

Beteckning: \_\_\_\_\_



**Institutionen för Pedagogik, Didaktik och Psykologi**

Att göra skillnad i en arbetsgrupp:  
En aktionsforskningsstudie i syfte att pröva hur  
Trenätsteorin och Complador fungerar i salutogent  
hälsoarbete

*Karolina Edström och Ann-Charlotte Edvardsson  
Juni 2005*

C-uppsats 10 p  
Pedagogik

**Pedagogik C: Vetenskaplig uppsats II C 10 poäng  
Examinator: Elisabeth Hedlund  
Handledare: Gunnar Cardell**

## Förord

Under våren 2005 började vår långa resa, att skriva uppsats kan ses som ett enda stort äventyr, där ingen riktigt vet vart det slutar. Ingen vet vad som väntar bakom nästa hörn, om det är en stor och arbetsam uppförsbacke eller en enkel och fartfylld nerförsbacke.

Ämnet stress och varför en del människor klarar att hantera arbetslivets påfrestningar bättre än andra har intresserat oss under hela vår utbildning. När vi nu ska möta livet och framför allt arbetslivet, som nyexaminerade hälsopedagoger har det varit lärorikt och roligt att låta uppsatsen bli det arbete som avslutar vår ”stresscirkel” och vår studietid.

Att se uppsatsarbetet som en enda lång resa, där man inte alltid vet åt vilket håll det bär, var det ska sluta och när man ska känna att man är framme vid målet, har varit vårt sätt att orka ha roligt tillsammans och fortsätta hitta den drivande kraften ända fram till slutet.

Nu har denna resa nått sitt mål och vår uppsats är färdig. Vi vill därför tacka alla våra informanter som gjort studien möjlig att genomföra. På en resa möts man ofta av flera vägskeäl och det svåra är att bestämma sig om man ska gå till höger, till vänster eller fortsätta rakt fram i samma riktning. I dessa val har vår handledare Gunnar Cardell ibland hjälpt oss att rikta kompassen rätt och därför vill vi sända ett stort tack till honom för ovärderlig hjälp och stöd. Ett varmt tack även till Daniel Cardell, som ansvarat för att mjukvaran Complador fungerat tillfredsställande och svarat på våra, inte alltid så enkla och genomtänkta, frågor!

Sist, men inte minst vill vi av hela vårt hjärta sända vår tacksamhet till våra underbara familjer, och främst våra barn som stått ut med sina frånvarande och hysteriska mammor under så lång tid!

*Ann-Charlotte Edvardsson & Karolina Edström*

Högskolan i Gävle maj 2005

## **Abstrakt**

Edvardsson, A. Edström, K. (2005). *Att göra skillnad i en arbetsgrupp: En aktionsforskningsstudie i syfte att pröva hur Trenätsteorin och Complador fungerar i salutogent hälsoarbete*. C-uppsats i pedagogik, Institutionen För Pedagogik, Didaktik och psykologi, Högskolan i Gävle.

Människans passform i förhållande till arbetsmiljön och förmåga till att hantera stressorer på arbetet är ofta avgörande för individens hälsa. Intresset av att finna ett kompletterande verktyg att använda i hälsopedagogiskt arbete gjorde studenter nyfikna på Trenätsteorin och mjukvaran Complador. Syftet med undersökningen var att pröva Trenätsteorin och Complador som ett verktyg för att belysa behov på en arbetsplats och strategier gällande stressorer och stresshantering för att därmed möjliggöra förändringar i arbetsmiljön ur ett salutogent perspektiv. Den metodiska ansatsen var aktionsforskning. Det gjordes observationer och intervjuer med alla fem anställda på en arbetsplats, ett apotek. Frågor ställdes om vilka behov som fanns för att arbetsmiljön skulle fungera tillfredsställande och vilka åtgärder man redan hade för att uppfylla behoven. Data sammanställdes i mjukvaran Complador och visualiserades i behovsnät, strateginät och orsaksnät. Studien visade att Complador underlättar kommunikation, planering och ökade möjligheten för dokumentation och reflektion på arbetsplatsen, då arbetsplatsens verkliga behov och strategier tydligt synliggjordes genom den grafiska presentationen i programmet. Det fanns mycket gemensamt mellan Trenätsteorin och KASAM-teorin, där jämvikt och hälsa var gemensamma kärnan. Det framgick att Trenätsteorin och Complador troligen fungerar väl i arbetet att belysa stressorer och därmed underlättar stresshantering på arbetsplatser ur ett salutogent perspektiv.

Nyckelord:

Trenätsteorin – Complador – KASAM – verktyg – Stressor – Arbetsmiljö- hälsopedagogik

## **Abstract**

Edvardsson, A. Edström, K.(2005). *Att göra skillnad i en arbetsgrupp: En aktionsforskningsstudie i syfte att pröva hur Trenätsteorin och Complador fungerar i salutogent hälsoarbete*. C-uppsats i pedagogik, Institutionen För Pedagogik, Didaktik och psykologi, Högskolan i Gävle.

Human beings with their ability to fit into working environment and ability to cope with stressors at work are often crucial for the individuals health. The interest of the researchers to find a complementary tool for use in health education made them curious to test the Triple Network Model (TNM) and the software Complador. The purpose with this paper was to test the TNM and Complador as tools to elucidate workplace needs and strategies concerning stressors and coping with stress to be able to make changes in work environment from a salutogenetic perspective. The methodological approach was action methods. Observations and interviews were made with all five employees at a workplace, a pharmaceutical agency. Questions about what needs there are for satisfaction with the work environment and what actions they had already taken to fulfil the needs were asked. Interview data were put in to Complador and visualized in need-net, strategy-net and cause-net. The study showed that Complador makes communication and planning easier and gives increased possibility for documentation and reflection at the workplace whereas the true needs and strategies were made visible through the graphic presentation in Complador. There are many areas in common between the TNM and KASAM- theory, where life balance and health are the key areas. The study showed positive indications that the TNM and Complador could be used to elucidate stressors and make copying with stress on workplaces easier from a salutogenetic perspective.

Keywords:

The Triple Network Model – Complador – KASAM – Health education – Tools – Stressors – Work environment

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1.	INLEDNING	1
2.	BAKGRUND	3
2.1	Hälsa-några definitioner	3
2.1.1	Hälsobegreppet	3
2.1.2	Vad påverkar hälsan?	4
2.2	Vad är stress?	4
2.2.1	Vad är stressorer?	5
2.2.2	Stresshantering	5
2.3	Hälsopedagogik-definition	5
2.3.1	Hälsopedagogik och dess verktyg ur ett historiskt perspektiv	6
2.3.2	Hälsopedagogik och dess verktyg i nutid	7
2.3.3	Egenmakt-empowerment	8
2.4	Användbara modeller i hälsofrämjande arbete	8
	<i>Transteoretiska modellen</i>	
	<i>Krav och kontrollmodellen</i>	
	<i>Ansträngnings och belöningsmodellen</i>	
2.5	Arbete-vad menar vi med det?	11
2.5.1	Arbetsmiljö	12
2.5.2	Arbetsmiljöarbete	14

2.6	Människors lärande	15
2.6.1	Lärande inom organisationer/arbetslivet	16
2.7	KASAM-teorins bakgrund	17
2.7.1	KASAM i arbetslivet	19
2.8	Trenätsteorins bakgrund	20
2.8.1	Funktionsmönster och homeostatisk mobilisering	21
2.8.2.	Stress, motivation och riktning	21
2.8.3	Behovsnät och behovskedjor	22
2.8.4	Strateginät och strategikedjor	22
2.8.5	Orsaksnät och orsakskedjor	22
2.8.6	Strategener	22
2.8.7	Nu-behov	23
2.8.8	Behov i futurala behovskedjor	23
2.8.9	Trenätsteorin i arbetslivet	23
2.9	Complador	24
3.	<b>SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR</b>	24
3.1	Compladorprojektets syfte	24
3.1.1	Aktionsforskningsprojektets syfte	24
3.1.2	Aktionsforskningsprojektets frågeställningar	24
4.	<b>METOD</b>	25
4.1	Deltagarorigenterad forskning i Compladorprojektet	25

4.1.1	Aktionsforskningsprojekt på ett apotek-ett delprojekt i Compladorprojektet	25
4.1.2	Urval	26
4.1.3	Etik	27
4.1.4	Förväntat utfall	27
4.1.5	Compladorprojektets genomförande	28
4.1.6	Aktionsforskningsprojektets genomförande	28
5.	RESULTAT/ANALYS	30
5.1	Complador som ett verktyg för kommunikation	30
5.1.1	Complador som ett verktyg för planering	32
5.1.2	Complador som ett verktyg för dokumentation	33
5.1.3	Complador som ett verktyg för reflektion	34
5.2	KASAM-teorin och trenätsteorin	37
5.3	Jämförelse mellan KASAM och behovs- och strateginät	39
6.	SLUTSATSER	41
7.	DISKUSSION	42
7.1	Diskussion/resultat	42
7.1.1	Diskussion/metod	45
7.1.2	Diskussion/allmän	48
8.	REFERENSER	51
	BILAGOR	
	Missivbrev (bilaga 1)	
	Skärmbilder från Complador	
	Behovsnät (bilaga 2)	

Strateginät (bilaga 3)  
Orsaksnät (bilaga 4)  
Nodtexter (bilaga 5)



# 1. INLEDNING

Intresset för människors förmågor att hantera stressorer, faktorer som leder till obalans i tillvaron, och som därmed om de kan hanteras med framgång kan bidra till en balanserad tillvaro, har följt oss genom utbildningen som hälsopedagogstudenter. I vår kommande roll som hälsopedagoger, kommer vi bland annat att ha som uppgift att stödja människors medvetandegörande, stimulera, motivera och vägleda människor när det gäller levnadsvanor som är kopplade till hälsa. Intresset att finna ett användbart verktyg som komplement till vår yrkesroll gjorde oss nyfikna och intresserade av trenätsteorin och mjukvaran Complador. Vi var fyra studenter som tillsammans med vår handledare Gunnar Cardell, upphovsman till Trenätsteorin och Complador, kom att utgöra stommen i en deltagarorienterad forskningsgrupp. Därtill medverkade den ansvarige programmeraren som efter Cardells teori utformat mjukvaran och som inom projektet ansvarade för att vidareutveckla och fortlöpande anpassa programmet. Vår uppsats var en av tre som ingick i det deltagarorienterade projektet (Compladorprojektet). Vårt mål var att med hjälp av Trenätsteorin och Complador försöka identifiera personalens upplevda behov och strategier för att öka möjligheten att främja en god arbetsmiljö på arbetsplatsen.

Ur Trenätsperspektivet handlar människors tillvaro i hög grad om att skapa jämvikt, både rent biologiskt men också på det mentala planet.

”Vi blir upprörda eller ledsna, och försöker då återfå lugnet och jämvikten. Vi hjälper varandra med detta genom att trösta och stödja. Att ”stödja” någon kan betyda att man hjälper henne eller honom att bevara sin kroppsliga jämvikt, eller sinnesro, sinnets jämvikt. För att kunna stödja varandra måste man finnas till i nuet”(Cardell, 2005a).

Med dessa ord i minnet och med ett raskt kliv in i människors vardag - in i arbetslivet, vandrar tankarna vidare till att gälla hur människor mår och har det på arbetsplatser i dag. Hur dessa faktorer förhåller sig förmodas vara beroende av vilken förmåga människor har att förstå och kunna hantera sin egen och kanske andras tillvaro.

Under utbildningen har vi utvecklat ett salutogent synsätt, att utgå från de faktorer som leder till hälsa (Janlert, 2000). Vi skall i denna studie pröva om Trenätsteorin och Complador passar att användas som ett hälsopedagogiskt verktyg ur detta perspektiv.

Det salutogena perspektivet hänger tätt samman med ett holistiskt synsätt. Att utgå ifrån de faktorer som bidrar till hälsa, (Ibid.) samt att se till helheten i en människas tillvaro anser vi med flera är grunden för att lyckas med det hälsofrämjande arbetet, det vill säga en verksamhet vilken styr processer på ett sätt som bidrar till människors möjlighet att öka kontrollen över sin hälsa och förbättra den (Olsson, 1999). Kontroll över den egna hälsan och tillvaron omkring ger egenmakt, vilket ofta benämns som empowerment (Janlert, 2000).

Då vi kom i kontakt med Trenätsteorin och Complador tyckte vi oss se likheter i betydelse mellan de begrepp och tankar som Gunnar Cardell använder sig av och medicine sociologen Aron Antonovskys KASAM-teori (Antonovsky, 1991). Vi vill därför jämföra teorierna. Dessutom tycker vi oss se att Complador som verktyg kan synliggöra behov och strategier för att utforma arbetsplatser med friska medarbetare, trivsel och ekonomisk lönsamhet i fokus.

## **2. BAKGRUND**

### **2.1. Hälsa – några definitioner**

Hälsa har definierats på olika sätt genom tiderna. 1948 definierade Världshälsoorganisationen (WHO) hälsa som ”Ett tillstånd av fysiskt, mentalt och socialt välbefinnande, ej endast frånvaro av sjukdom”. Senare kom allt mer utvecklade dimensioner att rymma begreppet hälsa. Här följer några exempel- Människan skall betraktas som en helhet i förhållande till sig själv, i sin omgivning och avsikten, meningen med livet (Eriksson, 1984, i Medin & Alexandersson, 2000, s.87). Världshälsoorganisationen har gjort en rad olika försök att finna en fullgod definition, en av de senare är ”Health is a state of complete physical, mental and social well-being and not merely the absence of infirmity” (World Health Report, 1998). Begreppet hälsa kan också definieras som ett tillstånd av fysisk, psykisk, emotionell och socialt välbefinnande, vilket den enskilde individen måste erövra som en egen resurs för att hon ska kunna leva ett gott och tillfredställande liv (SOU 2000). Till sist, Antonovsky syn på hälsa, ”Hälsa uppkommer då individen upplever en känsla av sammanhang” (Antonovsky, 1991).

#### **2.1.1 Hälsobegreppet**

Mängden litteratur som behandlar hälsobegreppet växer nu snabbt. I denna litteratur har två huvudperspektiv utkristalliserats. Enligt det ena perspektivet karaktäriseras en människa som frisk om hennes kroppsfunktioner är normala (i en statistisk mening) och om hennes psyke fungerar normalt. Detta är det traditionella medicinska - ibland kallat biostatiska - perspektivet.

Teoretiker som representerar det andra perspektivet, och det är numera de flesta, åtminstone inom sociologisk och filosofisk hälsoforskning - har i stället ett handlingsorienterat, holistiskt hälsobegrepp (Nordenfelt, 1991). Kärnan i dessa holistiska hälsoteorier är iden om att en människas hälsa, helt eller delvis består i att hon har en potential eller förmåga att utföra vissa handlingar eller förverkliga vissa mål. Om människan kan utföra alla de handlingar eller förverkliga de mål som krävs, då är hon fullständigt frisk. Om det däremot finns någon

relevant handling som hon inte kan utföra, eller något relevant mål som inte går att nå, då har hon någon grad av ohälsa (Klockars, Österman, 1995).

”Hälsa är att må bra- och att ha tillräckligt med resurser för att klara vardagens krav- och för att kunna förverkliga sina personliga mål.”(Frankl, 1979).

I ovanstående definition pekar man på att hälsa har ett egenvärde- att må bra- men också att hälsa utgör en resurs som bidrar till handlingsförmåga, hälsa som instrumentellt värde. Man belyser även viljan att handla, där frågan om meningsfullhet utgör den viktigaste drivkraften (Ibid.).

### **2.1.2 Vad påverkar hälsan?**

Faktorer som påverkar hälsan är många. Exempel som skrattet, kosten, vårt sociala nätverk är bara en liten del av vad som påverkar hur vi mår. Områden att ta hänsyn till i diskussioner om hälsa är den omgivande miljön, arv- genetiska faktorer och levnadsvanor. (Rydquist, Winroth, 2002).

### **2.2 Vad är stress?**

Stress är den fysiologiska reaktion som sker i vår kropp när vi upplever en fara eller ett hot. Hans Selye, upphovsman till det biologiska stressbegreppet menar att stress är den minsta gemensamma nämnaren i organismens reaktioner på alla påfrestningar som denne utsätts för. Ett annat sätt att beskriva stressfenomenet på är att syfta på organismens gaspådrag/uppvarvningen som sker i kroppen vid yttre eller inre påverkan (Ekman och Arnetz, 2002).

En del människor blir inte nödvändigtvis sjuka av alla de påfrestningar som de utsätts för utan snarare stärkta av dem. Det är inte påfrestningarna, hoten eller belastningarna som avgör hur människan reagerar utan snarare relationen mellan belastningarna och individens egna resurser som avgör reaktionen. Ser man på stress ur det perspektivet blir definitionen snarare att stress är ett tillstånd i vilket organismens balans mellan resurser och belastningar rubbas. Ser man stress som en obalans mellan resurserna och påfrestningarna kan man se följderna av detta om individen har ett överskott eller underskott av resurser för att klara av att hantera de

belastningar som denne utsätts för. Både överskott och underskott av resurser kan leda till negativ stress och stressrelaterade sjukdomar (Antonovsky, 1991, Levi, 2000, Perski, 2002).

### **2.2.1 Vad är stressorer?**

Stressorer är ett samlingsnamn för de påfrestningar som människan utsätts för. Stressorerna kan delas upp i generella eller mer specifika. När det gäller generella stressorerna är den allra viktigaste att det är en dålig passform mellan människa och miljö. Det är varken människans eller miljön som är det egentliga problemet utan problemet ligger i att det är passformen mellan dessa som är dålig (Ekman och Arnetz, 2002).

### **2.2.2 Stresshantering**

Fundamentet för stresshantering handlar om människans förmåga att utöva kontroll över sin situation. Att ha kontroll över sin situation innebär att man kan hantera de flesta vardagssituationer, även de oväntade, med för egen del acceptabel framgång (Levi, 2000, Theorell, 2002). En individs ansträngningar för att förändra något i arbetsmiljön och i den belastning de utsätts för gör att det är omgivande miljön som främst ändras. Om individen försöker att förändra belastningen genom att göra någonting ”med sig själv” förändras individen. Man försöker skapa en strategi för att lösa sitt problem och för att på så sätt förändra miljön eller sitt eget förhållningssätt till situationen. Man försöker därmed att ”göra skillnad” (Agervold, 2001, Cardell, 2004).

För att stressreaktioner inte ska uppstå krävs att man optimerar sambandet mellan individen och miljön. Att man redan från början etablerar en god passform mellan dessa (Agervold, 2001). Om det uppstår en obalans mellan individen och miljön genom att kraven är för stora eller för små i förhållande till individens resurser krävs en förändring för att jämvikt ska återupprättas och hälsa infinna sig. Det är åtgärderna man utför för att motverka obalans och skapa jämvikt som utgör grunden för stresshanteringsbegreppet (Perski, 2002).

## **2.3 Hälsopedagogik- definition**

Ordet hälsopedagogik är sammansatt av orden hälsa och pedagogik. Begreppet är relativt nytt och ersätter numera det tidigare begreppet friskvårds pedagogik. Då pedagogik handlar om

lärande, kommunikation och påverkan, kan hälsopedagogik ses som övergripande begrepp för olika former av lärande-, kommunikations- och påverkansprocesser inom det hälsofrämjande arbetet (Olsson, 2001).

Hälsa och pedagogik formar ordet Hälsopedagogik vars kärna är de lärande- och kommunikationsprocesser som ingår i folkhälsoarbete och i människors strävan att behålla och förbättra hälsan. I fokus är den dagliga livsföringen, livsstilen och levnadsvanorna (Olsson, 1999).

### **2.3.1 Hälsopedagogik och dess verktyg ur ett historiskt perspektiv**

Hur har folkhälsopedagogiken/hälsopedagogiken vuxit fram genom Sveriges historia? Under 1700-talet tillsattes en Sundhetskommision bestående av politiker, ämbetsmän och läkare. Man behövde vidta åtgärder för att förbättra det svenska folkets hälsa vilken ansågs vara dålig. I synnerhet oroades man av bristen på män i arbetsför ålder. Läkarna fick i uppgift att årligen sammanställa befolkningens hälsa och som pedagogiskt verktyg användes fostran, ”folket skulle uppfostras till bättre levnadsvanor” (Högberg 1983; Johannisson 1990). En annan åtgärd var att präster, landshövdingar och provinsialläkare fick i uppgift att sprida en upplysningsskrift gällande hur sjukdom kunde undvikas eller behandlas. Denna skrift utgavs av kommissionen år 1740. Ungefär samtidigt gav man ut Vetenskapsakademins almanacka, en upplysningsskrift i syfte att uppfostra till lydiga medborgare. Innehållet var enkla råd om renlighet, vådan av hög alkoholkonsumtion, vård av smittsamma sjukdomar och kosthåll vid hungersnöd (Olsson, 2001). Motivationen för myndigheterna framgår tydligt av riksdagsprotokoll. Befolkningens storlek och hälsotillstånd ansågs ha stor betydelse för landets ekonomiska utveckling (Ibid.)

Staten visade fortsatt intresse för människors hälsa även vid slutet av 1800-talet. I industrialiseringens spår hade människor lämnat landsbygden för att söka arbete i städerna. Denna demografiska förflyttning medförde svårigheter att försörja befolkningen samt sociala problem som fattigdom, undermålig kosthållning, bristfälliga bostäder samt en ökning av sjukdomar med dödlig utgång. Samhällsutvecklingen hotades vilket gav utrymme för en hygienisk rörelse som utifrån den medicinska vetenskapen ville styra och förändra samhället samt forma människorna. Verktygen för tiden var alltså att styra och forma människorna för att främja samhällsutvecklingen (Ibid.)

Man ansåg att medborgarna behövde uppfostras för att bli medvetna om sambandet mellan levnadsvanor, hälsa och samhällets ekonomi. Goda hälsovanor ansågs därmed vara en plikt. För att förverkliga detta förbättrade hälsotillstånd hos befolkningen startades ett stort antal folkrörelser under 1800-talet och i början av 1900-talet. Exempel på rörelser var nykterhetsrörelsen, arbetarrörelsen, hälsorörelsen och frikyrkorna med många hälsofrågor på agendan (Olsson, 2001).

Sverige har således en lång tradition av att försöka förebygga ohälsa. I vår tid kan 1970-talet anses som hälsoupplysningens glansperiod. Människor skulle bli upplysta av kampanjer. Under denna period startades flera friskvårdskampanjer, främst handlade det om antirökinformation i landstingens regi. Tron på informationens makt hade en höjdpunkt på 1980-talet. Det startades välfinansierade informationskampanjer friskvårds- samt HIV/aids-kampanjer (Jarlbro, 1999). I takt med den begynnande lågkonjunktur som sedan drabbade Sverige under senare delen av 1980-talet började man emellertid ändra uppfattning till en mer kostnadsekonomisk syn på det preventiva hälsoarbetet. Politiker och makthavare såg inte längre nödvändigheten med dyra kampanjer och övriga informationsinsatser. Denna syn fortsatte under 1990-talet (Jarlbro, 1999).

### **2.3.2 Hälsopedagogik och dess verktyg i nutid**

Hälsopedagogik i dag, handlar om att möta människor med kunskap om och förståelse för de beteende-, psykologiska och sociologiska processer som påverkar vår hälsa och förmåga till inlärning samt att kunna välja ut passande pedagogiska verktyg för individer eller grupper utifrån den aktuella situationen individen eller gruppen befinner sig i, i syfte att stärka möjligheter till hälsofrämjande val (Olsson, 2000).

Att vara medveten om och ta hänsyn till olika individers livssituation och tankar kring hälsa är en mycket viktig aspekt i hälsopedagogiskt arbete (Ibid.).

Som synes har hälsopedagogiskt arbete förändrats från ett paternalistiskt (faderligt, eng-sv ordboken, 1983) förhållningssätt där omsorg riktas mot människor utan att de själva bitt om det (Johannisson 1990, Olsson, 1997) till att mer handla om tankegångar som skall leda till egenmakt (empowerment) och självhjälp.

Folkhälsoarbete är planerade och systematiska insatser för att främja hälsa och förebygga sjukdom. En uttalad avsikt är att påverka faktorer (frisk-, skydds och risk-)

och förhållanden (struktur- och miljö-) som bidrar till en positiv hälsoutveckling på befolkningsnivå. Insatserna kan vara samhälls- och eller grupp respektive individinriktade (Folkhälsoinstitutet).

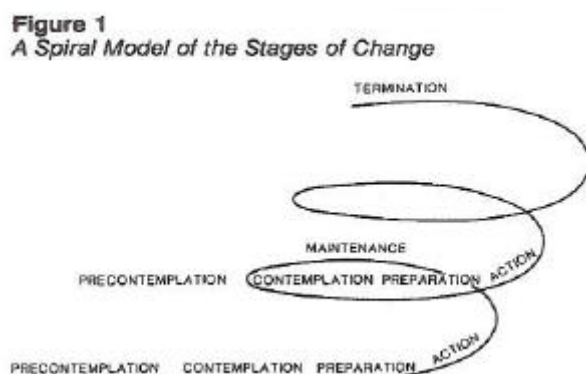
### 2.3.3 Egenmakt- empowerment

Egenmakt eller maktmobilisering (Janlert, 2000) bygger på uppfattningen om att alla människor har resurser och kapacitet att identifiera sina egna problem och att finna lämpliga strategier för att förmå lösa dessa. Ur ett salutogent perspektiv innebär det enkelt beskrivet att människor betraktas kapabla att styra över sina egna liv (Stockholms läns Landsting, 1998).

## 2.4 Användbara modeller i hälsofrämjande arbete

### *Transteoretiska modellen*

Att förändra sitt beteende är ibland livsnödvändigt. Vi behöver ständigt utvecklas, men alltför mycket förändringar i privatlivet eller i yrkeslivet leder till att mycket tid och kraft går åt i onödan. Förändringar sker ständigt inom de flesta sammanhang och många av dessa kan vi inte påverka, de som vi däremot kan kontrollera är bland annat livsstilsförändringar. Målet med beteendeförändringar är framförallt att uppnå hälsosamma förändringar som medför positiva och varaktiga hälsoeffekter för människor t ex bättre självkänsla, självförtroende, viktkontroll, mindre stress och kontroll av andra risker för sjukdomar (Faskunger, 2001). En modell som är av betydelse för oss hälsopedagoger att känna till och arbeta utefter när det gäller individuella beteendeförändringar är den av Prochaska, DiClemente och Norcross (1992) utarbetade *transteoretiska modellen*.



Stadiefördelning av förändringsvillighet illustrerad som en spiral (Prochaska, DiClemente och Norcross, 1992).



De fem olika stadier är:

- ? *Förnekelsestadiet* (Precontemplation) – då individen inte har en tanke på förändring och inte erkänner att de har problem.
- ? *Begrundandestadiet* (Contemplation) – då individen funderar på att ändra sig, men inte inom det snaraste. Man har dock accepterat problemet.
- ? *Förberedelsestadiet* (Preparation) – då individen planerar för och förbereder sig för att börja sin förändring.
- ? *Handlingsstadiet* (Action) – då individen sätter igång aktivt med själva förändringsarbetet och upprätthållandet av förändringen.
- ? *Vidmakthållande* (maintenance) – då individen fortsätter att underhålla beteendet för att inte hamna tillbaka i det gamla beteendet.

Den transteoretiska modellen visar den process som människor går igenom när de försöker förändra sitt beteende. Målet i varje stadium är att förflytta sig närmare nästa stadium.

Stadieindelningen som individen måste gå igenom för att uppnå en beteendeförändring visas ofta som en spiral. Detta eftersom återfall nästan är mer regel än undantag, då det gäller att förändra de flesta av våra ohälsosamma vanor. Om hindren blir för stora och man upplever svårigheter med att t ex vidmakthålla sitt ”nya beteende” och man hamnar tillbaka i de gamla vanorna, är det inte ovanligt att man en tid senare prövar på nytt att förändra sina vanor. Man har då ofta med sig en del erfarenheter från tidigare försök och startar då inte längre från nollnivå (Ibid.).

### ***Krav och kontrollmodellen***

*Krav och kontrollmodellen* som lades fram (1979) av Karasek är den stressteoretiska modell som fortfarande används mest inom arbetslivet för att studera den psykiskosociala arbetsbelastning som anställda kan utsättas för. Modellen bygger på att upplevelsen av arbetsvillkoren påverkas både av de krav som arbetet ställer på den enskilda individen och vilka möjligheter denne har till att svara mot kraven och klara av arbetsuppgifterna. Det är av

stor betydelse för individens hälsa att det finns en balans mellan individens egna resurser och de krav som arbetet ställer. När det gäller kontroll i arbetet avser det två olika komponenter:

- ? Beslutsutrymme, att man får bestämma när, var och hur arbetet ska utföras.
- ? Stimulans, att man som enskild individ får möjlighet att utvecklas och utnyttja sin fulla kompetens.



Krav-kontrollmodellen illustrerad efter (Karasek och Theorell, 1990).

Man menar att krav och kontroll interagerar med varandra och att höga krav framför allt leder till ökad hälsorisk om egenkontrollen är dålig. Det är när kraven överstiger de egna kontrollmöjligheterna det uppstår en obalans, vilken modellen betecknar som stress. Krav och kontrollmodellen har (1986) kompletterats av Johnson med axeln socialt stöd. Socialt stöd från arbetskollegor, arbetsledning, familj, vänner och andra sociala relationer därutöver kan jämna ut obalansen mellan kraven och de egna kontrollmöjligheterna och minska stressen. Både kontroll över situationen och socialt stöd kan fungera som buffertar mot höga krav (Karasek och Theorell, 1990).

### ***Ansträngnings och belöningsmodellen***

En annan modell inom stressforskningen som används inom arbetslivet är Siegrist (1996) *Ansträngning och belöningsmodell*. Även denna modell menar att det är när det uppstår en obalans mellan påverkansfaktorer som man kan utsättas för psykisk arbetsbelastning. Modellen har två axlar, ansträngning och belöning. Hur stor ansträngning man lägger på arbetet beror på två olika förhållanden:

- ? Inre styrfaktorer som motivationsförmåga, behov av kontroll och uppskattning, personens egna krav som den ställer på sig själv t ex gällande ambition.
- ? Yttre styrfaktorer, krav i arbetet som hänger samman med arbetsuppgifterna eller miljön eller andra förhållanden i det sammanhang som arbetet utförs.

Den som arbetar kan få belöningen genom tre olika sätt:

1. Pengar, lön
2. Social erkänsla, uppskattning, anseende
3. Statuskontroll, trygghet som man upplever i sin anställning, på sin arbetsplats och på arbetsmarknaden i stort.

Belöningen är det utbyte som personen upplever att den får i förhållande till den ansträngning som man utfört. En hög ansträngning i förhållande till belöningen, benämns ofta som överengagemang, vilket kan leda till ohälsa. Sambanden mellan hälsa och välbefinnande och arbetsorganisatoriska förhållanden är komplexa och det är svårt att identifiera avgörande enskilda faktorer, utan det krävs att man ser till helheten och att man pekar på samverkan mellan olika faktorer som avgör den psykosociala arbetsmiljön (Siegrist, 1996).

## **2.5 Arbete – Vad menar vi med det?**

Enligt Nationalencyklopedins (2005) definition av vad arbete innebär är det att arbete är en verksamhet på vilken en människa bygger sin försörjning.

Att definiera vad som menas med arbete är svårt. Att planera och fördela en rad målinriktade aktiviteter kan vara karaktäristiskt för vad vi avser med arbete. Det är en medveten handling som utförs efter en mall, en plan, och slutligen värderas produkten eller resultatet i förhållande till målet. Aktiviteter vi utför för att nå vårt mål kan därmed kallas arbete, medan det vi gör främst för att vi finner nöje i det kan benämnas som hobby (Agervold, 2001).

För de allra flesta människor är arbetet mer än en plats att gå till för att man får lön för det. Arbetet har ett värde i sig och stor betydelse för människan, det ger livet en mening och man känner sig värdefull för samhället.(Ibid.). Att arbete kan vara en glädjekälla såväl som en plats för oro och ångest och vantrivsel är vi nog alla överens om. Arbetslivet ger människan mycket, men kräver en hel del tillbaks från individerna. Det krävs ett visst mått av samarbete för att arbetsplatser över huvudtaget ska fungera och vara en plats som stimulerar och

engagerar människor (Svedberg, 1997). Arbetets utformning har förändrats för de flesta människorna under historien. Idag är det nästan oundvikligt att inte arbeta med datorn som ett verktyg i det dagliga arbetet. Allt fler personalkategorier använder sig av dataprogram som förenklar och möjliggör arbete som tidigare krävt specialist kompetens (Agervold, 2001). Man skickar elektronisk post och stora dokument elektroniskt, har telefonmöten med många personer på en gång och detta skapar kanske förväntningar på en arbetsvärld i vilken man kan sköta sitt arbete från hemmet. Den ökande frihetskänslan som detta innebär medför enorma förväntningar på snabbhet. Vårt samhälle, med 24- timmars tillgänglighet löper stor risk att hamna i negativa hälsoeffekter, då det inte finns tid för vila och återhämtning. Tempot i vårt arbetsliv skruvas upp allt mer och det kräver mer av människorna som arbetar i samhället (Theorell, 2003). Dagens hårdnande tryck på arbetsmarknaden gör att de som arbetar ställs inför ökade krav. Detta tillsammans med ett allt mer pressat familjeliv och ”flytande” gränser mellan arbetslivet och privatlivet, innebär en ökad utslagning och ökade skillnader i ekonomiska termer, vilket kan vara en faktor som leder till ojämlikheter även i hälsa (Stockholms läns landsting, 1998).

### **2.5.1 Arbetsmiljö**

Vad är det som avgör hur vi mår på arbetet? Främst är det inte de fysiska arbetsförhållandena, utan den psykosociala arbetsmiljön, som innefattar de sociala förhållandena på arbetet och deras psykiska betydelse, som avgör vår trivsel där. Genom att arbetet och de timmar vi tillbringar på arbetsplatsen har stor betydelse för människan har det även stort inflytande på hälsan och välbefinnandet. Arbetsmiljölagens ändamål (2004) är att förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet samt att även i övrigt uppnå en god arbetsmiljö (Arbetsmiljöverket, 2005).

Goda arbeten som anses vara en förutsättning för en god och hälsosam arbetsmiljö har ofta egenskaper som att arbetet är intressant, omväxlande, spännande, att det finns möjligheter till självbestämmande, kontroll, samarbete och samvaro, fortbildning och utveckling samt att arbetet upplevs som meningsfullt (Svedberg, 1997). Alla dessa egenskaper är svåra att finna i arbetet, men mer eller mindre förekommande bidrar de till att människan trivs på sitt arbete och finner det tillfredsställande (Agervold, 2001).

Arbetsmiljö delas ofta in i fysiska och psykiska, eller psykosociala som vi valt att använda, arbetsmiljöförhållanden. Fysiska arbetsmiljöförhållanden inrymmer främst maskiner, ljus och

ljudförhållanden och arbetsskador som är kopplade till dessa förhållanden är främst förslitningsskador. När det gäller den psykosociala arbetsmiljön är det svårare att konkret peka på vad som avgör. I det stora hela handlar det om att svaret på gåtan finns i förhållandet mellan miljön och individen (Ibid.). På en arbetsplats beskrivs arbetets krav ofta som arbetspress, och det är när pressen överstiger individens resurser som det uppstår en obalans mellan individen och miljön. Alla människor är olika och upplever sitt arbete, sitt engagemang, sina behov och sitt liv på olika sätt. Att beskriva den psykosociala arbetsmiljön handlar främst om att se till den konkreta arbetsmiljön tillsammans med individens personliga behov, önsknings och motiv i förhållande till arbetet, en samverkan mellan individen och miljön (Theorell, 2003).

Något som har stor betydelse för hur man trivs på sitt arbete är vilken kontakt man har med de andra på arbetsplatsen, oavsett om det är att man samtalar under fikarasten eller hjälps åt med en arbetsuppgift (Agervold, 2001). Arbetsuppgifterna har utvecklats vidare och idag arbetar många inom s.k. platta organisationer. Eget ansvar, självstyrande arbetslag och samverkande arbetsgrupper är i många fall positivt, men kan även leda till negativa effekter. Enskilda individer kan bli utsatta och utfrysta genom att de inte orkar hålla samma tempo som de övriga i gruppen etc. Tydliga roller och normer är viktigt för att känna trygghet på arbetsplatsen. Bristande feedback på hur man utför sitt arbete kan leda till osäkerhet och oro för att mista det, särskilt i tider av kraftig nedskärning och slimmade organisationer (Ekman och Arnetz, 2002). Viktiga faktorer för att uppnå och bevara en god psykosocial arbetsmiljö är;

- ? Inflytande
- ? Medbestämmande
- ? Kontroll
- ? Ledningsförhållanden
- ? Tydlig arbetsroll
- ? Samarbete
- ? Social kontakt
- ? Arbetspress och –tempo
- ? Anställningstrygghet
- ? Personlig utveckling (Agervold, 2001).

Passformen mellan individen och miljön är avgörande för en persons hälsa på arbetet. Om det är en bra balans/jämvikt mellan krav och resurser – att dessa motsvarar varandra beskrivs det som bra passform. En bra passform leder till utveckling och lärande. Är passformen däremot dålig, så att individen inte känner att denne kan leva upp till de krav som ställs, kan det få förödande konsekvenser för både individen och verksamheten i form av vantrivsel, negativ stress och sjukdom (Levi, 2001).

WHO: s definition på vad en god arbetsmiljö innebär:

- ? Att begripa
- ? Att känna medverkan
- ? Att kunna påverka positivt

Den psykosociala arbetsmiljön är lika avgörande som den fysiska miljön för individens hälsa och arbetstillfredsställelse. Arbetsmiljöfrågor bör vara en väl integrerad del i arbetet och inte behandlas som ett eget område, utan det är av stor vikt att det tas hänsyn till både den fysiska och psykosociala arbetsmiljön och att det sker systematiskt i den dagliga planeringen (Pettersson, 1994).

## 2.5.2 Arbetsmiljöarbete

Systematiskt arbetsmiljöarbete innebär att alla arbetsgivare oavsett antal anställda har skyldighet att undersöka, genomföra och följa upp arbetet, så att ohälsa och olycksfall i arbetet förebyggs och en tillfredsställande arbetsmiljö uppnås. Det systematiska arbetsmiljöarbetet ska vara en naturlig del i verksamheten. Den ska vara integrerad med den övriga verksamheten och även omfatta psykologiska och sociala förhållanden på arbetsplatsen. Alla arbetsplatser är skyldiga att bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete för sina anställda. Skilda förutsättningar och behov på arbetsplatsen gör att tillämpningen blir olika.

Fördelarna med en fungerande arbetsmiljöarbete är bland annat att

- ? riskerna på arbetsplatsen minskar
- ? personalen trivs bättre och är mer delaktiga i verksamheten
- ? bra arbetsmiljö kan ge högre produktivitet och kvalitet
- ? rekryteringskostnader hålls nere när de anställda trivs
- ? färre arbetsskador sparar både människor och pengar.

Det som kan avgöra hur väl arbetsmiljöarbetet faller ut är ledningens engagemang och vilja för att driva arbetet framåt och motivera sina anställda. Om inte ledningen tycker att det är viktigt att arbetsförhållandena är goda, blir inte medarbetarna särskilt engagerade i arbetets utveckling. Enligt arbetsmiljölagen ska både arbetstagare och skyddsombud ha möjlighet att medverka i arbetsmiljöarbetet (Arbetsmiljöverket, 2001).

## 2.6 Människors lärande

Ett första kriterium för att vilja lära sig är att det finns tillräcklig information om att det finns ett behov av att lära sig något nytt (Segerstad, Klasson, Tebelius, 2000). En andra förutsättning är att lärandesituationen måste upplevas som begriplig, hanterbar och meningsfull. En tredje faktor att ta hänsyn till är att människor har personliga strategier för att lära, som är effektiva för dem (Ibid.).

När det gäller kunskap idag har det ändrats till att allt mer bli en färskvara. Den kunskap vi förvärvade i grundskolan och i gymnasiet är inte tillräckligt effektiv och räcker inte längre livet ut. Främst är det arbetslivet som kräver att vi ständigt lär och utvecklas i vårt arbete. Genom att individen tvingas hantera ny teknik och nya arbetsmetoder som ständigt växer fram, finns behov av högre kompetens. Att delta i utbildningar och kurser är ett sätt att vidareutveckla sin kompetens. För individen kan det leda till ökade förutsättningarna för att hantera befintliga arbetsuppgifter bättre och även ge tillfällen till att möta nya människor och stifta nya relationer. Utbildning och fortbildning kan leda till att personen upplever ett ökat självförtroende och ökad motivation för att göra ett bra arbete (SCB, 2003).

Döös (2004) menar att då hälsa inte längre enbart definieras som frånvaro av sjukdom utan även handlar om välbefinnande, individuell utveckling och handlingsorientering, kan hälsobegreppet kopplas samman med lärandebegreppet. Gynnsamma villkor för lärande är även gynnsamma för människors hälsa. Finns det bra villkor för lärande kan det leda till individer som besitter kunskap som de använder till att bygga upp organisationer som är både hälsosamma och effektiva. Marianne Döös talar om begreppet *relationik*.

”Med arbetsplatsens relationik avses den sammanhängande mängd av pågående relationella processer, som bär och utvecklar kompetens mellan människor i arbete”( Döös, 2004,s.78).

Vidare menar hon att kompetensen är kopplat till varje enskild individ, som denne bär med sig mellan olika sammanhang. Kunskandet är personligt och kan komma till användning på nya platser eller i helt nya situationer. Kompetensen är förutom en individuell egenskap, något som finns i relationer mellan människor. Arbetsuppgifter kan vara utformade på ett sätt som ställer höga krav på individen, denne kan då behöva ha kompetenta medarbetare att ta hjälp av.(Ibid.). Förutom att man får hjälp med att förstå och utföra arbetet med gott resultat kan samarbetet även leda till att man upplever att man är en del av ett sammanhang.

Genom att man ingår i ett system tillsammans t ex ett arbetslag upplever man gemenskap, glädje och engagemang. Tillhörigheten till något större sammanhang innebär något positivt för den enskilda individen. Att utföra arbetsuppgifter tillsammans eller att samtala och uppleva gemenskap under fikarasten bidrar till en ökad vi-känsla och känsla av samhörighet. En officer som Cardell intervjuat i sin avhandling menar att skämta tillsammans och känna glädje är ett sätt att ange riktning, det handlar om att vara motiverad till att med sina kolleger gå in i ett gemensamt mönster som finns i arbetsorganisationen (Cardell, 2001).

### **2.6.1 Lärande inom organisationer/arbetslivet**

I de flesta fall av lärande, sker de under utförandet av vanliga arbetsuppgifter, och därför kan man säga att dessa lärprocesser pågår hela tiden. Därför är det betydelsefullt att man lär sig att organisera för lärande inom organisationer. Att organisera arbetet handlar inte enbart om kommunikationen utan även att utforma arbetsuppgifter så att de blir meningsfulla för den som utför dem (Döös, 2004).

Att se hur dessa lärprocesser fungerar och hänger samman kan vara svårt för ett otränat öga. Det handlar om att upptäcka det som vid första anblicken kan verka obetydligt och lyfta fram det lilla och vardagliga. Trots att det kan upplevas som ointressant och betydelselöst är det ofta detta som är grunden för en fungerande verksamhet. För att den ska fortsätta att vara bärkraftig, krävs ständiga förbättringar och underhåll. Att lära är att ständigt förändra och utveckla sina föreställningar för att kunna använda detta i sitt eget handlande.

Vardagslärande är att man samtidigt som man utför en arbetsuppgift eller samtalar med någon lär sig något utöver detta. Att få ytterligare kunskaper förvärvade utan att fästa någon större vikt vid det just då (Döös, 2001). Genom att tillsammans med andra inom ett sammanhang reflektera och kommunicera utvecklas kunskapen sedan vidare (Döös, 2004).

Relationiken tar ofta lång tid att bygga upp i ett arbetslag och den kompetens som det för med sig är sällan synlig för arbetsledningen. Relationerna som finns inom arbetslaget finns där som strategi för att få arbetet att fungera så smidigt som möjligt och med gott resultat.

De flesta människor är ovana att betrakta sitt arbete som lärande, men genom relationerna i arbetslaget lär man känna den andres egenskaper. Tillsammans skapar man en process för att arbetet ska fungera tillfredsställande som bygger på tillit, förtroende och delaktighet (Ibid.).



Förändringar som sker i organisationen som leder till att människor omplaceras får till följd att nya grupperingar och relationer uppkommer. Att bygga upp nya relationer är tidskrävande och slitsamt och mister man de relationer man investerat upprepade gånger märks detta på den individuella såväl som på arbetsplatsens samlade kompetens. Det kan leda till att individen inte längre känner motivation och glädje inför sitt arbete och utför sitt arbete med sämre resultat (Ibid.).

Att organisera för lärande kan leda till lärandeprocesser som i sin tur ger ett ökat välbefinnande och positiva effekter både för individen och för företaget. Regelbundna arbetsplatsträffar som ger tillfälle för de anställda att diskutera frågor som rör arbetet och utbyta erfarenheter är ett gott exempel på hur enkelt det kan vara att organisera för lärande (Ibid.).

## **2.7 KASAM-teorins bakgrund**

Aron Antonovsky, professor i medicinsk sociologi, ger en målande bild av den nutida västerländska medicinen när han beskriver denna som organiserad ansträngning att ur en strid flod dra upp människor som håller på att drunkna. Han påpekar att trots det stora engagemanget hos livräddarna, lyfter de aldrig blicken och frågar sig vem eller vad som uppströms knuffar ned alla människor i floden. Men Antonovskys intresse ligger inte där, hans stora fråga är varför vissa faktiskt klarar av att simma. Hans eget svar på frågan är *Känsla Av Sammanhang - KASAM. ” Olika människor klarar sig olika bra även om floden är den samma.”* Drivkraften att få veta var hemligheten i detta fenomen ligger har manat till utvecklingen av denna teori (Antonovsky, 1991, s 118).

Det salutogena perspektivet ligger till grund för de teorier som Antonovsky utvecklade på 80-talet, kring känsla av sammanhang. Han intresserade sig för hur de människor fungerade som verkade hantera motgångar bättre än andra. Utifrån intervjuer som gjorts med människor vilka har utsatts för till synes stora och påfrestande livshändelser, identifierade Antonovsky en faktor som han upplevde återkom hos människor som klarat sig förhållandevis väl- han benämnde den KASAM - känsla av sammanhang (Antonovsky, 1991).

KASAM - begreppet har sin grund i de generella motståndsresurserna - GMR (Ibid.), vilka innefattar allt som kan ge människan kraft att hantera olika stressorer, dvs. de faktorer som

startar en stressreaktion (Arnetz, 2002). Antonovsky menar att det gemensamma för alla generella motståndsresurser är att de bidrar till att göra de stressorer som individen stöter på begripliga. Dessa erfarenheter skapar med tiden en stark känsla av sammanhang (Antonovsky, 1991).

#### KASAM definieras enligt följande:

Känsla av sammanhang är en global hållning som uttrycker i vilken utsträckning man har en genomträngande och varaktig men dynamisk känsla av tillit till att (1) de stimuli som härrör från ens inre och yttre värld under livets gång är strukturerade, förutsägbara och begripliga, (2) de resurser som krävs för att man skall kunna möta de krav som dessa stimuli ställer på en finns tillgängliga, och (3) dessa krav är utmaningar, värda investeringar och engagemang (Antonovsky,1991, s.41).

*Begriplighet*, handlar om i vilken utsträckning individen upplever inre och yttre stimuli som förnuftsmässigt gripbara, som information vilken är ordnad, sammanhängande, strukturerad och tydlig snarare än kaotisk, slumpmässigt brus som är oväntat och oförklarligt. En människa med hög begriplighet har förmågan att göra även negativ stimuli begriplig, till och med om det rör personliga misslyckanden, krig eller död. Om stimuli uppfattas som brus och kaotisk, oordnad information, är graden av begriplighet låg (Antonovsky, 1991).

*Hanterbarhet*, innebär att människor anser att de individuella och materiella resurserna är tillräckliga för att motsvara de krav som ställs. Det är inte nödvändigt att själv kunna hantera resurserna, de kan likväl kontrolleras av närstående personer som individen litar på. Har man en hög känsla av hanterbarhet kommer man inte att känna sig som ett offer för omständigheterna (Ibid.).

Det tredje begreppet har en motiverande inverkan på människan och Antonovsky har kallat det meningsfullhet. Viktigt när det gäller *Meningsfullhet* är att det handlar om upplevelsen av engagemang - en känsla av att de utmaningar människan ställs inför är värda att känslomässigt eller fysiskt investera i. Med hög känsla av meningsfullhet konfronteras utmaningar och individen söker en mening i dem. Känslan av meningsfullhet försvinner inte när olyckliga upplevelser drabbar människor med hög känsla av meningsfullhet. I stället ses händelsen som en utmaning vilken man måste söka en mening i och göra det bästa av (Ibid.).

Antonovsky har för att kunna fastställa en individs KASAM-värde, utformat ett livsfrågeformulär där varje fråga ger poäng (Ibid.). Ett högt poängvärde ger i slutänden ett högt KASAM - värde. Vid slutet av det första årtiondet menar upphovsmannen att människan har hunnit få en ganska bestämd placering vad gäller grad av KASAM. Detta syftar då främst till människor med en hög grad av KASAM, då dessa individer har möjlighet att med sina Generella MotståndResurser - GMR hålla kvar KASAM på en hög nivå och därigenom ha möjlighet att stå emot prövningar längre fram i livet. Att sänka sitt KASAM är närmare till hands för individer som redan befinner sig lågt på KASAM - skalan. Antonovsky menar också att möjligheten att höja sitt KASAM är liten och sällsynt. I de fall där det förekommer sker det under långsam förändring (Ibid.).

### **2.7.1 KASAM i arbetslivet.**

Känslan av meningsfullhet påverkas positivt av upplevelsen av att medverka i en socialt värdesatt verksamhet. Den sociala värderingen finns enligt Antonovsky på två plan, dels den sociala värderingen av verksamheten (yrket) som man är engagerad i, en sådan värdering uttrycks i de resurser - makt, belöningar och prestige som samhället ger kollektivet, och dels att individen känner att den sociala värderingen av det nedlagda arbetet motsvarar de egna kriterierna på rättvisa (Ibid.)

Graden av meningsfullhet i arbetet påverkas även av möjligheten att själv bestämma över sin situation. Om individen själv kan påverka och välja arbetsuppgifter, arbetsordning och arbetstakt ökar chanserna till en hög grad av meningsfullhet (Ibid.).

Belastningsbalans är en viktig faktor när det gäller hanterbarhet i arbetslivet. Det finns problem med både över- och underbelastning. När det gäller överbelastning är det en fråga om vilken kunskap, färdigheter och utrustning som står till individens förfogande. En annan aspekt rör i vilken utsträckning arbetsmiljön förser individen med de förutsättningar som krävs för att göra ett bra arbete. Ibland kan känslan av att göra ett gott arbete vara beroende av att andra har gjort ett bra arbete före, vilket innebär att ansvaret för att de rätta förutsättningarna och resurserna finns till förfogande ligger utanför individen. Ytterligare en aspekt visar på betydelsen av de sociala relationerna som finns i arbetsmiljön, då dessa har kunnat visa sig ha större betydelse än de faktiska resurserna. Underbelastning yttrar sig då

individerna aldrig ges tillfälle att använda sina förmågor eller utnyttja sin kapacitet, i sådana förhållanden urholkas känslan av hanterbarhet (Ibid.).

Det är viktigt att förstå helheten med arbetet, att kunna föreställa sig en färdig produkt även om man själv bara är aktiv i en liten del av processen. Sociala relationer i arbetsgruppen - att gruppen har gemensamma värderingar, normer och gruppidentifikation ger förutsättningar att miljön präglas av förutsägbarhet och detta skapar i sin tur trygghet. Individens begriplighet stärks när de signaler som sänds ut tas emot med ett igenkännande (Ibid.).

## 2.8 Trenätsteorins bakgrund

Teorin är utformad av Gunnar Cardell, fil. dr i pedagogik och tidigare yrkesverksam som mellanstadie lärare. Teorin har sitt ursprung främst genom den yrkeskunskap som Cardell förvärvat inom skolan snarare än genom forskning bedriven utifrån. Det är en pedagogisk teori, byggd på tre hörnstenar, den första av dessa inrymmer yrkeskunskapen, den andra läraryrkning och den tredje system – och informationsteori, cybernetik samt forskning om kaos och ordning. Trenätsteorins huvudsyfte är att synliggöra den mångfald, helhet, komplexitet och förändring som finns inom pedagogiska verksamheter, men även inom andra sammanhang. Trenätsteorin kan ses som en verktygslåda, där begreppen är verktygen.

Trenätsteorin bygger bland annat på en definition av Gregory Batesons (1995) – ”information är en skillnad som gör skillnad”. Med Trenätsbeteckning, *Ledande faktor*, som är namn på ”något som kan göra skillnad”.

”En process är en våg eller ett flöde av skillnader som gör skillnad - utan skillnader ingen process” (Cardell, 2004)

”Alla verktyg är ledande faktorer, eftersom de kan användas för att göra skillnad och därmed bidra till processer. Exempel på ledande faktorer som kan användas som pedagogiska verktyg – dvs. för att ge upphov till ett påverka processer i hjärnor – är ord och bilder. Även data kan vara ledande faktorer – de kan göra skillnad; det är därför man samlar in data genom sina sinnen. Då det gäller pedagogiska verktyg är det tre typer av processer som är aktuella: tankeprocesser, kommunikationsprocesser och dataorganiseringsprocesser” (Cardell, 2005)

Cardell har utifrån en intervju försökt fånga en lärares ”tysta kunskap”. Utgångsfrågan handlade om vad som gav arbetsro. Ur detta växte fram ett nätverk av vad som krävdes för att åstadkomma arbetsro. Det framkom även att ”trygghet” var nära sammanlänkat till ”arbetsro” i denna lärares uppfattning. Nätverket visade på tänkta orsakskedjor, detta nätverk bildade ett strateginät. Strateginätet var en avspegling av de behov som läraren ansåg var viktiga att fylla för att skapa just arbetsro. Tillsammans bildade behoven ett nätverk, ett *behovsnät*. Trenätsteorin har fått sitt namn av **behovsnät (bilaga 2)**, och **strateginät (bilaga 3)** och därutöver av ett **orsaksnät (bilaga 4)**, som är det nätverk av orsakskedjor som uppstår bland annat till följd av det strategiska handlandet (Cardell, 2005a).

### **2.8.1 Funktionsmönster och homeostatisk mobilisering**

Homeostas är att skapa eller bibehålla jämvikt. Jämvikten hos en individ regleras av inre system och deras *funktionsmönster*. Alla system består av element som har relationer till varandra, ordet funktionsmönster handlar om hur elementen hänger samman och fungerar tillsammans. Ibland krävs det att individen måste medverka till att bevara, skydda eller uppnå jämvikt i ett större sammanhang, ett större system. Det kräver att hela individen måste aktiveras eller mobiliseras i en *homeostatisk mobilisering* (Cardell, 2005).

### **2.8.2 Stress, motivation och riktning.**

Denna homeostatiska mobilisering har tre olika funktioner, *stress*, *motivation* och *riktning*. Stress innebär uppvarning och visa sig som positiv eller negativ. Motivationen är individens egen önskan eller lust att agera. Den sista funktionen som är riktning anger fokus för uppmärksamheten, individens riktning för agerandet. Dessa funktioner ger individen möjlighet och drivkraft till att bevara, skydda eller skapa jämvikt (Ibid.).

### **2.8.3 Behovsnät och behovskedjor**

*Behovsnätet* innebär att man identifierar och synliggör behov som måste tillgodoses för att bevara och/eller uppnå ett jämviktstillstånd – en slags balans i tillvaron. Nedan visas ett exempel på en tänkt *behovskedja*. Pilarna mellan orden betyder *förutsätter* (behov av).

Ex. Arbetsglädje → Kommunikation → Tid → Planering → Mål

#### 2.8.4 Strateginät och strategikedjor

*Strateginätet* handlar om att utifrån idéer och föreställningar skapa planer för att tillgodose behoven. Nedan visas ett exempel på en tänkt *strategikedja*. Pilarna mellan orden betyder *för att*.

Ex. Personalmöte → Få kunskap om vad som krävs → Få möjlighet till planering →

Känna delaktighet, inflytande och gemenskap → Känna arbetsglädje

#### 2.8.5 Orsaksnät och orsakskedjor

*Orsaksnätet* handlar om processer, händelser och tillstånd, dvs. processer som redan har startats eller startas till följd av en strategi. Nedan visas ett exempel på en sådan *orsakskedja*. Pilen mellan orden betyder *vilket leder till att*.

Ex. Personalen har möte → Personalen kommunicerar → Personalen planerar och dokumenterar → Personalen är delaktiga, har inflytande och upplever gemenskap → Personalen upplever arbetsglädje (jrf Cardell 2004).

#### 2.8.6 Strategener

*Strategenerna* i ett strateginät är de idéer/föreställningar som det strategiska tänkandet utgår ifrån. ”Strategen” är ett trenätsverktyg och kan ha sin grund antingen i en vision eller i ett behovsnät, där medvetenhet om nu-behov kan fungera som strategener, eftersom man utformar strategier för att tillgodose dessa nu-behov.

#### 2.8.7 Nu-behov

När man talar om nu-behov avser man de behov som finns i nuet, de som är relevanta just för stunden och den allra närmaste framtiden. Man gör det som behövs för att fylla de behov som behöver fyllas i nuläget och som man har lust att ta tag i. Detta görs för att skapa eller bevara jämvikten i nuet. Ibland får de behov som ingår i nu-behovskedja ändå stå tillbaka för att man

som individ eller grupp prioriterar den futurala behovskedjan, man väljer att istället arbeta efter ett framtida mål (Cardell, 2004).

### **2.8.8 Behov i futurala behovskedjor**

Det är visionen man har med sitt arbete eller sitt agerande som utgör grunden för den futurala behovskedjan. Man kan ha en vision för att bevara eller för att skapa jämvikt. Det är viljan och drivkraften för att uppnå visionen som gör att man åstadkommer något. Med visionens hjälp har man synliggjort de behov som måste tillgodoses i nuet för att sedan nå upp till de futurala behoven, i vilken visionen ingår. Behov i den futurala behovskedjan är framtida behov, dvs. sådana som ej finns i nuet, exempelvis ett mål som inte går att uppnå just nu men som kan komma att vara positivt för framtiden (Cardell, 2004).

### **2.8.9 Trenätsteorin i arbetslivet**

För att må bra på sin arbetsplats är det betydelsefullt att man känner att man har balans – ett slags jämviktstillstånd mellan arbetets krav och de egna resurserna. Det kan omsättas till att man upplever ”god psykosocial arbetsmiljö”. För att uppnå en god psykosocial arbetsmiljö krävs vissa förutsättningar, vissa behov måste uppfyllas för att individen ska uppleva jämvikt och god hälsa som i sin tur bidrar till den goda psykosociala arbetsmiljön i helhet. Det holistiska synsättet innebär att jämvikt på en nivå i det här fallet individens hälsa kan vara beroende av jämvikten på andra nivåer t.ex. arbetsmiljön – detta ger upphov till behovskedjor (Jfr Cardell, 2004).

## **2.9 Complador**

Complador skapades ursprungligen som en databas för att dokumentera allt som hände på en skola. Namnet Complador är efter dess användningsområden; kommunikation, planering, dokumentation och reflektion. Mjukvaran Complador började utvecklas 2004 av Daniel Cardell för att grafiskt presentera hur Trenätsteorins nät ser ut och hänger samman.

Dataprogrammet är ett sätt att synliggöra med hjälp av noder (dvs. ringar som sätts upp på skärmen och namnges) hur behovsnätet – respektive strateginätet grafiskt ser ut och vilka processer och händelser det för med sig i form av orsaksnätet (se bilaga 2,3,4). Complador är en webapplikation, dvs. mjukvaran finns i en server och är tillgänglig via Internet (Cardell, 2005).

### 3. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR

#### 3.1. Compladorprojektets syfte

Det övergripande syftet är att pröva Trenätsteorin och Complador som hälsopedagogiska verktyg.

##### 3.1.1. Aktionsforskningsprojektets syfte

Syftet med det här delprojektet (ett av tre delprojekt) är att pröva trenätsteorin och Complador som ett verktyg för att belysa behov på arbetsplatsen och strategier gällande stressorer och stresshantering för att därmed möjliggöra förändringar i arbetsmiljön ur ett salutogent perspektiv.

##### 3.1.2. Aktionsforskningsprojektets frågeställningar

- ? Underlättar Complador **kommunikation** mellan de anställda och i så fall hur?
- ? Synliggörs och förtydligas **planering** och **dokumentation** med hjälp av Complador?  
På vilket sätt i så fall?
- ? Hur skulle Trenätsteorin och Complador kunna underlätta **reflektion** av den egna arbetsmiljön när det gäller stressorer och stresshantering?
- ? Hur svarar Trenätsteorin mot KASAM-begreppet, begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet?
- ? Hur fungerar verktyget i syfte att belysa stressorer och stresshantering på en arbetsplats?

### 4. METOD



## **4.1 Deltagarorienterad forskning i Compladorprojektet**

Inom deltagarorienterad forskning är den ”praktiska nyttan” med forskningen av central betydelse, i vårt fall att hitta ett användbart hälsopedagogiskt verktyg. Forskare som använder sig av deltagarorienterad variant utgår från ett praktiskt problem, en konkret fråga som uppkommit ur en social verklighet. Deltagarorienterad forskning karaktäriseras av att individer inom en specifik social verklighet själva finner ett intresse i att utforska en fråga. Till sin hjälp i det arbetet har de ofta forskare. Dennes kontroll över processen minskas till förmån för deltagarna, då alla deltar på lika villkor och ses som experter på sitt område. Ett av de mest grundläggande dragen i deltagarorienterad forskning är att forskare och praktiker möts i en dialog, som i vårt fall har inneburit gemensamma träffar där vi har delgivit varandra refarenheter. Det som främst skiljer aktionsforskning och deltagarorienterad forskning åt är inom aktionsforskningen är det forskaren som styr och kontrollerar kunskapsprocessen i slutfasen (Holmer och Starrin, 1993).

### **4.1.1 Aktionsforskningsprojekt på ett apotek – ett delprojekt i Compladorprojektet**

Aktionsforskning kan beskrivas som en ansats som låter praktik och teori mötas. Det handlar om att utveckla och förändra, men också att vara ett verktyg för att skaffa sig kunskap om hur förändringsprocessen går till och som i sin tur kan relateras till hur den vuxna individen lär och tar till sig kunskap. Centrala begrepp inom aktionsforskningen och dess process är de olika stegen planera – agera – observera – reflektera (Rönnerman, 2004). Aktionsforskning är demokratiskt, det möjliggör deltagande för all personal, och bekräftar individen på lika villkor, är befriat från alltför betungande krav och möjliggör personers fulla kapacitet att utvecklas (Stringer, 1996). Aktionsforskning är en systematisk metod som används inom många olika arenor, så som t ex skola, hälsointerventioner, organisationsutveckling och ekonomisk utveckling, för att förklara det tillstånd som råder inom deras specifika kontext, och som en hjälp för att utveckla praktiska metoder för att ta itu med problem som uppkommit (Ibid.). Aktionsforskning kan enkelt definieras som ett nära samspel mellan teori och praktik och mellan handling och forskning i en förändringsprocess (Holmer och Starrin, 1993).

Då det är vi som vill få Trenätsteorin och Complador bekräftade som ett eventuellt framtida hälsopedagogiskt verktyg anser vi att aktionsforskning, eller del av aktionsforskning eftersom vi efter att ha startat tankeprocesser hos intervjupersonerna inte är kvar i en fortsatt förändringsprocess, är en lämplig metodisk ansats, då det gäller undersökningen på apoteket. Det är inte deltagarna i vår undersökning som kommit med frågan till oss, utan snarare vi som uppsökt dem för att få ta del av deras behov och strategier. Det är även vårt arbete att i slutändan analysera om vi uppnått vårt syfte med undersökningen och deltagarnas åsikter om Complador och sammanfatta detta i vår uppsats.

#### **4.1.2. Urval**

Då vårt syfte är att pröva trenätsteorin och Complador som verktyg inom salutogent hälsoarbete samt belysa stressorer och stresshanteringsstrategier på en arbetsplats, är det av stor betydelse att vi ser arbetsplatsens alla anställda som en enhet. Därför består vårt urval av alla anställda på den valda arbetsplatsen. Ingen hänsyn har tagits till urvalspersonernas ålder eller kön, alla anställda har erbjudits att delta i undersökningen. Då mjukvaran Complador är ett nytt verktyg för oss och ännu ett oprövat sådant inom hälsopedagogiken valde vi att göra undersökningen på en arbetsplats med relativt få anställda, mindre än tio anställda, för att det skulle kännas hanterbart och möjligt att genomföra.

Enligt Dahmström (1991) görs gruppurval ofta av tre orsaker:

- ? Ramproblem
- ? Geografisk spridning
- ? Kostnader

I vårt fall är det främst arbetsplatsens antal anställda som styr urvalet, men även det geografiska läget av deltagande arbetsplats är avgörande i urvalet. Detta då undersökningen kom att kräva vår närvaro vid flera tillfällen och vår tid för uppsatsen är begränsad togs hänsyn till både tiden vi hade till förfogande och kostnaden för resor i urvalsprocessen (Ibid).

#### **4.1.3. Etik**

Vi har haft nedan nämnda forskningsetiska principer från Forskningsetiska rådet i åtanke vid utformandet av metoden.

*1. Informationskravet:* Informationen till undersökningsdeltagarna skall omfatta undersökningens syfte och alla de inslag i den som rimligen kan tänkas påverka deras villighet att delta. De skall därvid upplysas om att deltagandet är frivilligt och att de har rätt att avbryta sin medverkan (Forskningsetiska principer 1990). Vi har därför informerat de inblandade både muntligt och skriftligt via missivbrev vilket syfte vi har haft med studien och hur vi har tänkt gå till väga.

*2. Samtyckeskravet:* Forskarna skall inhämta undersökningsdeltagarnas samtycke att medverka i undersökningen (Ibid.). Alla deltagarna har blivit tillfrågade muntligen och skriftligen om de önskar delta i studien. De har informerats om att de när som helst kan avstå från fortsatt medverkan.

*3. Konfidentialitetskravet:* Uppgifter om alla i undersökningen ingående personer ska ges största möjliga konfidentialitet och alla uppgifter ska förvaras så att obehöriga inte kan ta del av dem. Alla uppgifter i rapporten skall presenteras så att enskilda människor ej kan identifieras av utomstående (Ibid.). För att ta hänsyn till konfidentialitetskravet nämns inte deltagarnas kön, namn eller ålder, ej heller arbetsplatsens belägenhet. Dessa data var heller ej viktig i denna studie då den gäller en arbetsplats som helhet.

*4. Nyttjandekravet:* Uppgifter om enskilda personer får endast användas i forskningsändamål (Ibid.), inga sådana uppgifter har används.

#### **4.1.4 Förväntat utfall**

Då det inte fanns något rätt eller fel svar på våra frågor hoppades vi att de som deltog i intervjuerna inte kunde pressas till att avge några "önskade svar". Det var också möjligt att delta i det gemensamma uppbyggandet av näten i Complador utan att ha deltagit i intervjuundersökningen. Då de anställda var informerade om att studien gjordes i syfte att identifiera eventuella åtgärder som kan möjliggöra en bättre psykosocial arbetsmiljö trodde vi att de anställdas egenintresse i frågan möjliggjorde ett högt deltagarantal i undersökningen.

#### **4.1.5 Compladorprojektets genomförande**

Vårt arbete inom Compladorgruppen ( fyra hälsopedagogstudenter samt vår handledare) utgjordes av regelbundna träffar. De första tillfällena var främst avsedda i utbildningssyfte för att vi deltagare skulle få en bild av hur Complador fungerade och var uppbyggt för att kunna använda programmet på rätt sätt i vår undersökning. Därtill har vi haft kontinuerlig kontakt med programmeraren som utvecklat prototypen och som under arbetets gång vidareutvecklat programmet. Dessa kontakter har skett genom elektronisk post och via en plattform på Internet, *Blackboard*, som vi studenter har tillgång till genom högskolan. Träffarna i gruppen har varit ett sätt för oss Compladoranvändare att utbyta erfarenheter och frågor kring detta med varandra.

#### **4.1.6 Aktionsforskningsprojektets genomförande**

Eftersom en del av syftet med vår studie var att pröva Complador som hälsopedagogiskt verktyg, kom vi att ha våra frågeställningar som grund för datainsamlingen. Efter samråd med arbetsplatsen valde vi att inleda vår datainsamling med att göra ett besök då vi presenterade oss själva och vårt syfte. Vi delade ut vårt missivbrev och efter samtycke med de anställda på apoteket gjordes en observation direkt av arbetsplatsen för att se hur arbetet var uppbyggt och hur det fungerade. Tanken med detta var att få en bild av den verklighet som utgör denna arbetsplats, ett för oss helt outforskat sammanhang. Under observationen placerade vi oss i ett hörn av lokalen där vi hade överblick men inte störde verksamheten. Efter observationen sammanfattade vi och antecknade det vi hade sett direkt för att behålla fokus på de situationer och beteenden vi observerat och därmed säkerställa viktig data. Valet att observera deras dagliga arbete gjorde vi för att vi ansåg att det skulle underlätta utformandet av behovs- och strateginätet senare i vårt arbete. Vid nästa besök gjordes intervjuer angående deras behov angående en bra arbetsmiljö ”mitt i aktiviteten”, för att öppna sinnet för reflektion hos den yrkesaktiva. Kvale (1997) menar att ju spontanare en intervju är desto större blir sannolikheten att man får spontana, livliga och oväntade svar från intervjupersonen. Vi ställde en enda fråga som vi noga hade prövat ut på närstående och vänner, för att den skulle ge oss det vi behövde senare vid byggandet av behovsnätet. Vikt lades vid att ingen skulle känna sig utpekad eller besvärad, därför kom vi fram till att använda ordet ”ni” i stället för ”du” i frågeställningarna som handlade om vad man gör för att åstadkomma en bra arbetsmiljö, då detta inte hade någon betydelse i vår studie. Det handlade inte om enstaka individer utan om

arbetsgruppen som helhet. I frågorna som handlade om behov kunde bara ”du” vara aktuellt eftersom det är svårt att svara för en hel grupp när det gäller behov. Frågeställningarna löd: - Vad tycker du behövs för att det skall bli en bra arbetsmiljö? Och som följdfråga: - Vilka andra behov tycker du hänger samman med detta? Eftersom vi var två personer bestämde vi att en av oss ställde frågan medan den andra förde anteckningar för att hålla fokus på den aktuella intervjupersonen. Vi gick runt i arbetsmiljön och intervjuade de inblandade en och en under tiden de arbetade som vi kommit överens om. Vid kundbesök eller andra avbrott avvaktade vi för att sedan kunna fullfölja. Efter insamlandet av behov för en bra arbetsmiljö lämnade vi arbetsplatsen för att lägga in den insamlade datan i Complador- där behovsnätet utformades.

En vecka senare gjordes proceduren om men med insamling av strategier för en bra arbetsmiljö i fokus. De frågor vi använde oss av då var: - Vad gör ni för att arbetet skall fungera bra? med tillhörande följdfrågor, till exempel- varför var det viktigt? – hade du några andra syften med att...?

Insamlandet av data till orsaksnätet gjordes parallellt med de båda andra intervjutillfällen vi hade då personalen gärna självmant berättade vad de redan gjorde för arbetsmiljöns skull i anslutning till att vi ställde våra frågor. Varje intervjutillfälle tog ungefär två timmar. Alla i arbetsgruppen deltog under hela processen, det blev alltså inget bortfall i urvalsprocessen. Vid utformandet av intervjufrågor var vi naturligtvis inspirerade av hur Trenätsteorins grundare hade utvecklat tidigare frågeställningar i sin studie men eftersom detta handlade om en helt annan miljö och ett annat perspektiv och måste anpassas till vårt syfte, utvecklade vi ett eget intervjuförfarande anpassat till vårt syfte.

Vi var medvetna om att Complador är under utveckling. Därför valde vi att ta papperskopior på alla utformade behovs- och strategi nät i fall något i Compladorprogrammet skulle bli problematiskt och information för tillfället annars gått förlorad. Detta gjorde vi även av hänsyn till personalen på arbetsplatsen. Vi ville undvika att behöva be dem att svara på frågorna flera gånger. Av det ovan nämnda skälet, att Complador ännu var under utveckling, valde vi att intervjua personalen och själva bygga upp näten istället för att göra detta tillsammans med dem, dvs. näten konstruerades utifrån deras intervjuvar och sedan visades det färdiga resultatet i form av papperskopior för personalen. Vi gick gemensamt igenom

dessa för att kunna förklara eventuella oklarheter och kontrollera att vår tolkning stämde med deras uppfattning.

## **5. RESULTAT/ANALYS**

Nedan följer en beskrivning av resultatet för studien. Samtidigt vävs en analys av innehållet kring citat vilka tagits ur det råmaterial som samlats in, för att ge en levande bild av hur svar på frågeställningar har växt fram.

### **5.1 Complador som ett verktyg för kommunikation**

Att ha en väl fungerande kommunikation, att alla vet vad som ska hända den närmaste tiden var något som nämndes som ett viktigt behov av samtliga i personalgruppen. Att veta vad som sker och att känna att man har överblick över situationer som kan uppkomma leder till en känsla av sammanhang, vilket i sin tur enligt Antonovsky (1991) leder till god hälsa hos individen. Bra kommunikation med chefen var en annan faktor som togs upp. Med hjälp av att föra in behovet av kommunikation i Complador samt vilka andra behov som där i hänger samman, synliggjordes och förtydligades att det är viktigt med en tät kontakt ledning och medarbetare emellan. Bättre kommunikation mellan dessa är av betydelse för att arbetet ska fungera bra och arbetsmiljön vara tillfredsställande både i nuläget och inför förändringar.

Det planeras en omorganisation i koncernen till hösten och inför den har man mycket funderingar kring ledningens roll i den nya koncernen. Tidigare har man haft en gemensam chef, nu förväntas det bli fler chefer som ska finnas närmare till hands för personalen. ”*Det är omorganisationer på gång igen och vi ska få en mer arbetsanpassad chef*”, ”*Det kan inte bli sämre än idag i alla fall*”. Arbetsledningen har inför den kommande förändringen inte informerat närmare om vad det kommer att innebära för personalen. Istället har man valt att lägga locket på och inte låta personalen vara med i förändringsarbetet, kanske i brist på ett tillförlitligt verktyg. Många svävar i ovisshet om framtiden. Feedback och återkoppling från arbetsledningen är sällsynt. ”*Man får ingen uppskattning.*” Ekman och Arnetz (2002) liksom Siegrist (1996) poängterar vikten av att man som anställd känner ledningens förtroende och får respons för hur man utför sitt arbete. Bra feedback från arbetsledningen gör att man känner

sig säker i sitt arbete och framför allt i sin anställning, vilket är betydelsefullt i dagens arbetsliv med kraftiga och ständiga nedskärningar och ökad arbetslöshet.

*”Det är jättejobbigt”, ”Det roliga har försvunnit, själva gnistan.”*

*”Inget positivt händer, det är väl för att det är en ny omorganisation på gång, allt ska gå så jäkla fort allting.”* Dessa citat kan jämföras med Svedbergs (1997) och Karaseks (1990) syn på vad som är karakteristiskt för goda arbeten. För att kännetecknas som goda arbeten är det viktigt att arbetet upplevs som intressant och meningsfullt och att individen har möjlighet att överblicka sin situation, samt att det finns socialt stöd från kolleger eller arbetsledning. Döös (2004) betonar vikten av att investera i sina relationer, det kommer till nytta både för individen och för företaget i stort. Att lägga ned arbete på att öka kommunikationen mellan personalen och ledningen kan resultera i att man bygger livslånga relationer som gynnar organisationen och ger lönsamhet både i friska medarbetare och i ekonomisk lönsamhet.

Idag känner sig medarbetarna bortglömda och överkörda. Med hjälp av Complador skulle här visas vilka behov och strategier som skulle behöva vidtas för att öka kommunikationen mellan personalen och ledningen. Detta genom att alla inblandade samtidigt kan titta på de uppsatta behoven och strategierna. Behovsnätet fick personalen att reflektera över vad en väl fungerande kommunikation är för dem. Dessutom gav det möjligheter för dem att diskutera vad som krävs för att förbättra kommunikationen på arbetsplatsen och vad som redan gjorts och vilka följder det har fått för de anställda. *”Vi har ganska dålig kommunikation ibland, vi ses inte så ofta.”* Detta är ett typiskt exempel på vilka följder en del strategier/åtgärder kan få. Genom att man valt att låna ut en anställd för att låta alla fortsätta att arbeta tillsammans har man samtidigt begränsat möjligheterna till att ha en väl fungerande kommunikation då man inte längre ses så ofta.

Kommunikationen mellan arbetsledningen och de anställda är främst en enkelriktad informationskanal. Complador kunde synliggöra vad som krävs för att kommunikation skulle bli mer än så. Agervold (2001), liksom Svedberg (1997), pekar på att det krävs att medarbetare och ledning samarbetar för att arbetet ska upplevas som givande och medarbetarna känna engagemang. För att skapa och bevara ett bra arbetsklimat, en bra psykosocial arbetsmiljö, krävs att medarbetarna har inflytande, kontroll och möjligheter till medbestämmande. Ett sätt att skapa delaktighet och inflytande i arbetsmiljöarbetet är att

anställda och ledning tillsammans arbetar med Complador och tittar på vilka behov som finns och vad som krävs för att tillgodose dessa.

Complador har en funktion som gör det möjligt att bygga underliggande nät, som hänger samman med behovsnätet i övrigt. Genom denna funktion är det lätt att se vilka behov som kommunikationen för med sig och kräver och hur dessa konkret hänger samman i behovskedjan. För arbetsplatsen är det ett bra verktyg att samlas och reflektera kring och diskutera vad som är deras syn på ”väl fungerande kommunikation”, vilket stämmer bra överens med Döös (2004) sätt att se på lärandeprocessen. Vidare menar hon att hälsobegreppet och lärandebegreppet kan kopplas samman då gynnsamma villkor för lärande är lika gynnsamt för individens hälsa. Att själv få påverka och välja arbetsuppgifter, att bestämma över situationen ger ökade möjligheter till att känna en hög grad av meningsfullhet med det arbete man utför. För individen som ingår i en arbetsgrupp är det viktigt att uppleva gemensamma värderingar och normer inom gruppen. Det kan vara en påverkande faktor för upplevelsen av miljön, om man ser den som förutsägbar, vilket kan göra att man känner sig trygg i arbetsgruppen och situationen (Antonovsky, 1991).

### **5.1.1 Complador som ett verktyg för planering**

Arbetsplatsträffar är tänkta strategier för att öka möjligheten att planera tillsammans i syfte att skapa delaktighet och ökat ansvar. Därför har det bestämts att i högre grad än tidigare ta vara på dessa träffar för att stärka kommunikationen och öka medbestämmandet. Det ger även trygghet inför den kommande omorganisationen. Ekman och Arnetz (2002) talar om att samverkande och självstyrande arbetslag med inflytande och eget ansvar är positivt och en resurs för företaget, men kan även leda till negativa effekter. Complador kan på ett neutralt sätt peka på vad de verkliga behoven är och vilka strategier som krävs för att de ska uppfyllas, genom att mjukvaran eller verktyget drar åt sig intressenternas uppmärksamhet och underlättar möjligen samtalsprocessen på grund av att skärmbilden blir utgångspunkt och de inblandade därmed kan undvika att deltagarna lämnar ämnet. Complador kan även tydliggöra om de tänkta strategierna i sin tur kan ge negativa effekter och följer ur något annat avseende än det var tänkt från början, om något behov eller en strategi motverkar ett annat.

### **5.1.2 Complador som ett verktyg för dokumentation**



För att de anställda skulle kunna utarbeta bättre rutiner krävdes framför allt tid för planering och dokumentation för att säkra och senare kunna genomföra det som var tänkt. Här kan Complador fungera som ett bra verktyg, då behovsnätet (se bilaga) tydligt visar vad de anställda har behov av, och strateginätets funktion är att dokumentera vilka åtgärder man redan har eller behöver införa för att tillfredsställa behoven. Orsaksnätet talar om vilka processer som redan har startats eller startas till följd av någon strategi, en slags kartläggning av nuläget.

Det saknades i nuläget instruktioner eller dokument som talade om hur arbetsuppgifter skulle utföras och vad som skulle prioriteras. Systematiskt arbetsmiljöarbete handlar just om att systematiskt planera för att arbetet ska flyta och arbetsmiljön upplevas som god. Complador kan verka som ett hjälpmedel för att i enlighet med Arbetsmiljöverkets direktiv för systematiska arbetsmiljöarbete (2001) planera och dokumentera behov och strategier för att arbetsmiljöarbetet ska vara en naturlig del av den dagliga verksamheten och ta hänsyn till alla förhållanden som rör arbetsmiljön.

Det finns en önskan hos de anställda att införa arbetsplatsträffar. Under dessa ska arbetsuppgifter och annat som rör arbetet behandlas och åtgärder för hur det ska fungera dokumenteras i syfte att skapa bättre rutiner. De som arbetar på arbetsplatsen har känt varandra länge och arbetat tillsammans under många år. Döös (2004) talar om begreppet *relationik* och att de relationer som finns bland anställda främst har skapats för att arbetet ska fungera smidigt och flyta bra. Ingen vet heller bättre än de som arbetar tillsammans vilka förutsättningar som krävs för detta. All den kompetens som finns inom arbetslaget genom många års gemensamt arbete och umgänge är oftast heller inte framträdande och synligt för ledningen. Genom att arbetslaget skapar ett behovsnät i syfte att gemensamt kunna se vad som krävs för att arbeta fram rutiner som får arbetet att flyta bättre, har man nått långt i lärandeprocessen och därmed även i processen för att bevara hälsan hos personalen. Att gemensamt träffas och bygga dessa nät gör att man diskuterar frågor som rör arbetsplatsen och dokumenterar det man kommer fram till genom noderna i Complador. Det är det vardagliga arbetet som sedan avgör hur utvecklingen av verksamheten fortskrider och vilket resultatet blir enligt Döös (2004). Complador är ett sätt att samla allt som sägs, behövs och utförs för att sedan överskådligt kunna visualiseras för betraktaren.

Ett frågetecken som handlade om hur användandet av Complador som verktyg skulle gå till visade sig tidigt i vår undersökning. Då man på den aktuella arbetsplatsen har kundkontakter i

stort sett hela tiden blev samarbetet vid utformandet av näten klart begränsade. Det lyfte frågan om att Complador i vissa situationer främst blir ett verktyg som kommer hälsopedagogen eller hälsoutvecklaren till godo, för att visualisera och synliggöra vad som framkommer genom t ex intervjuer eller observationer. Då vi blev varse detta att tidsbrist och ständiga kundkontakter påverkade vårt samarbete, blev vi ändå nöjda med resultatet, då vi fann att Complador fungerade tillfredsställande. Det var tydligt och enkelt att visa personalen, genom de olika näten, vad vi kommit fram till genom observationer och frågor under arbetets gång.

### 5.1.3 Complador som ett verktyg för reflektion

En viktig faktor som uppkom när vi ställde vår fråga om vad som behövdes för att det skulle vara en bra arbetsmiljö var att alla anställda i något avseende lyfte fram att tiden var viktig. Complador synliggjorde tydligt hur centralt behovet var för att uppleva god arbetsmiljö. De anställda lyfte fram behovet och då detta sattes in i nätet framkom flera andra behov som hade samband med tid, bland annat att hinna städa och hålla ordning.

Det fanns ett behov att känna att man hade tillräckligt med tid för att kunna göra ett arbete som man var nöjd med ur kvalitetsynpunkt. *”Att hinna med att arbeta efter rutinerna gör att man känner sig mindre stressad.”*

Grunderna inom stresshanteringsbegreppet bygger just på individens förmåga att utöva kontroll över situationen, och hantera de flesta situationer som uppkommer på arbetet eller fritiden, vilket även inrymmer oväntade händelser med framgång (Theorell, 2002, Antonovsky, 1991). De anställda har tydliggjort att de saknar tillräckligt med tid för att utföra arbetsuppgifter och bemöta kundernas behov med kvalitet. Perski (2002) menar att det är när det uppstår en obalans mellan individen och miljön genom för höga eller för låga krav i förhållande till individens egna resurser som förändring krävs för att återskapa jämvikt och hälsa. Det är jämförbart med Cardells (2005) syn på att det är betydelsefullt att man känner att man har balans – att ett jämviktstillstånd råder mellan arbetets krav och de egna resurserna. Han menar att vissa behov måste uppfyllas för att individen ska må bra, vilket i sin tur kan bidra till ett gott arbetsklimat i stort. Vidare menar Cardell att jämvikt på en nivå kan vara beroende av jämvikt på andra nivåer – och att detta ger upphov till behovskedjor t ex **tid för att utarbeta nya rutiner för att utföra arbetet med kvalitet för att uppleva god psykosocial**

**arbetsmiljö som reducerar negativ stress.** För att hinna uppfatta vad som krävs behövs tid för reflektion

När någon är sjuk har personalen som strategi att täcka upp för varandra. *"Alla vet hur det är på jobbet när det inte fungerar på grund av för lite folk"* En följd av detta blir att alla ständigt fokuserar på schemat. Ett nytt schemasystem FLAP, har precis införts och syftet med det är att personalen ska få större påverkansmöjligheter när det gäller arbetstiderna.

*"Spännande att skriva sitt eget schema", "Kändes konstigt att göra det när man är van att få ett papper i handen på hur man ska jobba", "Bökigt med nytt dataprogram, när man inte är van vid data överhuvudtaget", "Det tar längre tid", "Jag har inte haft tid att lägga in mina önskemål om tider och det måste jag göra nu, det är stressigt".*

Om man använt sig av Complador för att synliggöra vilka behoven var, kunde man även ha lagt in vilka resultat man kunde förvänta sig få genom att införa FLAP. Det hade då varit möjligt för de ansvariga att se om införandet av FLAP endast medförde positiva effekter eller om det ledde till att medarbetarna blev stressade av att själva önska sina arbetstider, om något motverkades av åtgärden. Då det upplevs som krångligt och tidskrävande att göra detta, kan det motverka behovet av tillräckligt med tid för att utföra andra arbetsuppgifter med kvalitet. För att införandet av FLAP skulle upplevas som så positivt som möjligt, hade Complador genom sitt behovsnät och förväntat resultatfunktion kunnat ge en bild av att mer tid för att lägga in och introducera schemaprogrammet behövts.

Den stora organisationen erbjuder varje anställd individuell kompetensutveckling för att ge möjlighet att vidareutvecklas inom delar av arbetet som intresserar var och en. Det upplevs som positivt att idag få välja själv vad man vill fördjupa sig inom för områden. Tidigare har alla erbjudits samma utbildning oavsett eget intresse. *"Det känns som att man blir sedd på ett annat sätt, lite mer påkostad nu när man får välja själv."* Alla anställda har fått reflektera över sitt eget utbildningsbehov och tagit ansvar över att det blir uppnått. En möjlighet att använda Complador hade varit att utforma individuella behovsnät för varje anställd. Dessa kan sedan importeras och bilda underliggande nät till arbetsplatsens behovsnät. Då får medarbetarna och ledningen en lätt överskådlig bild av vilka utbildningsinsatser som behövs för att fylla enskilda individers såväl som arbetsplatsens kompetensbehov. Några snabba knapptryckningar på chefens kontor visar varje enskild arbetsplats behov. Detta arbetssätt sparar både tid och pengar genom att man inte behöver ringa eller besöka arbetsplatserna utan direkt kan se vilka insatser som behövs i Complador. Olsson (2000) menar just att

hälsopedagogik idag är att möta människor och ha kunskap om de processer som påverkar vår hälsa och inlärning och att utifrån individens eller gruppens situation kunna välja ut ett passande pedagogiskt verktyg. Även Agervold (2001) och Theorell (2003) pekar på att arbetslivet har förändrats och att datorn idag är ett naturligt verktyg för de allra flesta att arbeta med. Complador kan underlätta tidspressen arbetslivet i stort kännetecknas av, genom att man kan gå in i programmet från alla arbetsplatser inom koncernen och se, skapa och vidareutveckla näten.

Genom att näten i Complador visar på behov och åtgärder som behövs får de anställda möjlighet att reflektera över situationer. Om arbetsplatsen bygger upp näten tillsammans skapar det delaktighet och medbestämmande samt främjar känslan av egenmakt, *empowerment* (Janlert, 2000), vilket även leder till att det egna ansvaret ökar. Det kan stärka relationerna inom gruppen. Det är också ett sätt att öka förståelsen och kan göra att de anställda får en tydligare inblick i och förstår varför vissa händelser eller situationer uppkommer.

*” Vi har kommit överens om att vi ska hjälpas åt, att alla får åka en dag i veckan på utlåning till en annan arbetsplats, det har vi gjort för att inte en ska bli omplacerad”*

*” Vi hjälper varandra, vi är vana att ställa upp för varandra om någon är sjuk eller så...”*

Citaten visar på välvilja. Man värnar om varandra och om den lilla arbetsplatsen som helhet. Man har en tydlig vision om hur det ska fungera och se ut på arbetsplatsen. Cardell (2005) menar att visionen anger riktningen för arbetet genom att synliggöra konkreta behov som finns i en *futural behovskedja*. För att nå dit krävs det att vissa behov tillgodoses i nuet. Visionen kan då vara till god hjälp genom att den ger en tydlig riktning för handlandet som bör ske och underlättar valet av alternativ för att tillgodose behoven.

Visionen i detta fall, då det handlar om att värna om varandra är att bevara jämvikten på den lilla arbetsplatsen. Man ser sin arbetsgrupp och sin arbetsplats som en helhet, som man vill bevara och skydda så länge det går. Det man inte ser är att utlåningen samtidigt motverkar ett av deras allra viktigaste behov, kommunikationen mellan de anställda.

Det finns ytterligare en vision hos de anställda som man lägger stor vikt vid. Det är att man vill utföra sitt arbete gentemot kunden med hög kvalitet.

*” Vi vill jobba med kvalitet, vi har rutiner att arbeta efter och det är viktigt att vi har tid att följa dem med nöjda kunder och säkerhet som följd”, ” För lite personal gör att vi inte kan jobba efter våra rutiner”* Behovet av tillräckligt med tid och personal ingår i ett *nu-behovsammanhang*. Visionen i sin tur, att man värnar om kunderna främst, ingår i den *futura* behovskedjan. Man sätter kunden främst och låter behoven, tillräckligt med tid och personal stå tillbaka och lever i visionen. Trots vissa brister i arbetsmiljön, tid och otillräcklig personalstyrka kämpar man på för att fortsätta förverkliga och leva upp till sin gemensamma vision (Cardell). Detta kan jämföras med Antonovskys (1991) KASAM - begrepp att människor med hög känsla av meningsfullhet möter utmaningar med optimism och försöker göra det bästa av det.

Ur ett *Trenätsperspektiv* innebär att ” utföra sitt arbete gentemot kunden med hög kvalitet” en idé, som ger upphov till strategier, den är en strategen som ligger till grund för det gemensamma strateginätet. Eftersom strateginätet också innehåller idéer om att tillgodose *nu-behov* som har med tid att göra och även detta strategen är tidskrävande, uppstår det ett konkurrensförhållande mellan de olika behoven av tid, det vill säga en konflikt som måste lösas genom strateginätet. *Complador* synliggör konflikten och därmed ökar förutsättningen för reflektion över hur man kan lösa den.

Då det gäller att använda *Complador* som verktyg för att kommunicera, reflektera, planera och dokumentera är ett möjligt hinder för ett framgångsrikt koncept att verktyget utformats som ett dataprogram. Vilket kan upplevas som krångligt och skrämmande för människor som är ovana vid tekniken. Något att ta till sig och vara lyhörd för då det gäller att introducera verktyget. Det torde dock inte möta något större hinder att överbygga då verktyget pedagogiskt är mycket logiskt uppbyggt redan i dagsläget.

## **5.2 KASAM - teorin och Trenätsteorin**

Under tiden för datainsamling och databearbetning har tankar om likheter och skillnader växt fram gällande de ovan nämnda teorierna. En tolkning av delar av resultatet samt ett försök att göra en jämförelse där analysen behandlar resultatet ur både ett KASAM - perspektiv och ur ett *Trenätsperspektiv* kommer nedan att presenteras för att visa läsaren hur tankar har utvecklats.

Som tidigare nämnts i bakgrunden under ”arbetsmiljö”, har den psykosociala arbetsmiljön på arbetsplatsen som innefattar de sociala och psykiska förhållandena en avgörande roll i vår trivsel på arbetet, gemensamma värderingar är av stor betydelse. Andra viktiga betydande faktorer som man har kommit fram till har avgörande betydelse för om arbetsmiljön är god och hälsofrämjande är om det finns möjlighet till självbestämmande, kontroll, samarbete och samvaro, fortbildning och utveckling samt att arbetet upplevs intressant och meningsfullt. (Theorell, 2001. Levi, 2000).

En fråga ställdes för att ge material till införandet i behovsnätet, den löd: Vad tycker ni behövs för att det ska bli en bra arbetsmiljö? Nedan följer ett utdrag ur det insamlade resultatet i syfte att vara utgångspunkt för jämförelse mellan KASAM-teorin och Trenätsteorin.

*”Relationerna i personalgruppen är viktigast, det är extra viktigt på en liten arbetsplats där man är beroende av varandra på ett annat sätt än en arbetsplats med fler anställda där man kan försvinna in i mängden.”*

Ur ett KASAM-perspektiv skulle kunna tolkas in hur individerna värnar om gruppens gemensamma sociala värderingar. Värdet av att de är en liten grupp som känner varandra väl möjliggör goda förutsättningar för att kunna förstå, att ha inflytande och att kunna påverka verksamheten, något som Antonovsky (1990) med flera nämner som några av de avgörande faktorerna för att känna meningsfullhet i arbetet. Antonovsky tar även upp att varje individs känsla av att kunna hantera sitt arbete ofta är beroende av om andra har gjort ett bra arbete innan. Citatet ovan uttrycker, enligt vår tolkning, vidare en uppfattning om hur det nära samarbetet ställer krav på gemensamma sociala värderingar för att möjliggöra en bra arbetsmiljö samt uppfattningen om att det betyder mer i en liten personalgrupp, kanske för att det blir mer märkbart om det saknas känsla av sammanhang där än i ett större nätverk där det tar längre tid både att bygga och att rasera en bra arbetsmiljö (Döös, 2004).

Ur Trenätsperspektivet tolkas citatet ovan ur ett jämviktsförhållande. Ur detta perspektiv kan betydelsen av relationerna i en liten grupp beskrivas som ”system av element” som har relationer till varandra, vilket resulterar i processer som bygger kunskap och relationer, skapar mönster och ger förutsägbarhet som i sin tur skapar ordning och motverkar kaos. I detta sammanhang uttrycker citatet betydelsen av att individerna som har relationer till varandra har

för avsikt att skapa mönster efter gemensamma värderingar för att ordning skall uppstå, vilket i sammanhanget betyder en bra arbetsmiljö. Uttrycket ”beroende av varandra” tolkas här som om detta skulle vara mer betydelsefullt på en liten arbetsplats, antagligen för att det märks tydligare vad som motverkar ordningen i relationerna där än på en större arbetsplats.

### 5.3 Jämförelse mellan KASAM och behovs- och strateginät

Cardell (2005) beskriver i en del av sin teori hur människor medvetet medverkar till homeostatisk mobilisering - eller som han också kallar det – att skapa jämvikt. I denna beskrivning används begreppen *stress*, *riktning* och *motivation*. Trenätsteorin i stora drag (mycket förenklat), handlar ju om att finna jämvikt och känna balans i livet, ett tillstånd som ger möjlighet att känna välmående, tillförsikt, och som vanligtvis får till följd att förmågan att hantera livets skeenden ökar. Begreppet *Stress* har som tidigare nämnts funktionen uppvarvning och kan vara negativ eller positiv, beroende av situation. *Riktning* anger vad som för tillfället är viktigt att fokusera på. *Motivation* har som funktion att innefatta individens lust eller önskan att agera. Eftersom jämvikt/balans i livet är relativt enkelt att koppla till tankar som ”känsla av sammanhang”, ska vi i detta vetenskapliga arbete göra en jämförelse mellan begrepp som används i de båda teorierna

De bärande begrepp som Antonovsky använder för att förklara hur delar av teorin blir till ”Känsla av sammanhang” är som tidigare beskrivits i bakgrunden - *Begriplighet*, *hanterbarhet* och *meningsfullhet*. Ett betydande begrepp är också *Generella motståndsresurser - GMR*, vilka som tidigare nämnts innefattar allt som kan ge kraft att hantera olika stressorer.

Här följer en jämförelse mellan begrepp ur teorierna.

Riktning skulle i någon mån kunna innefatta både meningsinnehållet ur Antonovskys *Begriplighet* och *Hanterbarhet* beroende av att individen behöver förstå för att veta var vederbörande ska fokusera på och kunna handla efter bästa förmåga. *Stress* och *riktning* tillsammans tycks ha viss gemensam innebörd med *GMR* på grund av att det innefattar energi som triggas igång individen vid behov. För att vinna framgång i det man samlar kraft inför behövs en given riktning att fokusera på, därav jämförelsen. Detta resonemang har sprungit ur tanken om att människor behöver förstå sin verklighet och ha tillförsikt till att klara av den för att kunna förmå att utvecklas (Döös, 2004). Antonovsky menar som sagt att människor med en förståelse för de inifrån och utifrån kommande stimuli som når individen och med en

tillit till att kunna handskas med dem har lättare att känna att det är någon mening i att engagera och anstränga sig. I detta sammanhang är det mycket nära till hands att lägga ungefär liknande meningsinnehåll i det begrepp Cardell namnger som Motivation. Man kan kanske inte sätta likhetstecken men det må finnas bärande meningsinnehåll i dessa begrepp eftersom både KASAM-teorin och Trenätsteorin har gemensamt att vilja förklara hur människor finner balans i tillvaron och därmed ökar möjligheten till en god hälsa.

Till sist några upptäckter som skiljer de båda teorierna åt. Efter att ha tagit del av och jämfört materialet som beskriver de båda teorierna tycks det som om Trenätsteorins syfte är att **synliggöra** de tankar om behov och strategier människor har för att kunna skapa jämvikt i tillvaron, detta blir vidare tydligt i det tillhörande dataprogram som är under utveckling och som visualiserar tankeprocessen. Ur KASAM - perspektivet tycks det mer handla om att vilja **stärka** individens möjligheter till att förstå och kunna hantera verkligheten. En annan aspekt i Antonovskys teori är att han uttrycker ”graden av” känsla av sammanhang, medan Trenätsteorin inte utger sig för att mäta i vilken grad något är. KASAM-teorin med dess livsfrågeformulär möjliggör att placera in individers Känsla av sammanhang på en skala, innehåller ur den aspekten en kvantitativ del, vilket inte uppfattas i Trenätsteorin. I arbetet med att pröva om Trenätsteorin och Complador fungerar som hälsopedagogiskt verktyg ur ett salutogent perspektiv har vi som framgår ovan i resultatanalysen kommit fram till att Trenätsteorin fungerar kompletterande till det salutogena synsättet genom att systematisera och förtydliga behov och strategier, vilket blir till hjälp att öka individens möjligheter till Känsla av sammanhang.



## 6. SLUTSATSER

Det har blivit dags att besvara de frågeställningar vi ställde i inledningsskedet av denna studie.

- ? Genom att Complador tydligt synliggör de behov och strategier man för in i programmet ökar möjligheten att få en strukturerad kommunikation där det går att undvika utpekande av enskild person vid problemlösning eftersom programvaran manar till att tänka ut strategier för de behov som byggs upp i nätet. Fokus hamnar direkt på hanteringen av behovet istället för att energi skall läggas på oväsentligheter
- ? Möjligheten till god planering och dokumentation ökar med struktur och tydlighet. Genom att Complador visualiserar behov och strategier, underlättar detta planering för hanterandet av de behov som uppstår och behöver tillgodoses.
- ? Vi uppfattar att Complador underlättar reflektion av processer på arbetsplatsen genom att arbetsplatsens behov och strategier synliggörs på ett tydligt sätt i de så kallade behovs- och strateginäten.
- ? Genom att försöka jämföra Trenätsteorin med KASAM-teorin under den tid vi haft till förfogande har vi kommit fram till att de båda teorierna fungerar väl i ett kompletterande sammanhang, även om det finns bärande delar som skiljer dem. Teorierna har som gemensam kärna att bidra till jämvikt och hälsa vilket utgör goda förutsättningar att fungera vid hantering av stressorer.
- ? Vi har goda indikationer för att Trenätsteorin och Complador skulle fungera väl i syfte att belysa stressorer och därmed underlätta stresshantering på en arbetsplats ur ett salutogent perspektiv eftersom eventuell obalans mellan behov och strategier på den aktuella arbetsplatsen synliggörs i mjukvaran Complador.

## 7. DISKUSSION

### 7.1 Diskussion/resultat

#### *Tydliggörande av behov och strategier i psykosocialt arbetsmiljöarbete*

Hur skulle Complador kunna vara ett behjälpligt verktyg för oss hälsopedagoger, när det gäller arbetsmiljöfrågor, vilket innefattar stressorer och stresshantering? Det var frågan vi ställde oss och ett av svaren vi tyckte oss kunna se var att Complador skulle kunna bryta ned området arbetsmiljö i mindre beståndsdelar. En tillfredsställande arbetsmiljö är ofta något som upplevs som diffust och krävande av företagen att tillgodose, svårt och betungande att arbeta med.

Mycket i arbetslivet när det gäller arbetsmiljö handlar om att undvika olycksfall och skador genom att säkra maskiner och verktyg så att ingen kommer till fysisk skada. Det är just detta som Agervold (2001) pekar på när han talar om svårigheter att belysa vikten av en god psykosocial arbetsmiljö likväl som en god fysisk miljö för att uppleva trivsel i sitt arbete. För de allra flesta är det viktigt att inte skada sig i arbetet genom handhavande av hälsovådliga maskiner eller utsättas för ergonomiskt dåliga arbetsställningar. Något som arbetsmiljölagen (2004) vittnar om, men i vilken man även tillägger att det är av betydelse för individens hälsa på arbetet att även i övrigt uppnå en god och tillfredsställande arbetsmiljö. Vilket vi anser vara att ta hänsyn till och arbeta med faktorer som påverkar den psykosociala arbetsmiljön.

Vi fann i vår undersökning att Complador skulle kunna ge en helt annan bild av vikten att inkludera den psykosociala biten när man diskuterar och arbetar med arbetsmiljöfrågor. Det är inte lika enkelt enligt Agervold, (2001) att kategorisera faktorer som har betydelse för den psykosociala arbetsmiljön som när det gäller den fysiska arbetsmiljön. Något som skulle kunna belysas tydligt i Complador, genom utformandet av behovs- och strateginät. Till exempel synliggörs de behov och strategier som gäller den aktuella arbetsplatsen med deras egna val av ord, något som ökar känslan av egenmakt. Därigenom bryts det stora området

arbetsmiljö ned i fysiska och psykosociala behov för att uppnå trivsel och arbetsglädje på arbetsplatsen. Funktionerna i programmet gör det möjligt att tydliggöra och visa vad som krävs för att uppnå en god arbetsmiljö.

### *Synliggörande av faktorer i arbetsmiljön som motverkar varandra*

I undersökningen upptäckte vi genom utformandet av behovsnätet att vissa strategier man använde sig av för att fylla behoven, i slutändan motverkade andra behov som ansågs betydelsefulla i personalgruppen och för trivseln på arbetsplatsen. Något som vi anser skulle ha varit mycket svårt att upptäcka utan att ha använt oss av Complador som verktyg i denna studie. Det som näten visade gjorde det enkelt för oss att på ett objektivet sätt tydliggöra för de anställda hur detta hängde ihop. Vilket annars kunde ha varit svårt att göra utan att trampa någon av de anställda på tårna och omedvetet få någon att känna sig utpekad. Nu intervjuades alla anställda och de behov som uppkom och som låg till grund för utformandet av näten var gemensamma för arbetsplatsen. En annan aspekt kan vara att det nog hade tagit betydligt längre tid att komma fram till obekväma upptäckter genom samtal eftersom det ofta kräver att man under en tid etablerar en personlig kontakt innan man lyckas samtala om det som utgör problem skapade av exempelvis egna val.

På många arbetsplatser, så även på denna, är det någon ur personalgruppen som har ett utökat personalansvar, vilket ofta innefattar även arbetsmiljöfrågor. Att då belysa att någon åtgärd de utfört för att *värna om varandra* och hålla ihop arbetsgruppen, för att ta ett exempel från vår undersökning, motverkar ett behov alla ansåg vara viktigt, i detta fall väl fungerande *kommunikation*, kan vara svårt och känsligt. Med hjälp av Complador finns det förutsättningar att göra detta på ett mer objektivet sätt, då alla gemensamt i arbetsgruppen utformat vilka behov som var viktiga att fylla och utarbetade strategier för att uppnå och bevara en god arbetsmiljö. Ingen person, oavsett om denne har mer eller mindre personalansvar, riskerar då att känna sig utpekad för att ha fattat det beslut som orsakat att något behov ändå motverkats. Att planera arbetsmiljöarbetet utefter Complador är ett sätt att effektivt och tydligt se vad som behövs för att de anställda ska känna sig tillfredsställda med sin arbetsmiljö. Om Compladors funktioner är utgångspunkten för planeringsarbetet kan sådana strategier som motverkar behov som är viktiga att fylla synliggöras och i god tid undvikas och därmed möjliggörs genomförande av åtgärder som gynnar individens hälsa i större utsträckning.

### *IT i hälsofrämjande arbete*

För många företag som i dagsläget arbetar med IT som verktyg anser vi att Compladors möjligheter att bli ett användbart och kompletterande verktyg i arbetet med arbetsmiljö- likväl som ledarskaps- och personalfrågor vara goda. På ledningsnivå arbetar många med liknande system och program för att dokumentera och planera för att få en så effektiv och lönsam verksamhet som möjligt, både när det gäller hälsa och ekonomi och målet för oss hälsopedagoger är att det ska vidareutvecklas så att allt fler organisationer bryr sig om sina anställda i samma utsträckning som sin maskinpark. I dessa organisationer är troligtvis hindren och motståndet till att föra in en ny mjukvara att arbeta med mycket mindre, då man istället ser möjligheterna till att öka lönsamheten och öka hälsan hos de anställda och företaget.

IT som verktyg är framtiden och i ledarskapsutbildningar och andra utbildningssammanhang är det ett verktyg som redan används flitigt. Powerpointpresentationer har sedan länge konkurrerat ut och ersatt overheadbilderna som ett smidigare och effektivare sätt att presentera sitt budskap. Complador har inom dessa områden, ledarskapsutbildningar, stresshanteringskurser och arbetsmiljöarbete goda förutsättningar att passa in som ett väl fungerande verktyg för att belysa avgörande faktorer inom dessa områden. I många fall kan Complador vara det verktyg som vi hälsopedagoger har saknat och som kan komplettera vår yrkesroll och ge oss användbara metoder för att arbeta ute i arbetslivet, såväl på individ- som grupp nivå. Vilket ur Olssons (2001) perspektiv kan ses som att vi som hälsopedagog valt ut ett passande pedagogiskt verktyg väl avvägt till den aktuella situationen. Complador kan öppna sinnet hos företag och få dessa att reflektera över sin situation, sina behov och sina resurser för att skapa effektiva och hälsosamma arbetsplatser som klarar ett alltmer krävande arbetsklimat och står pall för detta med friska och nöjda arbetare i spetsen!

### *Complador som verktyg ur lärandeperspektiv*

När det gäller Complador som verktyg är det inte svårt att förstå hur man ska gå till väga för att använda sig av det, en fördel då många arbetsplatser inte har mycket tid till detta, då personalantalet nog är uträknat efter tänkt arbetsbörda. Mest gynnsamt ur ett lärandeperspektiv vore om hälsopedagog och medarbetare tillsammans kunde bygga upp

dessa nät samt planera för förändringar utefter vad näten visar. Detta skulle skapa delaktighet i ännu större utsträckning än att medarbetare endast får se näten efter att de utformats. För att det ska bli så bra som möjligt är det av betydelse att arbetsmiljön tillåter detta, genom att det finns tid och att passformen är god mellan individen och miljön, vilket i enlighet med Levi (2001) innebär utveckling och lärande både för individen och för organisationen.

Segerstad, Klasson och Tebelius (2000) visar på att det måste finnas information att tillgå som pekar på betydelsen av behovet att lära sig något nytt och att lärandesituationen därutöver måste upplevas som begriplig, hanterbar och meningsfull. Detta kan jämföras med Antonovskys (1991) KASAM-begrepp som även tar upp dessa/samma begrepp. Han menar att det är hur en människa upplever känsla av sammanhang som avgör varför en del personer klarar att hantera motgångar bättre än andra. Complador kan på ett objektivt sätt visa vad som saknas och peka på vilka åtgärder som behövs för att täcka behoven. Det är ett verktyg som på ett överskådligt sätt visar och förklarar, vilket leder till en större begriplighet för individen till varför vissa saker sker och vilka följderna blir.

### **7.1.1 Diskussion/metod**

#### *Trenätsteorin och complador ur ett salutogent perspektiv*

Hur har det gått att pröva Trenätsteorin och Complador ur ett salutogent perspektiv? Det man får vara ödmjuk inför är att vi under tre års tid (under utbildningen) ägnat mycket engagemang till att föra in det salutogena perspektivet i våra diskussioner inom utbildningen. Vi har haft lång tid att begrunda vad salutogenes står för och förmodligen har en egen tolkning hunnit utvecklas för en del med intresse för detta tankesätt. I sammanhanget kan det då vara lätt hänt att Trenätsteorin inte har fått den uppmärksamhet den förtjänar då vår tid har varit begränsad, teorin innehåller ett stort antal abstrakta begrepp, som kanske inte har uppfattats rätt och vilka man inte möter i vardagen. Det kan ha skapat utrymme för större feltolkning av Trenätsteorin än av Kasam -teorin och därmed försvårat chanserna till ett rättvist genomförande.

### *Uppmärksamhetens betydelse i sammanhanget*

Hur vet vi att personalen på den utvalda arbetsplatsen uttryckte sig positivt om det hälsopedagogiska verktyget och inte gav uttryck för tillfredställelsen av att ha blivit uppmärksammade och lyssnade på? Det kan vi naturligtvis inte veta helt säkert och vi förmodar att en del av den positiva respons vi fick handlade just om att vi kom dit och var intresserade av hur deras verksamhet fungerade och vad dom gjorde för att lyckas få en tillfredställande tillvaro på arbetet. Det gav dem chansen att bekräfta sina val i verksamheten och därmed som vi tidigare nämnt enligt Antonovsky (1991) höja känslan av meningsfullhet genom att framhäva sitt sociala värde i kollektivet. Vi har ändå fått känslan av att vi har gjort skillnad genom att visa dem vad verktyget skulle kunna göra för deras verksamhet. Alla inblandade reagerade positivt på att det kom att handla om behov och strategier. Det verkade förenkla deras uppfattning om vad arbetsmiljöarbete är. Positivt med det är att vi genom att komma dit och göra denna studie i deras verksamhet kanske startade en process av reflektioner som kan vara till nytta för dem i sin fortsatta strävan att skapa en väl fungerande och trivsam arbetsplats.

### *Trenätsbegrepp eller redan etablerade begrepp inom arbetsmiljö?*

Vad som tidigt upptäcktes var att vi kände svårigheter att förlika oss med de begrepp Trenätsteorin erbjuder när det gäller området stress och stresshantering. Som tidigare nämnts använder Cardell beteckningar som stress, riktning och motivation i förklarandet av Homeostatisk mobilisering. En tanke som uppkommer är att det underlättar att använda redan befintliga begrepp som utformats från och används inom natur- och samhällsvetenskapen då förståelsen och genomslagskraften i att arbeta med verktyget borde vara större med ett gemensamt välkänt ordbruk. De redan befintliga begreppens innebörd kan vara nog så svårtolkade men det finns en större möjlighet att inblandade individer har stött på dem tidigare. Uppfattningen kan förstås ha färgats av att begreppen är nya och att vi därför mer eller mindre automatiskt använder de för oss mer kända begrepp, vilka vi känner större säkerhet inför innebörden av. Det borde inte innebära något problem eftersom analysen och jämförelsen mellan de berörda teorierna visar att det enligt vår uppfattning finns tydliga beröringspunkter, det tyder på att Trenätsteorin och Complador fungerar att använda som verktyg ur ett salutogent perspektiv i syfte att arbeta med stresshantering och byggande av hälsofrämjande arbetsplatser. Sett ur en annan synvinkel kan det möjligen vara positivt att de

begrepp man använder sig av inte är väl kända eftersom det kan underlätta det gemensamma konstaterandet av ordens innebörd då begreppen är nya och det av naturliga skäl blir den vilken introducerar Complador i verksamheten som bär på begreppens betydelse.

### *Blanda olika vetenskaper?*

Vi upptäckte vidare under tiden för vår studies framväxt att Trenätsteorin och Kasam-teorin skiljer sig på ett sätt som skulle kunna försvåra att tankegångar i det salutogena arbetet flyter lätt. Det faktum att Kasam-teorin är sprungen ur sociologin där man liksom inom samhällsvetenskapen i övrigt lägger vikt vid om handlingar till följd av tankar är medvetna eller undermedvetna, medan det ur Trenätsteorin är oväsentligt med medvetna och undermedvetna tankar, den utgår från systemtänkande. Inte heller detta faktum borde utgöra något större problem om verktygens användare är medveten om det och använder verktygen på det sätt som passar den tilltänkta verksamheten bäst.

### *Att pröva Complador under dess uppbyggnad*

Lättare har det varit att koppla mjukvaran Complador till våra mer lättillgängliga salutogena utgångspunkter. Det har varit lätt att skapa behovs- och strateginät i Complador som överensstämmer med hur vi uppfattar att ett gott arbetsmiljöarbete kan utformas ur salutogent perspektiv. Genom att den som använder verktyget själv får sätta namn på begreppen som innefattar de utvecklade näten, får man delaktighet, inflytande, kontroll och medbestämmande på köpet. Att använda sig av verktyg som i sig uppmuntrar till att lyfta fram faktorer i arbetsmiljöarbetet vilka har hälsofrämjande inverkan tycker vi är mycket positivt.

Ytterligare något att ta upp är ett konstaterande. Tanken att det skulle vara optimalt att koppla upp Complador på den utvalda arbetsplatsen uppkom tidigt. Denna tanke utbyttes senare mot att vi utformade näten i efterhand och visade personalen hur behovs och strateginät hade utvecklats från resultatet av intervjuerna. I funderingar kring detta har vi kommit fram till att det faktum att vi är nybörjare på användandet av Complador nog är en orsak. Den andra är nog känslan av otrygghet om det ska fungera just under tiden för uppbyggandet med personalen eftersom Complador fortfarande är under utveckling och när som helst kan krångla. Detta är en osäkerhetsfaktor vilken följer verktyg uppbyggda i mjukvara, något som bara är att acceptera, men kanske är det lättare med detta överseende efter längre erfarenhet.

### **7.1.2 Diskussion/allmän**

#### *Vidare utveckling av Complador*

I ett större sammanhang, till exempel på en arbetsplats med många anställda, skulle Complador kunna vara till hjälp vid en kartläggning av ett aktuellt område inom organisationen. Det borde vara möjligt att samla in data från de anställda i enkätform på elektronisk väg, för att senare sammanställa i statistiska resultatgrupper, därefter döpa noder i Complador efter vad resultatgrupperna visar och slutligen lägga fram det färdiga behovs och strateginätet för personalgruppen eller ledningen för vidare planering.

När tankar om att Complador nog skulle fungera väl som hjälpmedel vid exempelvis en kartläggning på ett större företag föddes ännu en tanke. Vi menar att Complador skulle kunna användas till att synliggöra och förtydliga områden inom organisationer som är viktiga att fokusera på under den närmaste tiden. Det skulle då underlätta om verktyget kunde utvecklas så att det gick att markera ytterligare genom att välja färg, till exempel röd på det område i behovs och strateginätet vilket behöver mest uppmärksamhet den närmaste tiden. Efter hand kan färgen bytas till gul och betyda att arbetet med att lösa dessa behov har börjat. När allt är under kontroll inom det nämnda området skulle det kunna byta färg till grönt för att markera ”nu fungerar det”. Varför vi valt röd, gul och grön färg som förslag beror på att vi tror att de flesta om inte alla i västvärlden har uppfattningen om att röd betyder uppmärksamma på hög nivå, gul –uppmärksamhet av en lägre grad och grönt till sist att det är under kontroll- liksom i trafiksammanhang.

#### *Trenätsbegrepp i företagsklimat*

En fördel med att använda Trenätsteorin och Complador som verktyg i sammanhanget vinstdrivande företag, är som vi ser det att Trenätsteorins beteckningar av de begrepp som används i näten, nämligen ”behov” och ”strategier”. Vi tänker oss att dessa begrepp leder tankarna in på vilka behov och strategier människor har för att kunna prestera



tillfredställande. Därmed skulle själva begreppen som används i det hälsopedagogiska verktyget underlätta för företaget att tänka och handla hälsofrämjande, en strategi som vi hälsopedagoger är övertygade om är den långsiktiga vägen till att bygga friska företag med människor vars resurser är tillgängliga och med motivation att prestera mot uppsatta mål.

### *Flera användningsområden*

Målsättningen med vår studie var att finna möjligheter att på ett tillfredställande sätt kunna använda mjukvaran Complador i en personalgrupp. Det tycker vi att vi har fått svar på, men under resans gång har fler möjliga användningsområden dykt upp i tankarna. Hälsopedagoger arbetar ju som sagt i vissa sammanhang på individnivå med beteendeförändring med stöd av Prochaskas transteoretiska modell. Skulle Complador fungera som komplement även i detta sammanhang? Vi har ju inte prövat eftersom vår studie inte gav utrymme för det, ändå finns en tilltro att det skulle fungera mycket väl. Genom att hälsopedagog och klient sitter tillsammans och samtalar och samtidigt för in först behov i behovsnät och senare efter att ha talat om saken för man in strategier som passar för de behov som tagits upp. På så sätt kan klienten få en tydlig bild av hur han eller hon förenklat uppfattar sin verklighet. Det skulle vidare vara möjligt att göra en kartläggning i orsaksnätet inför en förändringsprocess för att se hur verkligheten ser ut vid start. Efter det kan det vara lättare att se behoven i nuläget och därefter bygga strategier efter ett uppsatt mål, ofta med delmål på vägen. Det skulle i sammanhanget vara värdefullt att återkoppla till det som dokumenterats efter viss tid för att se om förändring har skett och i vilken utsträckning eller om det behövs ett byte av strategier för att komma framåt i processen. Vi tror att det faktum att hälsopedagog och klient arbetar fram näten tillsammans ger utrymme för viktiga faktorer, till exempel att individen känner delaktighet och egenmakt, ingredienser i tillvaron som ökar möjligheten att lyckas med en beteendeförändring genom att följden ofta blir att självkänsla och självförtroende ökar.

### *Eventuella risker med Complador som hälsopedagogiskt verktyg?*

Man behöver fråga sig om det finns risker för den enskilda individen med att föra in ett nytt hälsopedagogiskt verktyg i organisationer när man gör det. En tillbakablick i hälsopedagogikens historia säger oss att det finns all anledning att begrunda vad detta nya kan komma att få för konsekvenser. Som tidigare nämnts har kunnat konstateras att

hälsopedagogikens historia visar på att man på ett paternalistiskt sätt har bedrivit ”hälsofrämjande” verksamhet genom fostran, plikt, kontroll och uteslutning. Den rådande uppfattningen har varit att människorna behöver upplysas och fostras till att vilja hålla sig frisk (Olsson, 1999).

Vad kan det finnas för fara med ett verktyg vilket synliggör och förtydligar problemområden i en arbetsgrupp eller inom en större organisation på ett skonsamt sätt? Vad kan konsekvenserna bli om den som använder sig av det för att diskutera problem och strategier har möjlighet att ”gömma sig” bakom det, slippa direkt ögonkontakt, och utnyttjar det? Det är frågor vilka behöver ventileras. En tanke är att en arbetsplats med ekonomisk pressad situation skulle kunna utnyttja detta pedagogiska verktyg i fel syfte. Genom att en hel grupp kan sitta tillsammans och se samma bild på behovs- och strateginät, öppnas en möjlighet för en konflikträdd ansvarig att utnyttja denna möjlighet genom att låta alla inblandade förstå det ”enda” sättet att lösa organisationens problem, kanske med mycket negativa konsekvenser för enskilda individer - utan att behöva ta upp det med de berörda. En annan fara skulle kunna vara om ledningen i en koncern har tillgång till mindre enheters behovs- och strateginät, och utnyttjar det i kontrollerande syfte istället för att vara till hjälp i att utveckla en hälsofrämjande verksamhet. I bakgrunden tas upp att man idag ofta arbetar inom så kallade platta organisationer. Det innebär eget ansvar, självstyrande arbetslag och samverkande arbetsgrupper - ofta ett uppskattat arbetssätt. I bakgrunden tas vidare upp negativa aspekter på detta arbetssätt om det finns enskilda individer inom organisationen som inte orkar med det rådande tempot (Ekman och Arnetz, 2002). Om detta skulle tydliggöras genom ett synliggörande via behovs- och strateginät, skulle det kunna innebära en ökad risk för utfrysning av enskilda individer. Ett dystert scenario har nu målats upp och det får inte skrämra intresserade från att vilja pröva Complador som hälsopedagogiskt verktyg i en större verksamhet. Det som är viktigt i sammanhanget är att vakta på i vilket syfte effektiva verktyg används för att värna om den holistiska synen på hälsopedagogisk verksamhet.

## 8. REFERENSER

- Agervold, M. (2001) *Arbete och stress – En introduktion till arbetsmiljöpsykologi*. Lund.
- Antonovsky, A. (1991) *Hälsans mysterium*. Natur och Kultur.
- Cardell, G. (2001) *Trenätsmodellen – Ett systemteoretiskt redskap för att beskriva helhet och komplexitet i pedagogisk praktik – exemplet värnpliktsutbildning*. Doktorsavhandling. Lärarhögskolan i Stockholm.
- Dahmström, K. (1991). *Från datainsamling till rapport – att göra en statistisk undersökning*. Studentlitteratur. Lund.
- Döös, M. (2001). *Med arbetsuppgiften som glasögon – i relationen mellan individers uppgiftsförståelse och organisationers förändringsprocesser*. S.127-168 i Tedenljung D (red) *Pedagogik med arbetslivsriktning*. Studentlitteratur, Lund.
- Ekman, R. Arnetz, B. (2002). *Stress, Molekylerna-individen-organisationen-samhället*. Stockholm: Liber.
- Faskunger, J. (2002). *Motivation för motion – hälsovägledning steg för steg*. SISU Idrottsböcker AB.
- Frankl, V. E. (1979). *Livet måste ha en mening*. Aldusserien.
- Holmer, J och Starrin, B. (1993) *Deltagarorienterad forskning*. Studentlitteratur, Lund.
- Högberg, U. (1983). *Svagårens barn*. Stockholm: Liber.
- Janlert, U. (2000). *Folkhälsovetenskapligt lexikon*. Natur och Kultur, Stockholm
- Jarlbro, G. (1999). *Hälsokommunikation- en introduktion*. Studentlitteratur
- Johannisson, K. (1990). *Medicinens öga*. Stockholm: nordstedts.
- Karasek, R. och Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of the working life*. New York: Basic Books.
- Klockars, K. Österman B. (1995). *Begrepp om hälsa - filosofiska och etiska perspektiv på livskvalitet, hälsa och vård*: Liber utbildning.
- Kvale, S. (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Studentlitteratur. Lund.
- Levi, L. (2001) *Stress och hälsa*. En skrift i Skandias serie VÅR HÄLSA.
- Medin & Alexandersson. (2000), *Begreppen hälsa och hälsofrämjande*. Studentlitteratur, Lund.
- Nordenfelt, L (1991). *Livskvalitet och hälsa, Teori och kritik*.: Almqvist& Wiksell.Uppsala.

- Olsson, U. (1997). *Folkhälsan som pedagogiskt projekt. Bilden av hälsouppllysning i statens offentliga utredningar.* (Avhandling för doktorsexamen, Uppsala universitet, pedagogiska institutionen). Uppsala: studies in Education 72.
- Olsson, U. (1999) *Friskvårdspedagogik*, Högskolan, Gävle.
- Olsson, U. (2001). *Om hälsopedagogikens historia*, sid 35-41 i Svederberg, E. (red) *Pedagogik i hälsofrämjande arbete: studentlitteratur*, Lund.
- Perski, A. (2002) *Ur balans*. Bonnier fakta.
- Pettersson, R. (1994) *Det goda ledarskapet*. Landstinget Gävleborg.
- Rydgqvist, L-G och Winroth, J. (2003) *Idrott, friskvård, hälsa & hälsopromotion*. SISU Idrottsböcker.
- Rönnerman, K. (2004) *Aktionsforskning i praktiken – erfarenheter och reflektioner*. Studentlitteratur. Lund.
- Stockholms läns landsting. (1998) *Att folkhälsoarbeta – om metoder och organisation*. Starck Design AB/Katarina Tryck AB, ISBN 91-630-7695-0.
- Stora engelsk- svenka ordboken (1983). Esselte Herzogs, Uppsala
- Stringer, E. (1996) *Actionresearch – A Handbook for Practitioners*. Sage Publications, Inc.
- Svedberg, L.(1997) *Gruppsykologi – Om grupper, organisationer och ledarskap*. Studentlitteratur, Lund.
- Segerstad, H. Klasson, A. Tebelius, U (2000)*Vuxenpedagogik- att iscensätta vuxnas lärande*. Studentlitteratur. Lund.
- Cardell, G. (2004). Opublicerat arbetsmaterial. Högskolan i Gävle. (mottogs 2005-03-02).
- Cardell, G. (2005). *Compladorprojektet*. Opublicerat arbetsmaterial. Högskolan i Gävle. (mottogs 2005-03-02).
- Cardell, G. (2005a).Utkast till bok om Trenätsteorin. Opublicerat arbetsmaterial. Högskolan i Gävle. (mottogs 2005-03-15).
- Döös, M. (2004) Arbetsplatsens relationik– om vardagens lärande och kompetens i relationer. *Arbetsmarknad och arbetsliv*, årgång 10, nr. 2 sommaren 2004.
- Prochaska, JO, DiClimente, CC och Norcross JC (1992). *In Search of How People Change*. American Psychologist Vol. 47, No 9 s. 1102-1114.
- SOU 2000: 91 *Hälsa för alla på 2000-talet*.
- Siegrist, J. (1996) Adverse Health effects of high effort/low reward conditions. *Journal of occupational health psychology I* s. 27-41.

WHO (1998) The Health Report 1998, Life in the 21st century, A vision for all; World Health organisation; Geneva

Arbetsmiljöverket. (2001) *Systematiskt arbetsmiljöarbete*. Arbetsmiljöverkets författningssamling, AFS 2001:1

Arbetsmiljöverket. [www.av.se](http://www.av.se) 2005-04-17

Nationalencyklopedin (2005) [http://www.eniro.se/uppslagsverk/sok.html?t\\_word=arbete](http://www.eniro.se/uppslagsverk/sok.html?t_word=arbete)  
2005-05-25

SCB, (2003) *Vuxnas lärande 2003*.

[www.scb.se/templates/publodb/publikation\\_\\_\\_\\_2725.asp&plopnr=1358](http://www.scb.se/templates/publodb/publikation____2725.asp&plopnr=1358)

Theorell, T. (2003) *Är ökat inflytande på arbetsplatsen bra för folkhälsan?*.

Kunskapssammanställning. Statens Folkhälsoinstitut Rapport nr. 2003:46. [www.fhi.se](http://www.fhi.se)  
2005-03-12

Vetenskapsrådets forskningsetiska principer inom humanistisk – samhällsvetenskaplig forskning. (1990) Elander Gotab.

<http://www.vr.se/filesserver/index.asp?fil=ZOKCAOA10OJ0> 2005-04-04 13:21

## **BILAGOR**

Missivbrev (bilaga 1)

### **Skärmbilder från Complador nedan**

Behovsnät (bilaga 2)

Strateginät (bilaga 3)

Orsaksnät (bilaga 4)

Nodtexter (bilaga 5)

Till

Personalen vid Apoteket i xxxx

### **Ang. Compladorprojektet – en undersökning i pedagogik på er arbetsplats**

Vi, Anki Edvardsson och Karolina Edström, är hälsopedagogstudenter på Högskolan i Gävle. Som färdiga hälsopedagoger vill vi arbeta med hälsofrämjande arbete inriktat mot stresshantering. Vi ska nu skriva en C-uppsats i pedagogik och vill då pröva ett par verktyg – dels en teori (Trenätsteorin), dels ett dataprogram (Complador) – som vi tror att vi kan få användning för som färdiga hälsopedagoger. Detta sker inom ramen för *Compladorprojektet* som leds av upphovsmannen till Trenätsteorin och Complador, fil.dr Gunnar Cardell, lektor i pedagogik.

Efter kontakt med er chef xxx, har vi fått tillåtelse att tillsammans med er på er arbetsplats pröva dessa pedagogiska verktyg för att synliggöra er verksamhet och att underlätta kommunikation, planering och dokumentation. Vi har även tankar om att dessa verktyg skulle kunna synliggöra faktorer som leder till stress, och därmed underlätta stresshantering på arbetsplatsen.

Av denna anledning vill vi gärna träffa er på er arbetsplats. Vi hoppas kunna observera hur verksamheten fungerar hos er vid något eller några tillfällen. Därefter vill vi gärna ställa några frågor om tankar kring er arbetsmiljö. Om det är möjligt kommer vi att sitta tillsammans med er endera en och en, eller alla samtidigt som en grupp så att vi tillsammans kan använda Complador. Vi kommer till sist att vilja ta del av era tankar kring era erfarenheter vad det gäller Trenätsteorin och Complador.

Uppgifterna kommer att behandlas konfidentiellt, deltagandet är frivilligt och var och en av er kan när som helst avbryta sin medverkan. Om ni redan nu vet att ni *inte* vill delta i denna studie vore det snällt av er att kontakta någon av oss under de närmaste dagarna och meddela detta!

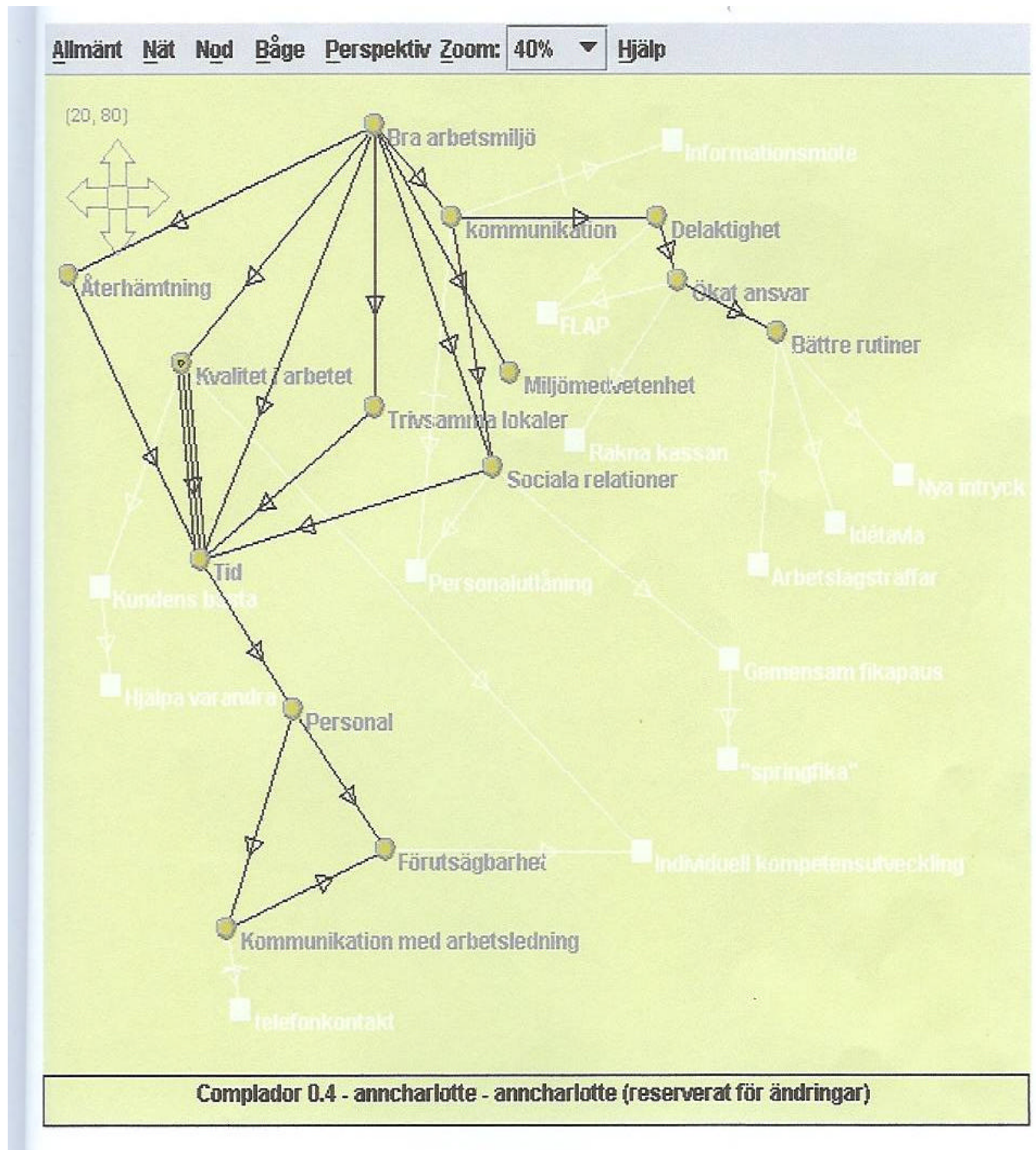
Vänliga hälsningar!

Anki Edvardsson  
[anki.edvardsson@xxx](mailto:anki.edvardsson@xxx).  
tel.xxxx, mob. xxx

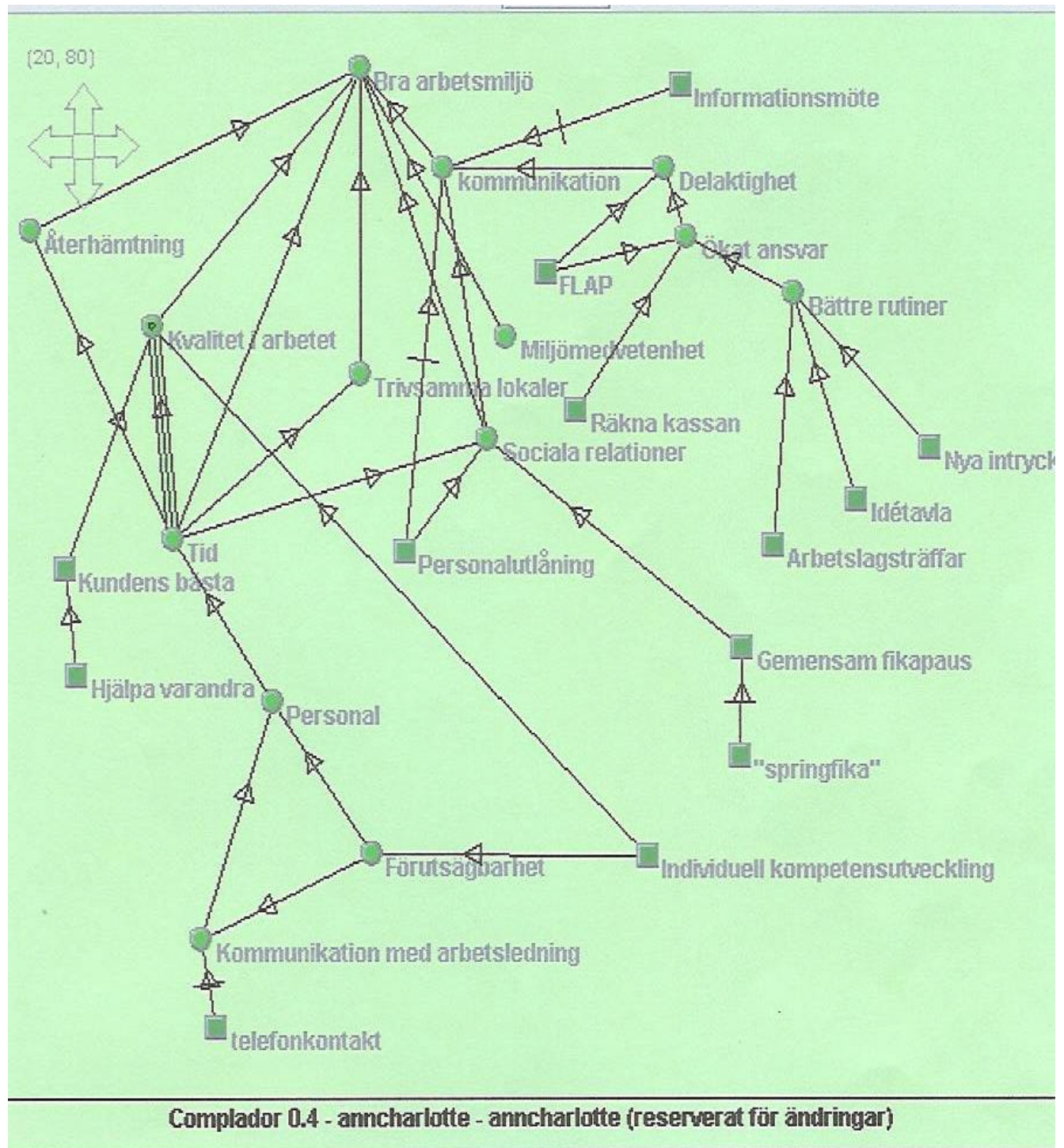
Karolina Edström  
[karolinaedstrom@xxx](mailto:karolinaedstrom@xxx).  
tel. xxx, mob. xxx

Handledare för uppsatsen är Gunnar Cardell.  
Tfn xxx (arb). Fax. xxx  
E: post xxx  
Inst. För pedagogik, didaktik och psykologi  
Högskolan i Gävle

## Bilaga 2 - Behovsnät

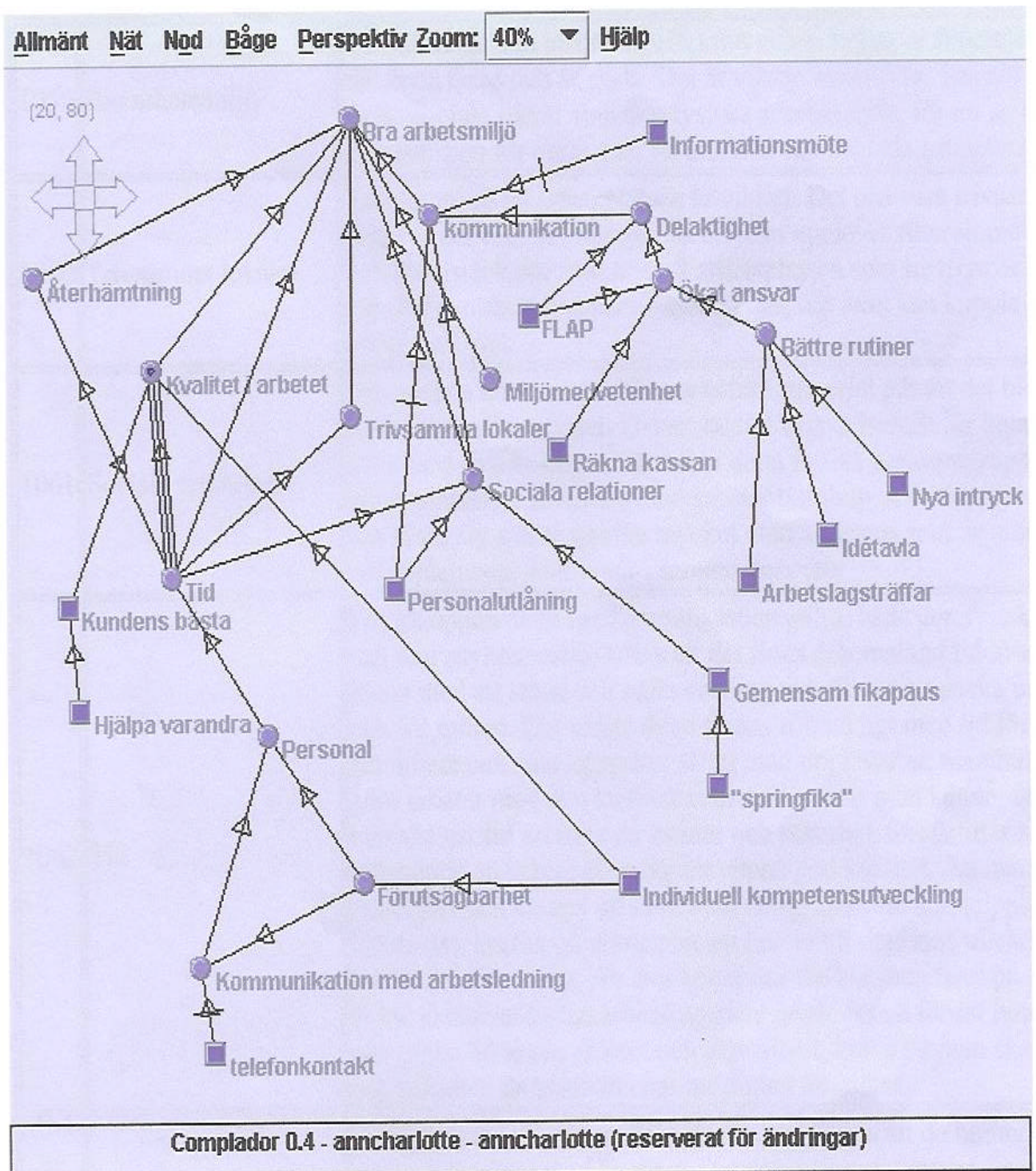


**Bilaga 3 – Strateginät**





## Bilaga 4 - Orsaksnät



## Bilaga 5 - Nodtexter

1059	Bra arbetsmiljö	För att trivas och utföra ett effektivt arbete krävs att förutsättningarna för detta finns och är goda. Det är viktigt att man tar hänsyn till den psykosociala likväl som den fysiska arbetsmiljön, för att se hur arbetsmiljön för varje enskild anställd och för hela gruppen ser ut.
1060	Trivsamma lokaler	Trevlig miljö på arbetsplatsen är viktigt. Det ska vara trivsamt och framför allt rent och snyggt, så att man upplever fikarummet, butiken och övriga lokaler som hör till arbetsplatsen som trevliga och framför allt att fikarummet upplevs som en oas, där man kan koppla av från jäktet i arbetet.
1061	Sociala relationer	Bra sociala relationer mellan arbetskamraterna gör att det blir ett positivare arbetsklimat. Det är väldigt betydelsefullt för hälsan att man trivs med sina kolleger, särskild i detta fall då personalgruppen och arbetsplatsen är liten och man arbetar tätt ihop och upplever att man ska klara sig själva ganska mycket utan assistans från de större arbetsplatserna som ingår i samma koncern.
1062	Tid	För att uppnå detta med trivsam arbetsmiljö, både den fysiska miljön och den psykosociala, krävs att det finns schemalagd tid avsatt för att hinna med att städa och hålla ordning och tid för att packa upp varor och för möten. Det måste även finnas tillräckligt med tid för att utföra sitt arbete och sina uppgifter så att man upplever att man hinner att göra arbetet med den kvalitet man önskar. Att man känner att man faktiskt har tid att följa de rutiner och säkerhetsföreskrifter som finns utformade att arbeta efter för att uppnå god kvalitet. Att man har möjlighet och känner att man utan dåligt samvete kan koppla av och hämta nya krafter på arbetsplatsen kräver att det finns tillräckligt med tid för återhämtning. Av stor betydelse för hur man trivs på sitt arbete är hur relationen med arbetskamrater upplevs och för att hinna träffas och prata, både om arbetet och privatlivet, krävs att man skapar tid och tillfällen då anställda har möjlighet att mötas.
1063	Personal	Tillräckligt med personal för att alla ska känna att de hinner med att utföra sitt arbete med kvalitet. Det är av stor vikt att det finns tillräckligt med anställda på arbetsplatsen för att täcka upp behoven som finns då det gäller att hinna med att betjäna kunderna och ge dessa rådgivning etc, packa upp varor och sköta administrativa uppgifter. Det saknas i dagsläget personal som kan rycka in vid behov, t ex sjukskrivningar och kortare semestrar, utan man ställer upp för varandra då någon är borta eller det behövs någon extra person.
1064	Kommunikation med arbetsledning	Bra kommunikation mellan de anställda och arbetsledningen är av betydelse för arbetsmiljön. Det är ett behov som behöver fyllas för att man ska få förståelse för den andra partens situation och arbetsbörda. Det är viktigt att man känner stöd för sitt arbete och sina idéer hos arbetsledningen och att man får konstruktiv feedback på det arbete man utför. Regelbundna besök på arbetsplatsen av arbetsledningen är viktiga och eftersöks för att man ska känna sig sedd och uppskattad för sitt arbete.
1065	Kvalitet i arbetet	För de anställda är det viktigt att de upplever att de kan utföra sitt arbete efter de befintliga rutiner och säkerhetsföreskrifter som finns utarbetade. Att hinna med att utföra sitt arbete med kvalitet istället för kvantitet gentemot kolleger och tredje person tex kunder.
		Att man känner att hela arbetsplatsen och även arbetsgivaren och tillverkarna arbetar för att göra miljömedvetna val, då det gäller rengöringsprodukter och andra produkter som de anställda kommer i

1066	Miljömedvetenhet	kontakt med. Det är viktigt att de anställdas syn på vad som är miljövänliga varor och det som levereras från tillverkarna stämmer överens.
1067	Förutsägbarhet	Att man känner att man vet vad som är i görningen, att man vet vad som förväntas av en i yrkesrollen och att man vet hur organisationen och främst den egna arbetsplatsen kommer att se ut och förändras inom den närmaste tiden skapar en trygghet, och ger i förlängningen lugn och ro i arbetsgruppen.
1068	Återhämtning	Att få möjlighet att koppla av från arbetet och hämta nya krafter på arbetstid, genom att till exempel sitta ned en stund i fikarummet utan att bli störd.
1113	Kundens bästa	För att på bästa sätt kunna hantera arbetets krav då det är otillräckligt med personal och tid, har de anställda valt att alltid prioritera kunden först, man fokuserar på kunden och dennes behov.
1114	Hjälpa varandra	Man försöker hela tiden ställa upp för varandra. Detta gäller såväl under det dagliga arbetet med att packa upp varor, svara i telefon och dylikt som vid sjukdom, då man "täcker upp för varandra".
1115	Arbetslagsträffar	Man har bestämt sig för att börja med arbetslagsträffar, för att kunna planera på ett effektivare sätt. Mötena ska ske regelbundet, antingen före öppnandet eller efter stängning. Alla anställda ska vara med på mötet, och den som är ansvarig för arbetsplatsen idag ska gå en kurs i hur man bäst fördelar rollerna och poster som ordförande och sekreterare etc. för att alla ska komma till tals och få vara med och bestämma hur de nya rutinerna ska se ut för att få arbetet att flyta bättre. Dessa träffar ska dokumenteras och i dokumenten ska det stå vilka nya rutiner som bestäms.
1116	FLAP	FLAP är ett nytt schemasystem som precis tagits i bruk. Alla anställda får lägga sitt eget schema med sina personliga önskemål. Sedan jämförs dessa med vilka personalbehov som krävs vid varje arbetstillfälle på arbetsplatsen och så försöker man jämka så att det blir så bra som möjligt. Detta har man gjort för att öka delaktigheten och inflytandet för de anställda. Schemat väcker tankar och förslag hos de anställda för att lösa exempelvis lunchen genom att vid behov stänga i 30 minuter.
1117	Idétavla	Det finns en tavla i fikarummet som benämns som idékläckartavla, där nya förslag sätts upp. Det finns även samlad information i angränsning till fikarummet som är viktig att alla anställda ser och tar del av för att diskutera dessa frågor och ämnen vid större träffar i koncernen.
1118	Gemensam fikapaus	De anställda har valt att försöka fika alla tillsammans, trots att det ständigt är en strid ström av kunder, vilket gör att de anställda sällan sitter ned i lugn och ro och fikar och samtalar. Det är ändå ett val man gjort för att få tillfälle att någon gång under arbetsdagen samlas och dryfta ditt och datt.
1119	Räkna kassan	Det är nu bestämt att alla anställda ska turas om att räkna kassan. Tidigare var det den som var ytterst ansvarig på arbetsplatsen som gjorde detta varje morgon, nu ska ansvaret delas för detta bland alla anställda.
1120	Personalutlåning	Arbetsgruppen har tillsammans valt att låna ut en person vissa dagar i veckan till en större arbetsplats i samma koncern istället för att låta en person bli omlacerad på heltid. Det är två personer som turas om att lånas ut. Detta val har man gjort för att man värnar om varandra och

		om relationen man har till varandra i arbetsgruppen.
1121	Nya intryck	Utlåningen ger tillfälle att se hur andra arbetsplatser arbetar och hur deras rutiner för att få arbetet att flyta ser ut. Dessa intryck och nya idéer är bra att kunna ta med sig tillbaka till den ordinarie arbetsplatsen.
1122	Individuell kompetensutveckling	Alla anställda har fått möjlighet att önska individuell kompetensutveckling, för att förkovra sig lite och stärka sin yrkesroll. Man får tillfälle att bättra på sina svaga sidor och kunskaper och detta upplevs som mycket positivt av personalen, denna satsning gör att man som anställd känner sig lite "påkostad" och uppskattad.
1123	kommunikation	Ökat behov av att kunna kommunicera med varandra. Utlåningen av personal och schemalagda arbetstider försvårar kommunikationen mellan de anställda. Arbetsgruppen önskar att de kan diskutera mer tillsammans hur arbetet ska utformas för att flyta bra.
1124	Bättre rutiner	De anställda har en önskan om att utarbeta nya rutiner, särskilt efter de senaste förändringarna som genomförts och ska komma att genomföras inom det snaraste, för att få arbetet att flyta bättre och för att få alla att mer effektivt veta vad som ska göras och i vilken ordning.
1125	Delaktighet	Det finns en önskan hos de anställda att få vara med och påverka mer hur arbetet och schemat ska utformas. Man vill att rutiner ska ändras så att man upplever att alla är lika delaktiga, och får vara med och tycka och slutligen även fatta besluten som rör den lilla arbetsplatsen och hur arbetet där ska skötas.
1126	Ökat ansvar	Man upplever att man blivit frångått mycket av det ansvar man tidigare haft för sin arbetsplats. Detta har skett främst genom flera av de förändringar och omorganisationer som gjorts i koncernen.
1294	Informationsmöte	I timme var sjätte vecka har man ett personalmöte på arbetsplatsen. Det är främst till för att föra ut information som kommer från ledningen och som personalen behöver få kännedom om. Mötet sker utan medverkan av arbetsledning/chef. Det motverkar behovet av att gemensamt träffas och kommunicera, då informationsmötet främst är en enkelriktad informationskanal.
1295	telefonkontakt	Att nå arbetsledningen är relativt lätt via telefon och e:post. Däremot är det sällsynt med chefens fysiska närvaro på arbetsplatsen. Telefonkontakten motverkar de besök de önskar få av arbetsledningen.
1296	"springfika"	Man har valt att försöka fika tillsammans för att det är trevligt och för att man värnar om de sociala relationerna. Detta innebär att någon ständigt är på språng, då alla turas om att springa ifrån för att ta hand om kunder. Det blir inget tillfälle för vila och återhämtning i samband med fikarasten. Springfikat motverkar behovet av gemenskapen under fikarasten.