Självförverkligande: bli allt du kan vara. (Maslow i Jacobsen, Thorsvik, 2002)

Maslow menar att alla människor strävar efter att nå den högsta nivån, nämligen självförverkligande. Han menar på att om de fysiologiska behoven tillfredsställs kan man motiveras till att vilja få alla andra behov tillfredsställda. Det är därför av vikt att man inom en organisation bildar sociala institutioner där medarbetarna inspireras att samverka med varandra. Om det finns kan det leda till att arbetarnas och organisationens mål blir till ett (Maslow i Jacobsen, Thorsvik, 2002)

3.2.2 Oro & Ångest

I våra liv bär vi ständigt med oss våra föreställningar och vår livshistoria. Detta bär vi även med oss till vårt arbete där vi träffar andra människor som har olika bakgrund och skild syn på livet än vad en själv har. Sådana möten kan bli lustfyllda och spännande men kan uppfattas på olika sätt, då alla inte uppfattar saker på samma sätt. Det kan nämligen även uppfattas som ångestfyllda och pressande. Det finns olika typer av problem och ångest inbyggda i alla organisationer. För att man skall hålla ångesten i styr, får man lägga mycket tid på strukturering och organisering i företaget (Andersson, 2007).

Tekniken har blivit allt större i vårt vardagliga arbete vilket gör att vårt arbete blir enklare att utföra, men har även en baksida. Mycket teknik kan resultera i att man får större press på sig med sina arbetsuppgifter som i sin tur leder till stress (Andersson, 2007).

Det finns så kallade höga och låga ångestnivåer som man kan separera. De låga ångestnivåerna kännetecknas av till exempel oro eller ängslan, de höga ångestnivåerna känns igen av panik och skräck. Att det är obehagligt att känna ångest är inte så konstigt, men det kan även ha positiva effekter som till exempel att det kan hjälpa människor att förbättra sina prestationer, och det kan även göra att om en person skulle hamna i ett beredskapsläge, är denne redo att hantera hot eller andra riskfyllda situationer. Om ångesten befinner sig på ett balanserat plan kan det skapas en positiv drivkraft för arbete och utveckling. Om personen i fråga har en för hög ångestnivå kan detta hindra individens förmåga vilket påverkar dennes prestationer. (Andersson, 2007)

För att få en större förståelse kring vad oro & ångest är presenterar jag några begrepp, hämtade ur Natur och kulturs psykologilexikon 2005.

- Otrygghet: Om det finns en otrygghet hos en person kan det leda till att ångest växer

fram.

- Stress: Är en reaktion som kan uppkomma vid en hotfull situation och som ger oss kraft, men den kan också innebära att vi stöter på påfrestningar av olika slag som i slutändan kan bli problematiska att hantera.
- Rädsla: Är en känsla av att inte ha kontroll över en situation. Det kan handla om allt mellan att man känner en pirrande nervositet till att man får panik.
- Oro: Är en känsla av ängslan och obehag.
- Hot: En av konsekvenserna av hot är ångest, och detta tolkas olika beroende på hur individen upplever hotet. Vi vill försvara vår trygghet som inte får utsättas för hot.

3.3 Arbetsmiljö

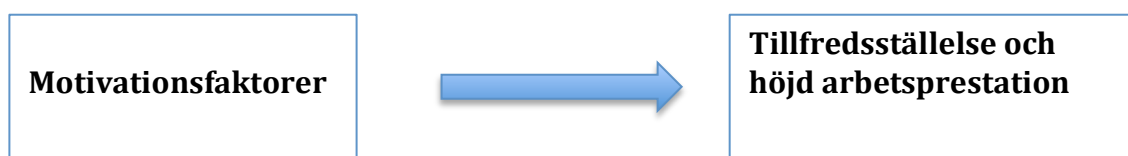
Arbetsmiljö handlar om personalens tillfredsställelse och hur arbetsförhållanden ser ut på arbetsplatsen. I arbetsmiljölagen står det att arbetsplatsens arbetsmiljö skall vara tillfredsställande med hänsyn till arbetets natur och den tekniska och sociala utvecklingen i samhället.

Vi spenderar stor del av vår tid på arbetet, ca 1/3, vilket gör att det är viktigt att arbetsmiljön på våra arbeten är bra, det påverkar även vår hälsa och psykiska välbefinnande utanför arbetet. Om du känner trygghet i ditt arbete finns möjligheten att det kommer smitta av sig i privatlivet, vilket leder till att du kan få större ork att ta hand om vänner eller familj. Tvärtom gäller om du har en oro i ditt arbete och inte mår bra, så det är någonting som kan påverka ditt humör utanför arbetet och omedvetet kan skapa konflikter med nära och kära. Det finns olika arbetsmiljöproblem som man kan stöta på beroende på vilken arbetsplats du är på, det kan handla om fysiskt riskabla yrken och yrken där personalen blir utsatta för stressrelaterade påfrestningar. (SCB 2010-2011 sysselsättning, arbetstider och arbetsmiljö).

3.3.1 Hertzbergs motivationsfaktorer

För att medarbetarna skall känna sig nöjda med sitt arbete är det viktigt att man har en god arbetsmiljö, dvs. att varje anställds egen upplevelse av sitt arbete och sina arbetsförhållanden. Samt att relation mellan arbetare och ledning fungerar bra. Det behöver inte endast handla om positiv feedback från överordnade och arbetskamrater, utan det kan även handla om att man får chans till lärande, utveckling och delta i diskussioner som rör det egna arbete, vilket i sin

tur kan göra att det sociala stödet från ledningen förbättras (Andersson 2007). Det finns en modell som förklaras av Hertzberg, där han beskriver att personalens tillfredsställelse är knutet till deras arbetsuppgifter. Hertzberg kallar detta för motivationsfaktorer, just för att de anställda motiveras för att prestera bättre. Det handlar om att personalen behöver få utmanande, varierande och intressanta arbetsuppgifter samt att de får ett eget ansvar över dem, ett erkännande från andra för ett väl utfört arbete och möjlighet till avancemang och utveckling inom organisationen. Dessa motivationsfaktorer är bra verktyg att ha i åtanke för att skapa trivsel inom organisationen, som i sin tur kan medföra att medarbetarna känner sig trygga på sin arbetsplats. (Hertzberg i Jacobsen, Thorsvik, 2002).



Figur 1. Hertzbergs motivationsfaktorer

3.3.2 Hertzbergs hygiensfaktorer

Att man inte trivs på sin arbetsplats är som tidigare nämnt kopplat till arbetsmiljö och hur de olika anställda behandlas och på vilket sätt de uppfattas bli behandlade. På en arbetsplats som är väldigt kontrollerad och styrd är risken större att man inte trivs. Detta är någonting som Hertzberg forskade kring som kallas för hygienfaktorer (Zanderin, 2005).

Det handlar om företaget som helhet, och hur relationerna mellan de olika leden samverkar i organisationen och hur de för sin personalpolitik, vilka arbetsvillkor de har kring de uppgifter som skall lyckas, rimlig lön beroende på arbetskrav och anställningstrygghet. Finns det inga hygiensfaktorer på arbetsplatsen kan det medföra att personalen inte trivs som i sin tur kan leda till att ångest eller stress kan uppstå (Hertzberg i Jacobsen, Thorsvik, 2002). Om dessa faktorer uppfylls är det inget som gör att personalen känner sig frälst i sitt arbete, utan detta är någonting som behövs på en arbetsplats för att personalen skall kunna acceptera sitt arbete och inte vantrivas (Hertzberg i Zanderin, 2005).



Figur 2. Hertzbergs hygiensfaktorer

3.3.3 Betydelsen av grupper

I välfungerande grupper skapas det en del positiva saker som till exempel trygghet och gemenskap. Sammansättningar av grupper påverkar förutsättningarna för att en grupp ska fungera bra (Zanderin 2005). Hur en person fungerar i grupp beror till viss del av hur denne trivs och hur effektiv han/hon är. Därför är det väldigt viktigt hur man formar en grupp, en grupp skall i regel inte vara för stor. Den mest gynnsamma storleken på en grupp sägs vara mellan 5-6 stycken, är det så att den är större minskar chanserna att den utvecklas till en fungerande grupp (Zanderin, 2005). Om man har en stor grupp kan det göra att enskilda personer känner sig ensamma eller främmande, medan det i en liten grupp kan utvecklas till att det bildas irritation och konflikter (Bramstång 1983). Det kan även i sådana grupper bildas en ångest som kan medföra ett spänningstillstånd som påverkar gruppens medlemmar, som i sin tur kan leda till att det skapas en oro i gruppen och att personalen i slutändan inte trivs eller känner sig trygga i sin arbetssituation. Att de inte känner sig trygga i arbetssituationen beror mestadels på att det spänningstillstånd som skapas i gruppen även påverkar deras arbetsprestationer, och därigenom skapas även en oro inför framtiden i företaget (Andersson 2007).

3.3.4 Krav, kontroll - stödmodellen

En annan modell av psykosocial arbetsmiljö är Karasek och Theorells krav, kontroll och stödmodell. Den bärande idén för modellen är att se hur effekterna av de psykiska krav som ställs på de anställda, och hur mycket beslutsutrymme (kontroll) de anställda har. Modellen har fyra modellsituationer som utgör olika kombinationsmätningar av hur mycket/lite kontroll man har på arbetet och höga respektive låga krav. Kontroll kan ses som hur mycket beslutsutrymme de anställda har och hur inblandade de får vara i diskussioner gällande sitt arbete. Denna faktor består av två delkomponenter, Authority over decisions som betyder ”auktoritet över beslut”, denna del svarar mot vardagsdemokratien i arbetet, dvs. huruvida man kan påverka det dagliga arbetet. Den andra komponenten är intellectual discretion vilket översätts till ”intellektuell aktivitet”, underförstått innebär denna komponent att om det finns utrymme för intellektuell aktivitet, så finns det utrymme för individen att utöva kontroll (Karasek. Theorell, 1990). Krav kan vara både egna eller från överordnade, och det är individen som själv anser om kraven som ställs på sig är rimliga. Socialt stöd beskriver hur

mycket stöd det finns att hämta hos sina medarbetare. Hur effekterna blir av psykiska krav har att göra med hur mycket stöd personalen får samt vad de har för beslutsutrymme. Den värsta situationen en anställd kan ställas inför kallas den ”iso-spända” situationen, dvs. ett tillstånd av att man har höga krav, låg kontroll samt ett lågt stöd. Ett sådant tillstånd kan skapa ohälsa hos medarbetarna såsom oro i arbetet. Idealbilden i modellen är om personalen känner att de har ett bra socialt stöd, låga krav och högt beslutsutrymme, vilket hjälper den anställda att trivas i sin arbetssituation som i sin tur kan leda till att man känner en trygghet i organisationen (Theorell, 2003).

4. Resultat

I detta avsnitt kommer mina resultat utifrån mina frågeställningar presenteras i kategoriserad form, närmare bestämt: hur medarbetarna uppfattade utbildningens syfte, hur de ser på oro och trygghet i sitt arbete och kopplingen mellan dessa känslor och säkerhetsutbildningen. Detta följs av att det i slutet kommer presenteras en analys av resultaten.

4.1 Hur uppfattar medarbetarna utbildningens syfte:

Ledningen strävar efter att ha ryggen fri. Det finns centrala direktiv från koncernen att alla anställda skall ha genomgått en säkerhetsutbildning och att utbildningen genomförs uppfattas av de intervjuade medarbetarna mer som att ledningen följer dessa direktiv av plikt och lojalitet, snarare än att man verkligen intresserar sig för och engagerar sig i medarbetarnas säkerhet. Medarbetarna uppfattar det också som att ledningen är mer angelägen om att ha ryggen fri – man har följt de direktiv som finns och om något händer så har de i alla fall följt regelverket när det gäller säkerhetsutbildningar, vilket visas av följande citat:

”... jag har en känsla om att ledningen bara kastade på oss en utbildning för att bli av med pressen från koncernen, som har ett krav att all personal måste göra en säkerhetsutbildning. Jag vet inte om ledningen tänkte att utbildningen skulle leda någonstans eller om de bara gjorde såhär för att slippa tjat, lite så känns det då det inte utvecklats till en fråga som vi arbetar med... (butiksmedarbetare)”

Att medarbetarna ställer sig tveksamma till relevansen i genomförd utbildning och äktheten i ledningens engagemang och intresse för säkerhet bottenar i att man inte uppfattar säkerhetsutbildningarnas innehåll som särskilt relevant eller givande. Medarbetarna uppfattar det som att ledningen bara ger direktiv om en utbildning som medarbetarna ska genomföra, utan att ha koll på om den ger något. Huvudsaken, ur ledningens perspektiv så som medarbetarna uppfattar det, är att det redan finns på papper att deras personal har gjort en utbildning. Medarbetarna tyckte att inte att utbildningen gav dem någon direkt ny information. De berättar även att utbildningens syfte möjligen kan ha varit att väcka frågor kring säkerhetsarbetet, men det verkar inte som att den gjort det. Just för att utbildningen inte medfört något säkerhetsarbete har de en syn på det hela att ledningen vill ha ryggen fri, och inte få press centralt ifrån för att de anställda i just deras butik inte blivit utbildade.

Rent innehållsmässigt tycks utbildningen inte ha haft någon större inverkan på medarbetarna, vare sig i termer av känsla av ökad säkerhet eller ökad oro. De beskriver att det är en bra utbildning som är en ögonöppnare för vad säkerhet innebär. Den går grundligt igenom vad som skulle kunna hända i olika situationer, men de säger också att utbildningen inte är något man skulle kunna basera sitt säkerhetsarbete på.

”... Utbildningen är det inget fel på, den ger en grundlig genomgång kring säkerhet som är bra. Däremot kan man inte bara göra utbildningen och sen tro sig vara klar i sitt säkerhetsarbete och sedan upprepa den vid senare tillfällen för att hålla en kontinuitet, det krävs mer än så... (butiksmedarbetare)”

Genom utbildningen har de fått reda på vad som skulle kunna hända i butiken, men inte så mycket mer utöver det som de redan innan använt sunt förnuft och tänkt på vad som skulle kunna hända. Allmänt tycks medarbetarna inte fundera särskilt mycket på vad det finns för typ av risker i arbetet – ”det är inget man tänker på dagligen”. Snarare är det så att det först är när något mer konkret inträffar som de intervjuade medarbetarna börjar känna obehag. Det exempel som de framförallt tar upp är om det kommer in någon person som uppenbart är alkohol- eller drogpåverkad. De beskriver också att man med ökad yrkeserfarenhet får vara med om saker och då lär man sig att se på vissa om det är något lurtt på gång. Här kan det självklart handla om att medarbetarna har förutfattade meningar om olika människors utseende eller beteenden, men intervjupersonernas känsla är att de med ökad yrkeserfarenhet lär sig att se vilka personer som kan utgöra någon form av hot eller inte.

4.2 Oro & Ängest

En första slutsats är alltså att säkerhetsutbildningarna i stort sett inte fyller sitt syfte. Snarare tycks medarbetarna uppfatta utbildningen som relativt meningslös utöver att den i någon mån blir en ögonöppnare för säkerhetsfrågor i mer allmän betydelse. I intervjuerna är emellertid oro ett viktigt tema och även om det inte kan relateras till något specifikt innehåll i säkerhetsutbildningen kan man säga att det sätt på vilket säkerhetsarbetet bedrivs på företaget är en källa till oro. Den oro som medarbetarna pratar om handlar om att man upplever en bristande kunskap om och ett bristande intresse för säkerhetsarbete hos ledningen. ”Det finns inget förebyggande program inför hotfulla situationer, vilket gör att nya medarbetare som inte har någon erfarenhet ställs inför en mycket svår uppgift om någonting skulle hända” berättar en av respondenternas. Det finns inte riktigt något detaljerat förebyggande program om det

skulle uppstå någonting, och de intervjuade medarbetarna känner inte att de är trygga med hur säkerhetsarbetet bedrivs av dem som driver butiken. De intervjuade medarbetarna tror att ledningen har ett förhållningssätt som kan beskrivas som "learning by doing", alltså att medarbetarna får lära sig av reella fall, dvs. faktiska händelser då säkerheten hotas. Intervjupersonerna menar att "learning by doing" ofta är en bra metod, men ifrågasätter starkt om det är rimligt att ha den utgångspunkten när det kommer till en annan persons hälsa och säkerhet, vilket illustreras i följande citat:

"... Vi har inga riktiga planer i butiken på ett säkerhetsarbete som kan beskriva vad man skall göra i en rånsituation eller liknande... Ledningen har sedan tidigare pratat om att man lär sig av sina misstag, som i olika sammanhang kan vara bra tex. med beställningar och liknande. Det känns som att ledningen även har ett sådant tänk i säkerhetsarbetet eftersom att det fortfarande inte hänt särskilt mycket i det. Det vore hemskt om de har ett sådant tänk även i säkerhetsarbetet, då det är personalens hälsa det handlar om, men tyvärr känns det som att det är så... (butiksmedarbetare)"

Istället menar de att en vettig strategi skulle vara om alla anställda satte sig ned och diskuterade fram en plan för säkerhetsarbetet. Bland personalen finns många anställda med lång erfarenhet i yrket, vilket också innebär att många har konkret erfarenhet av en rad hotfulla situationer, och intervjupersonerna menar att ledningen borde ta till vara dessa erfarenheter och låta personalen tillsammans och utforma en plan för bättre beredskap mot eventuella hot eller stölder.

"...Det finns kunskaper att hämta hos oss anställda om ledningen, som har det yttersta ansvaret för säkerheten, inte känner sig säkra. Jag har till exempel arbetat i en butik tidigare som fick en väldigt djupgående utbildning via en extern föreläsare. Detta gjorde att ledningen fick en ögonöppnare inom säkerhetsfrågor och involverade flera anställda, bland annat mig, i detta och skapade olika sorts säkerhetsplaner som var specifika för vår butik som blev jätte bra. Det är någonting som jag skulle vilja se här också... (butiksmedarbetare)"

En plan för säkerhetsarbetet är alltså ett konkret förslag som intervjupersonerna för fram, men de påtalar också att planer är alltid bra att ha, men man vet aldrig hur man kommer reagera i praktiken. Personalen kan vara förberedd på huruvida de skall gå tillväga vid en riskfylld situation, men det gäller att personalen även får praktisera i det och här påtalas ett behov av praktiska övningar.

Att säkerhetsarbetet också är en fråga om pengar är intervjupersonerna medvetna om. Då ledningen tycks ha en ”learning by doing”-mentalitet menar intervjupersonerna att det kanske inte är någon idé att utforma en plan som ändå inte kommer hålla i slutändan. De menar att ledningens inställning kan vara; ”varför ska man betala för någonting som inte kommer hända”. Så länge det inte hänt någonting behöver man inte investera pengar i det. Den här föreställningen om ledningen har lett till att personalen upplever att deras säkerhet som står på spel. Det finns en oro för att det säkerhetsarbete som butikerna bedriver inte är tillräckligt och man kan ställa sig frågan huruvida ledningens uppfattning om säkerhetsarbetets syfte inte inkluderar aspekter som att säkra en god arbetsmiljö i termer av upplevd trygghet och säkerhet bland de anställda. Ledningens uppfattning om säkerhetsarbetets syfte handlar kanske primärt om butikens säkerhet (på bekostnad av de anställdas arbetstillfredsställelse).

En annan aspekt som de intervjuade medarbetarna lyfter fram är att de som arbetar på golvet kan känna att säkerhetsutbildningen mest vänder sig till de som arbetar i kassan. Det är förståeligt då rån i första hand sker i kassan. Men det finns andra delar såsom våld och hot som alla behöver vara välinformerade om. De anställda tycker att det finns en avsaknad av detta, framförallt kanske i en utbildning, men även i en framarbetad plan. Det händer också att anställda från golvet får lösa av någon i kassan för rast, i dessa situationer känner de att det kan skapas en oro i och med att de inte har tillgång till samma säkerhetsinformation som den ordinarie kassapersonalen besitter, vilket framgår i följande citat:

”... Det finns en liten handbok i kassalinen om vad man tänka sig att göra i en riskfylld situation, denna bok är även den grundlig, och är endast något som kassapersonalen har tillgång till. Det kan hända att vi på golvet får lösa av personer i kassan för rast vilket gör att vi står där utan viktig information. Även om handboken är grundlig kan man säkert snappa upp någonting och i alla fall försöka agera utifrån det. Det handlar alltid om att befinna sig på fel ställe vid fel tidpunkt och tänkt om det skulle vara så när vi löser av någon i kassan...(golvpersonal)”

4.3 Trygghet

Allmänt säger intervjupersonerna att de känner sig trygga på sitt arbete, men det handlar inte om säkerhetsarbetet. Det handlar snarare om att det inte varit några riktiga incidenter på någon av butikerna och, kanske framförallt, att man känner sig trygg med sina arbetskamrater.

Kritik finns mot butikernas säkerhetsarbete, men butikerna arbetar mycket med att man skall känna en gemenskap och att man skall känna alla i sin omgivning, vilket indirekt bidrar till trygghetskänslan. Medarbetarna finner stöd hos varandra och det är det som gör att de stannar kvar på arbetsplatsen. Om det skulle hända någonting så löser de detta tillsammans, detta visas i citat nedan:

”... Jag känner mig trygg på min här, främst för att jag har så härliga kollegor som vi alla vet att vi skulle ställa upp för varandra om någon skulle råka ut för någonting. Det är en sak som ledningen varit väldigt bra med, de har anordnat lite roliga aktiviteter för personalen så att vi blir ett gott gäng. Om jag inte skulle ha så härliga arbetskamrater skulle jag antagligen inte varit kvar här...
(butiksmedarbetare)”

Som tidigare nämnt finns det en typ av oro i och med att om det skulle hända någonting så får man improvisera, då utbildningen som de fått inte gett tillräckliga kunskaper om hur man hanterar en situation, samt att det inte heller riktigt finns någon framarbetad säkerhetsplan. Intervjupersonerna säger att om de skulle hamna i en rånsituation så är det tilliten till arbetskamraterna som är den viktigaste faktorn. Man litar på varandra och känner att ingen skulle utsätta någon annan för fara, utan bara hjälpa. Om de inte hade varit så sammansvetsade som de är, hade situationen sett helt annorlunda ut. Respondenterna förklarar att om de hade varit ett splittrat gäng hade tryggheten och självförtroendet påverkats, och vid en eventuell situation hade man antagligen reagerat på ett mer stressfullt sätt. Det betyder inte att de inte kommer vara stressade om de skulle möta en rån situation, men oddsen att de skulle varit lugnare hade sjunkit.

5. Analys

I detta avsnitt kommer jag presentera mina analyser av resultaten som finns förklarade ovan. Analysen ger en förklarande bild om hur de anställda känner samt varför.

Som tidigare nämnt förklarade respondenterna att säkerhetsutbildningen de gjorde kändes irrelevant. Detta gjorde att det svårt att ge ett svar på den frågan, som var de första i min problemformulering. Men, då kom istället en annan intressant aspekt upp av det, att personalen istället riktar kritik mot ledningens sätt att hantera säkerhetsarbetet.

Den oro de anställda känner grundar sig dels i att det verkar finnas bristande kunskap och intresse från ledningens sida att prioritera säkerhetsplanering. De anställda berättar att de får en känsla av att ledningen vill få ryggen fri från den press som uppkommer från centralt håll och att säkerhetsutbildningen de blev ombudda att göra inte tillförde någon ny kunskap kring säkerhet. Medarbetarna skulle vilja vara med och utforma en säkerhetsplan och vara delaktiga i en process som inte än kommit på tal, då de har erfarenheter från tidigare butiker.

Medarbetarna känner att det inte verkar aktuellt, från ledningens sida, att initiera ett projekt som detta då det oftast är en fråga om pengar. Stora kostnader kan tillkomma när man skall få personalen mer delaktig i projekt. I och med att arbetarna själva inte ges möjlighet att vara med och utforma en plan, minskar en del av deras kontroll över arbetet, eftersom det är medarbetarna som i slutändan kommer drabbas hårdast vid en eventuell riskfylld situation. Brist på kontroll i arbetet betyder att de anställda har ett litet beslutsutrymme (Karasek, Theorell, 1990), då det kommer till situationer som den ovan nämnda. Som det verkar på medarbetarna är det bristen på kontroll som kan vara en möjlig anledning till vad som oroar personalen.

Sammantaget kan man säga att det sätt på vilket ledningen hanterar och förhåller sig till säkerhetsarbetet leder till att medarbetarna hamnar i en situation präglad av bristande kontroll. Upplevelser av bristande kontroll kan i sin tur leda till oro och därmed ökar risk för minskat välbefinnande i arbetet (Zanderin, 2005). Enligt medarbetarna verkar det även som att säkerhetsarbetet inte prioriteras eller utvecklas, och att de själva inte får vara med och bestämma utformning och genomförande. Dessa fakta kan relateras till delkomponenten ”*intellectual discretion*” i kontrollbegreppet, som förklaras i referensramen, vilken kan översättas till ”intellektuell aktivitet” och bör användas om det finns resurser hos personalen. Om komponenten inte tillämpas kan detta leda till en oro hos arbetarna då de kan känna att ledningen inte litar på deras förmågor (Karasek, Theorell, 1990).

En arbetsplats där personalen ges ett begränsat inflytande eller kontroll över sitt arbete kan jämföras med en styrd organisation. En styrd organisation innebär att man som individ har låg kontroll över sitt eget arbete. Forskning har påvisat att anställda i styrda organisationer inte trivs på grund av bristande kontroll över arbetet, vilket i sin tur kan leda till att medarbetarna får en känsla av otrygghet (Zanderin, 2005). Intervjumaterialet i denna studie tyder på att ledningens förhållningssätt och agerande i säkerhetsarbetet ligger i linje med vad som kan betraktas som en styrd organisation. I kombination med de höga krav som medarbetarna har på sig själva när det gäller att ställa upp för varandra i hotfulla situationer, innebär en hög grad av styrning att risken för oro och stress ökar (Theorell, 2003). Det är som tidigare nämnts ofta en fråga om pengar, och ledningen verkar, enligt medarbetarnas svar, inte vara beredda att betala för någonting som ändå kanske inte kommer generera något i slutändan.

Upplevelsen av bristande kontroll och dess negativa konsekvenser i termer av ökad risk för oro och stress är alltså ett centralt inslag i medarbetarnas upplevelser. Här skulle stöd-komponenten som framhålls av Theorell (2003) kunna fungera som en stötdämpare och motverka de risker som bristande kontroll för med sig, men de intervjuade medarbetarna känner inte att de har detta stöd från ledningen. Det skulle vara att föredra då de anställda själva inte får vara med och utforma en säkerhetsplan, då borde de få ytterligare stöd av ledningen i säkerhetsfrågor. För att man skall kunna hålla oron i styr krävs att ledningen lägger mycket tid åt planering och strukturering av organisationen, och i detta specifika fall säkerhetsfrågor, tillsammans med de anställda (Andersson, 2007). Eftersom kontrollen hos de anställda är bristfällig och stödet från ledningen likaså, skapas en oro hos de anställda. Det finns inte många möjligheter att kunna förbereda sig inför en eventuell riskfylld situation. (Theorell, 2003). Men det finns ett socialt stöd personalen emellan. Som tidigare nämnt beskriver Theorell att ett bra socialt stöd gör att risken för ohälsa minskar. En förklaring till att medarbetarna trots allt inte upplever att det bristande säkerhetsarbetet påverkar dem negativt i någon större utsträckning är förmodligen det starka stöd de känner från kollegorna. Det sociala stödet och tilliten medarbetarna emellan tycks fungera som en stötdämpare mot de risker som bristande kontroll i förhållande till säkerhetsarbetet och bristande stöd från ledningen genererar (Theorell, 2003).

Det finns inte riktigt några uttalade krav från ledningen att de anställda skall agera på något speciellt sätt vid en eventuell riskfylld situation, men som tidigare nämnt sätter istället medarbetarna höga krav på sig själva att kunna hantera en situation som denna och inte sätta sina kollegor i fara. Om man kombinerar den låga kontrollen, det låga stödet och det höga

kravet på sig själva kan man likna det med att medarbetarna hamnar i en ”iso-spänd” arbetssituation som beskrivs av Karasek och Theorells krav, kontroll och stödmodell. Det vill säga att personalen hamnar i en arbetssituation kring säkerhet som ligger mellan spänt och isolerat. Om man har en iso-spänd arbetssituation, ökar riskerna för ohälsa. Det spända i arbetet förklarar oron som de känner, och det isolerade att de inte kan göra så mycket åt situationen de befinner sig i, vilket gör att det antagligen skapas en större oro i och med att de inte kan göra någonting åt den oro som finns (Theorell, 2003).

Det är svårt att mäta den oro de anställda känner. Det finns en daglig oro om det skulle hända någonting vilket i samband med att personalen finner ett gott stöd hos varandra kan påvisa att de befinner sig i ett balanserat tillstånd av ångestnivåerna. Att man har en balanserad nivå av ångestnivåerna kan göra att det blir en positiv drivkraft för personalen, som gör att deras vaksamhet förbättrar deras arbete (Andersson, 2007).

6. Diskussion

I detta avsnitt presenteras eventuella förbättringsmöjligheter, som motsvaras i studiens tredje frågeställning, i butikernas säkerhetsarbete. Detta för att kunna ge en bild av möjliga åtgärder som skulle kunna leda till att medarbetarna känner sig tryggare i säkerhetsfrågor.

Förbättringsmöjligheter för minskad oro och ökad trygghet

För att kunna få tryggare personal gällande säkerhetsarbetet behöver ledningen ta tag i frågan på allvar. Att medarbetarna känner en oro i säkerhetsarbetet är av förståelse på grund av att de har en uppfattning om att ledningen inte tagit tag i eller samverkat med personalen i säkerhetsarbetet. Självklart har en butik även andra delar att arbeta med än säkerhet. Men, om de kan ha en kontinuitet i någon form av månadsbrev eller liknande angående säkerheten, kan det leda till att personalen möjligen får en uppfattning av att ledningen har dem i åtanke. Om ledningen kan implementera detta skulle det kunna leda till att personalen på ett annat sätt känner sig uppskattade. Att ledningen tar en fråga som säkerhet på allvar och delar med sig av sina idéer och tankar skulle göra personalen gott. Om detta skulle ske kan några av Maslows basbehov uppfyllas, mer precist motivationsfaktorerna socialt stöd och status & prestige (Jacobsen, Thorsvik, 2002). Detta kan medföra att personalen motiveras till handling och känner sig delaktiga i organisationen samt i säkerhetsarbetet som till mestadels påverkar dem. Ett månadsbrev kan även medföra att de anställda får bekräftelse på en ny idé som personalen föreslagit, som kan leda till att de börjat känna uppskattning av sitt arbete samt kan detta förbättra deras självförtroende. Detta skulle även kunna göra att personalen känner en grupptillhörighet och gemenskap, i och med att deras tankar och idéer blir bekräftade. Med bättre självförtroende och en grupptillhörighet kan man säga att det även kan skapas en tillfredsställande arbetsplats där personalen känner att det är tryggt och att de trivs (Maslow i Jacobsen, Thorsvik, 2002).

Utbildningen personalen blev ombedd att göra uppfyllde inte sitt syfte enligt medarbetarna, snarare tvärt om i och med att utbildningens relevans ifrågasätts av personalen och att den bristande relevansen uppfattats som ett tecken på bristande intresse från ledningen. Med ett tänk som "learning by doing" anses antagligen inte andra former av utbildning relevant för ledningen. En av respondenterna hade sedan tidigare fått en utbildning via en extern föreläsning, då hen jobbade i en annan butik. Detta gjorde att hen fick en annan syn på säkerhet. Butiken som respondenten då arbetade på började efter föreläsningen arbeta hårt

med säkerhetsrutiner, och både ut och invändigt försöka arbeta fram förebyggande verktyg och material för att upptäcka och försöka minska antalet rån och hot. En utbildning som leds av en föreläsare kostar pengar, och varför butikerna inte lagt några pengar på detta beror enligt medarbetarna en del på att ledningen har ett tänk att ”varför skall man betala för någonting som ändå inte händer”. Om butikerna skulle anordna en sådan utbildning skulle personalen kunna ställa frågor på plats till en expert inom området och på så vis kunna skapa sig en trygghet och finna ett stöd i en person. Ett stöd för personalen i detta skulle kunna leda till att känna sig tryggare och slippa en del av sin oro (Theorell, 2003).

Om man skapar sig en kontinuitet i detta skulle det i slutändan kunna utvecklas till att ledningen blir mer insatta i säkerhetsrutinerna och kan bedriva ett säkerhetsarbete på ett engagerat sätt. Detta kan ses som en enkel väg att gå, men om man inte vill spendera pengar på detta vilket dessa butiker inte tycks vilja göra enligt personalen, kan man involvera personalen i frågan och se vad de har för erfarenheter av säkerhetsarbete. Även detta kostar pengar, i form av lön till de anställda, men det är ett billigare alternativ till en utbildning och kan i slutändan medföra en trygghet hos de anställda i och med att de får vara med och bestämma över sin arbetssituation. Ett större beslutsutrymme skulle kunna leda till att medarbetarna får en högre tillit till sig själva som i sin tur skulle kunna skapa en grundtrygghet hos personalen (Angelöw, 2006). Om personalen skulle involveras i säkerhetsarbetet kan det leda till att oroskänslan över det blir mildare, i och med att de då själva får vara med och utforma vad som skulle kännas rimligt för deras egen säkerhet. Detta skulle också kunna göra att personalen får en delaktighetskänsla i organisationen som kan påverka deras självförtroende positivt. Ett gott självförtroende kan ge den anställda en känsla av trygghet som är en av nycklarna till handling enligt Malsow, i låt säga en riskfylld situation (Jacobsen, Thorsvik, 2002). Ett gott självförtroende och en större kontroll över sina handlingar skulle kunna sänka medarbetarens egna krav, som tidigare nämnt att ta hand om sina arbetskamrater vid en eventuell riskfylld situation. På så sätt kan medarbetarnas arbetssituation förbättras eftersom att låga krav är en del av idealbilden i arbetet (Theorell 2003)

En bredare utbildning skulle kunna medföra en större riskmedvetenhetskänsla hos de anställda. Det behöver inte bara betyda att det är dåligt, så länge som de anställda får en beredskap om huruvida man skall hantera en riskfylld situation. Att det finns en oro i arbetsgrupperna behöver inte betyda att det är en osäker butik, jag skulle nästan tro att det är tvärtom. Om en utbildning eller dåligt säkerhetsarbete som i detta fall uppfattats av

medarbetarna, medfört att en oro eller otrygghet skapats i arbetet, är antagligen personalen mer vaksam över kunderna och försöker upptäcka en eventuell stöld eller rån snabbare. Då en balanserad oroskänsla kan påverka individens prestationer till det bättre (Andersson, 2007). En balanserad oroskänsla kan göra att butikens säkerhet blir mer stabil och att alla skulle kunna hjälpas åt för att upptäcka eventuella riskfyllda situationer i tid. Jag argumenterar inte för att man skall bedriva ett oseriöst säkerhetsarbete som till följder får oroskänslor, utan påvisar att det kan vara bra om man hittar en balans i oron som gör personalen mer vaksamma och alerta. Baserat på det empiriska materialet förefaller det svårt för de anställda att helt och hållet bli av med sin oro. Sammantaget menar jag att det bästa säkerhetsarbetet för en butik är att det finns en typ av oro i personalen som inte får bli för stor, för att ett säkerhetsarbete skall kunna nå sin topp, förutsatt att man då vet hur man skall hantera olika situationer (Andersson, 2007).

Som följd på det nämnde personalen att de känner högre oro om det kommer in en eller flera personer som antingen är drog eller alkoholpåverkade. För att hjälpa personalen att kunna hantera dessa finns det dokument och föreläsare som skulle kunna hjälpa till att beskriva olika personlighetstyper. Samma sak gäller här, om man skulle få en föreläsare i någon typ av beteendevetenskap kring hur olika personlighetstyper agerar i olika situationer, ökar ett stöd för arbetarna då de har en möjlighet att svara på eventuella frågor. Stödet skulle i sin tur kunna ge medarbetarna en typ av trygghet som även skulle kunna leda till att kraven de ställer på sig själva minskar. Man vet ju aldrig vad utfallet blir vid t ex. ett rån försök eller vid hot och oavsett om man fått en utbildning i hur man hanterar personer betyder det inte att personalen kan agera på ett korrekt sätt när stressen slår till i en jobbig situation. Därför kan det vara bra att man har planer och rutiner som kontinuerligt praktiseras, efter ett tag kommer detta sitta i ryggmärgen. På detta sätt kan man bearbeta oron som man känner och hålla den i en bra balans som gör att man istället presterar bättre (Andersson, 2007).

7. Litteratur

Andersson, Curt (2007) *Ångest i organisationen*. Malmö. Liber AB.

Angelöw, Bosse (2006): *Arbetsglädje – Att skapa större arbetslust*. Danmark. Studentlitteratur.

Bramstång, Mats (1983) *Psykologi i vården*. Stockholm. Liber tryck.

Brottsförebyggande rådet (Brå): *Butiksrån, utvecklingen fram till 2010*. (bra.se)

Bryman Alan (2002): *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber ekonomi.

Jacobsen, Dag Ingvar (2002): *Vad, hur och varför?* Lund. Studentlitteratur.

Jacobsen, Dag Ingvar; Thorsvik, Jan (2002): *Hur moderna organisationer fungerar*. Lund. Studentlitteratur.

Karasek, Robert; Theorell, Töres (1990) *Healthy Work: Stress, productivity, and the Reconstruction of working life*. New York: Basic books.

Kvale Steinar (1997): *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Studentlitteratur AB.

Natur och kulturs psykologilexikon, (2005) Norge, Nordbook as.

Perris, Carlo (1996) *Ett band för livet*. Bokförlaget Natur och Kultur.

Svenska centralbyrån (SCB), (2010-2011) *Sysselsättning, arbetstider och arbetsmiljö*. SCB.se

Theorell, Töres (2003), *Är ökat inflytande på arbetsplatsen bra för folkhälsan?* Kunskapssammanställning. Statens Folkhälsoinstitut 2003:24.

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

Zanderin, Lars (2005) *Arbetsmiljö*. Lund, studentlitteratur.