



# Kandidatuppsats

Organisering och ledning av arbete och  
välfärd – inriktning socialt arbete 180 hp

## Första linjens chefers psykosociala arbetsmiljö inom äldreomsorgen

En kvalitativ studie

Socialt arbete 15 hp

Halmstad 2022-05-25

Hannah Bjerke Nilsson och Lisa Teveldal



HÖGSKOLAN  
I HALMSTAD

# Första linjens chefers psykosociala arbetsmiljö inom äldreomsorgen

- En kvalitativ studie

---

Hannah Bjerke Nilsson

Lisa Teveldal

2022-05-26

Akademin för hälsa och välfärd

Organisering och ledning av arbete och välfärd

Kandidatuppsats i Socialt arbete, 15 hp

Handledare: Oscar Andersson

## Första linjens chefers psykosociala arbetsmiljö inom äldreomsorgen

Hannah Bjerke Nilsson och Lisa Teveldal

### **Sammanfattning**

Att arbeta som första linjens chef innebär ett komplext uppdrag där arbetsuppgifterna består av ansvar för personal, budget och arbetsmiljö. I arbetet befinner sig första linjens chefer i en mellanposition där de behöver ta hänsyn till att politiska riktlinjer följs och finnas tillgängliga för medarbetare och kunder. Syftet med studien är att undersöka första linjens chefers psykosociala arbetsmiljö i äldreomsorgen. Studien bygger på kvalitativ metod. Metoden som vi använde oss av var nio semistrukturerade intervjuer. Studiens teoretiska utgångspunkter är Rubenowitz modell av psykosocial arbetsmiljö och Karasek och Theorell modell om krav, kontroll och stöd. Resultatets teman är första linjens chef, psykosocial arbetsmiljö, handlingsutrymme samt socialt stöd och meningsfullhet. Temat psykosocial arbetsmiljö har en underrubrik som heter covid-19. Vi har kommit fram till att studiens resultat visar på att respondenterna delar samma uppfattning om att det är viktigt med en god psykosocial arbetsmiljö.

Nyckelord: Socialt arbete, psykosocial arbetsmiljö, äldreomsorg, första linjens chefer, handlingsutrymme, socialt stöd

## First-line managers psychosocial work environment in elderly care

Hannah Bjerke Nilsson and Lisa Teveldal

### **Abstract**

Working as a first-line manager implicates a complex mission where the tasks consist of responsibility for staff, budget and working environment. In their work, first-line managers are in an intermediate position where they need to consider that political guidelines are followed and are available to employees and customers. The purpose of the study is to investigate the psychosocial work environment of first-line managers in elderly care. The study is based on a qualitative method. The method we used was nine semi-structured interviews. The study's theoretical starting points are Rubenowitz's model of psychosocial work environment and Karasek and Theorell's model of requirements, control and support. The themes of the result are first-line manager, psychosocial work environment, margin of action and social support and meaningfulness. The theme psychosocial work environment has a subheading named covid-19. We have concluded the results of the study show that the respondents share the same view; that it is important to have a good psychosocial work environment.

Keywords: Social work, psychosocial work environment, elderly care, first line manager, margin of action, social support

## **Förord**

Ett stort tack till respondenterna som deltagit i vår studie och berättat om deras perspektiv kring den psykosociala arbetsmiljön. Vi vill tacka vår handledare Oscar Andersson som genom studiens gång stöttat och gett oss feedback. Vi vill även tacka oss själva för att vi utför denna uppsats och fortfarande är vänner.

Vi har träffats större delen av studien på Högskolan i Halmstad och skrivit arbetet gemensamt. Intervjuerna har fördelats mellan oss så att en av oss utförde fem respektive en av oss utförde fyra intervjuer.

# Innehållsförteckning

---

<b>1. Inledning</b> .....	<b>1</b>
1.1 Problemområde.....	1
1.2 Relevans för det sociala arbetet.....	1
1.3 Syfte och frågeställningar.....	2
1.4 Avgränsningar.....	2
1.5 Disposition.....	2
<b>2. Begreppsdefinitioner</b> .....	<b>3</b>
2.1 Psykosocial arbetsmiljö.....	3
2.2 Första linjens chefer.....	3
<b>3. Bakgrund</b> .....	<b>3</b>
3.1 Arbetet i äldreomsorgen från dåtid till nutid.....	4
3.2 Förändringar i kommunala sektorn.....	4
<b>4. Tidigare forskning</b> .....	<b>5</b>
4.1 Den mångsidiga rollen.....	5
4.2 Handlingsutrymme.....	5
4.3 Resurser i arbetet.....	6
4.4 Empowerment.....	7
4.5 Covid-19.....	7
<b>5. Teoretiska utgångspunkter</b> .....	<b>8</b>
5.1 Kartläggning av psykosocial arbetsmiljö.....	8
5.2 Krav, kontroll och stöd.....	9
<b>6. Metod</b> .....	<b>11</b>
6.1 Abduktion.....	11
6.2 Vetenskapsteoretisk utgångspunkt.....	12
6.3 Urval.....	13
6.4 Semistrukturerade intervjuer.....	13
6.5 Analysmetod.....	15
6.6 Etiska överväganden.....	15
6.7 Metoddiskussion.....	16
<b>7. Resultat och analys</b> .....	<b>18</b>
7.1 Första linjens chef.....	18
7.2 Psykosocial arbetsmiljö.....	19
7.2.1 Covid-19.....	21
7.3 Handlingsutrymme.....	22
7.4 Socialt stöd och meningsfullhet.....	24
<b>8. Diskussion</b> .....	<b>25</b>
8.1 Hur upplever första linjens chefer sin psykosociala arbetsmiljö?.....	25
8.2 Hur beskriver första linjens chefer sitt handlingsutrymme?.....	26
8.3 Vad betyder socialt stöd för första linjens chefer?.....	27
8.4 Reflektioner.....	28

## Referenser

## **Bilagor**

Bilaga A : Informationsbrev

Bilaga B : Samtyckesblankett

Bilaga C : Intervjuguide

## 1. Inledning

I följande kapitel presenteras problemområde, relevans för det sociala arbetet, syfte och frågeställningar, avgränsningar och uppsatsens disposition.

### 8.5 Problemområde

Att arbeta som första linjens chef innebär en varierad arbetsdag med ett ganska fritt utrymme att planera verksamheten. Enligt Socialstyrelsen (2021) upplever första linjens chefer sina arbetsuppgifter som meningsfulla. Första linjens chefer har möjlighet till att prioritera sitt handlingsutrymme inom riktlinjer för arbetet. I takt som organisationer moderniseras implementeras nya organisationsförändringar i arbetet. Organisationsförändringar i äldreomsorgen har medfört fler ansvarsområden för första linjens chefer att hantera i det dagliga arbetet. Rollen som första linjens chef definieras idag av ansvar för personal, budget, utveckling och arbetsmiljö. Det ökade ansvaret skapar en komplex arbetssituation för första linjens chef där det är viktigt att prioritera mellan arbetsuppgifterna. Arbetsmiljön för personal är i behov att prioriteras samtidigt som budgeten behöver följas vilket medför att handlingsutrymmet blir begränsat. Finns det inte tillräckligt med resurser i arbetet medför det att första linjens chef får en hög arbetsbelastning som gör att det tillslut brister i arbetet. En allt för hög arbetsbelastning resulterar i en arbetsmiljö som utvecklas ogynnsamt för första linjens chef. Psykosocial arbetsmiljö är ett omtalat ämne som berör alla i arbetslivet. I Arbetsmiljöverket (2015) föreskrifter och allmänna råd om organisatorisk och social arbetsmiljö (AFS 2015:4) 1§ framkommer att "syftet med föreskrifterna är att främja en god arbetsmiljö och förebygga risk för ohälsa på grund av organisatoriska och sociala förhållanden i arbetsmiljön". Nordin (2010) beskriver att det sociala stödet fyller en central roll för att arbetet ska vara hållbart i längden. Genom det sociala stödet påverkas individens känsla av avlastning i organisationen som i sin tur minimerar risken för sjukskrivning och byte av arbetsplats.

### 1.2 Relevans för det sociala arbetet

Enligt Akademikerförbundet SSR (2014) är socialt arbete en profession som bygger på praktiska erfarenheter och en akademisk disciplin där kärnuppdraget är att främja social förändring, social utveckling och social sammanhållning. Akademikerförbundet SSR (2014) studie har en relevans till det sociala arbetet då första linjens chefers arbetsuppgifter är att planera och ansvara för äldreomsorgen. Att forska om första linjens chefers psykosociala arbetsmiljö bidrar till en bättre förståelse om vad det är som påverkar den psykosociala arbetsmiljön och hur den ska främjas för ett hållbart arbete. Enligt Socialstyrelsen (2021) ansvarar första linjens chefer för verksamheten som arbetar för personer som är i behov av omvårdnad och stöd. Genom att arbeta utifrån politiskt styrda ramar har första linjens chefer riktlinjer som stöd för hur verksamheten ska planeras. I den psykosociala arbetsmiljön ingår faktorer som stöd och inflytande vilket påverkar första linjens chefer i sitt dagliga arbete.

### 1.3 Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka första linjens chefers psykosociala arbetsmiljö i äldreomsorgen. Till studien har vi formulerat tre frågeställningar i relation till syftet.

- Hur upplever första linjens chefer sin psykosociala arbetsmiljö?
- Hur beskriver första linjens chefer sitt handlingsutrymme?
- Vad betyder socialt stöd för första linjens chefer?

### 1.4 Avgränsningar

Då äldreomsorgen är en bred verksamhet och har flera intressanta områden att studera har vi valt att begränsa oss till första linjens chefer för hemtjänst och särskilt boende inom äldreomsorgen. Till studiens syfte har vi valt att begränsa oss till första linjens chefers arbetsmiljö.

### 1.5 Disposition

Uppsatsen inleds med en sammanfattning av studiens syfte, innehåll och resultat. Därefter följer en indelning av studien med 8 kapitel som består utav inledning, begreppsdefinitioner, bakgrund, tidigare forskning, teoretiska utgångspunkter, metod, resultat och analys samt diskussion. Inledningen består av studiens valda problemområde, relevans för det sociala arbetet, syfte och frågeställningar, avgränsningar och disposition. I begreppsdefinitionen bryts relevanta begrepp som psykosocial arbetsmiljö och första linjens chefer för studien ner och förklaras. I kapitlet om tidigare forskning återfinns tidigare relevant kunskap som är aktuell för studien. Kapitlet delas in i teman som den mångsidiga rollen, handlingsutrymme, resurser i arbetet, empowerment och covid-19. I kapitlet om teoretiska utgångspunkter presenteras Rubenowitz (2004) kartläggning av psykosocial arbetsmiljö och Karasek och Theoreoll (1990) modell om krav, kontroll och stöd som är relevanta för vårt arbete. I kapitlet om metod ingår abduktion, vetenskapsteoretiska utgångspunkter, urval, semistrukturerade intervjuer, analysmetod, etiska överväganden och metoddiskussion. I kapitlet om resultat och analys presenteras resultatet integrerat med analys från studien. Resultatet delas in i första linjens chef, psykosocial arbetsmiljö, handlingsutrymme samt socialt stöd och meningsfullhet. Covid-19 finns med som en underrubrik till temat psykosocial arbetsmiljö. Studiens teman har inhämtats av det insamlade datamaterialet som sedan analyserats och redovisats. I det sista kapitlet som handlar om diskussion kommer studiens resultat att diskuteras samt om studiens syfte och frågeställningar besvarats. Diskussionen avslutas därefter med en reflektion av studiens gång.

## **2. Begreppsdefinitioner**

I detta kapitel presenteras begreppsdefinitioner som psykosocial arbetsmiljö och första linjens chefer.

### **2.1 Psykosocial arbetsmiljö**

Det finns inte någon allmän definition gällande psykosocial arbetsmiljö. Det framkommer dock att det handlar om psykiska villkor som är kopplade till arbetet, materiella förutsättningar, sociala och organisatoriska förutsättningar som är tillgängliga utifrån kraven, arbetsvillkoren kopplat till rättvisa, tryggheten i anställningen samt hälsan hos medarbetarna i relation till resultat av ekonomi och produktivitet (Eklöf 2017). I arbetsmiljöverkets författningssamling ”Organisatorisk och social arbetsmiljö ” finns allmänna råd för en god arbetsmiljö. Syftet med föreskrifterna är att förebygga och främja en bra arbetsmiljö kopplat till organisatoriska och sociala omständigheter i arbetsmiljön. Arbetsgivaren är skyldig att se till att föreskrifterna efterföljs. Det framgår i föreskrifterna hur man systematiskt ska arbeta med arbetsmiljön och det finns regler om policy för arbetsmiljön, arbetsgivarens ansvar för hur man kontinuerligt har ansvar för att undersöka och bedöma risker i verksamheten. Det framkommer att arbetsgivaren är ansvarig för att vidta åtgärder samt ansvarar för att ta bort riskerna. Arbetsgivaren är ansvarig för mål gällande den organisatoriska och sociala arbetsmiljön. Syftet med målen är att arbeta hälsofrämjande samt att minska ohälsa. Arbetstagarna ska vara delaktiga i arbete med mål och arbetsgivaren är ansvarig för att arbetstagarna känner till målen (Arbetsmiljöverket 2015).

### **2.2 Första linjens chefer**

Socialstyrelsen (2021) beskriver att chefer som är närmast ansvariga för den operativa verksamheten benämns första linjens chefer. Första linjens chef ansvarar för personal, budget, arbetsmiljö samt utveckling. Vanligtvis brukar titeln på första linjens chefer vara enhetschefer och verksamhetschefer. Vi har valt att begränsa första linjens chefer till enhetschefer inom äldreomsorgen. Anledningen till att vi har valt begreppet första linjens chefer är att det förkom mest i den tidigare forskningen vi använt oss av.

## **3. Bakgrund**

I följande kapitel presenteras en bakgrund som beskriver framväxten av arbetet i äldreomsorgen genom att kort introducera dåtidens fattigvård och hur arbetet utvecklats över tid. I bakgrunden beskrivs hur förändringarna i den kommunala sektorn påverkat första linjens chefers arbete.

### 3.1 Arbetet i äldreomsorgen från dåtid till nutid

Socialt arbete är ett begrepp som är svårt att definiera då det härstammar från olika grunder. Meeuwisse och Swärd (2016) beskriver att flera namnkunniga författare är eniga om att professionellt socialt arbete är en produkt av industrialismens påverkan till det moderna samhället. Industrialismen medförde motsättningar i klassamhället som utvecklade en grundtanke om hur motsättningarna kunde motarbetas och reduceras. Vad som kan beskrivas som en grund och starten för det sociala arbetet i Sverige var föreningar från 1800-talet som tog hand om välgörenhet, fattigvård och förebyggande hälsovård för behövande. Föreningen som riktade sig mot äldre fick benämningen som fattigvårdsarbete där det var övre klassens kvinnor som tilldelades en central roll i verksamheten. Rauhut (2002) beskriver i sin studie att under decennier har det sociala arbetet utvecklats och formats om. Fattigvårdslagen trädde i kraft år 1918 och var en förordning i samhället fram till år 1956 när Socialhjäpplagen trädde i kraft. År 1980 trädde Socialtjänstlagen i kraft som blev en ramlag. År 1998 implementerades en uppdaterad version av socialtjänstlagen som var mer restriktiv angående socialbidrag och medförde en förändrad syn på fattigdom. Det sociala arbetets utveckling bidrog till att föreningar inom området omvandlades. Dåtidens fattigvårdsarbete förändrades till äldreomsorg samt den framträdande rollen som övre klassens kvinnor ansvarade för ersattes av positionen som första linjens chefer.

### 3.2 Förändringar i kommunala sektorn

New Public Management är ett begrepp som handlar om att effektivisera organisationen utifrån de resurser som finns. New Public Management kan ses som en förstärkande faktor till att strukturen i arbetsuppgifterna förändrats i den kommunala sektorn. Nya organisationsförändringar bidrog till politiska förändringar för den kommunala sektorn (Bengtsson & Melke 2014). Förändringen i den kommunala sektorn bidrog till att äldreomsorgen påverkats genom att formas om till en politiskt styrd verksamhet som regleras inom ramarna av Socialtjänsten. Socialtjänstlagen (SFS 2001:453) är en ramlag som ansvarar för att ge stöd för kommunens befolkning och arbeta förebyggande för kommunens invånare vid behov. Genom socialtjänstlagen regleras arbetet i äldreomsorgen och vilka riktlinjer första linjens chef ska arbeta efter. Nya arbetsuppgifter som ger mer effektivitet och är mer kostnadseffektiva implementeras i verksamheten. En arbetsuppgift som första linjens chef ägnar stor tid åt under arbetsdagen är det administrativa arbetet. Forsell och Ivarsson Westerberg (2014) beskriver i sin bok att i det administrativa arbetet ingår dokumentation av uppgifter som kan vara journalföring av kunder, planering och samordning av uppgifter. Antonsson (2013) beskriver att det ökade ansvaret skapar svårigheter där första linjens chefer hamnar mellan verksamhetens riktlinjer att följa samt att vara tillgänglig för personal och kunder.

## 4. Tidigare forskning

I följande kapitel presenteras tidigare forskning som ramar in forskningens valda ämne som benämns den mångsidiga rollen, handlingsutrymme, resurser i arbetet, empowerment och covid-19.

### 4.1 Den mångsidiga rollen

Att arbeta som första linjens chef innebär ett varierande arbete med flera områden att ta hänsyn till. Keisu, Öhman och Enberg (2018) fann i sin kvantitativa svenska studie att första linjens chefers handlande i arbetet påverkar hållbarheten i den organisatoriska miljön. Genom att dela ut enkäter till 159 personal i nio äldreomsorger fann studien att anställdas arbetsmiljö och kvaliteten på vård fungerar som i en symbios. Arbetsmiljön och kvaliteten på vården påverkas utifrån de handlingar och beslut som första linjens chef tar. Vilket Westerberg och Tafvelin (2014) tar upp i sin kvantitativa studie med geografisk spridning. Studien undersökte vilka faktorer som påverkar kvaliteten på vården. Studien bekräftar att bidragande faktorer till en god vård är hur väl det organisatoriska stödet upplevs, hur hög arbetsbelastningen är och graden av kontroll i arbetet. Första linjens chefers agerande i arbetet påverkar hur väl faktorerna uppfylls. Hagerman, Engström, Wadensten och Skytt (2019) genomförde intervjuer i sin svenska undersökning där 14 första linjens chefer intervjuades genom semistrukturerade intervjuer. I undersökningen beskrev första linjens chefer sitt arbete som komplext och krävande, men det finns en hög auktoritet inom arbetet dock inom bestämda ramar. Första linjens chefer uttrycker i undersökningen arbetet som meningsfullt och utvecklande då möjligheten till att påverka arbetet och ge en bra vård åt brukarna sågs som en drivkraft. Studien fann att första linjens chefer är stolta i sitt arbete och strävar efter att arbeta i ett nära samarbete med anställda för att påverka kvaliteten i arbetet. Vidare fann Van der Borg, Verdonk, Dauwerse och Abma (2017) i sin kvalitativa nederländska studie att samspelet mellan första linjens chefer och personal är en bidragande faktor till hur väl vårdkvaliteten uppfylls. Ett nära samspel visar sig skapa en känsla av en öppen atmosfär och stärker relationen mellan första linjens chefer och anställda. Det visar sig att en balans mellan krav och autonomi förstärker intrycket av en öppenhet i organisationen. Med krav menas vilka riktlinjer och regler anställda arbetar efter och autonomi är möjligheten till att påverka utförandet av arbetsuppgifterna. Bidragande faktorer som var centrala för att uppnå balans är känslan av tillit, autonomi och den mellanmänniska relationen.

### 4.2 Handlingsutrymme

I en svensk kvalitativ studie av Antonsson (2013) om chefers arbete i äldreomsorgen som grundar sig på skuggningar, observationer och intervjuer beskrivs handlingsutrymmet som en möjlighet för första linjens chefer att prioritera arbetsuppgifterna inom utrymmets ramar och regler. Första linjens chefer upplever handlingsutrymmet som begränsat då de befinner sig emellan både riktlinjer som

behöver följas och medarbetare som behöver tas hänsyn till. I arbetet har första linjens chefer som uppdrag att balansera mellan personal, budget, administrativa uppgifter och vårdbehovet. Det begränsade handlingsutrymmet skapar en komplicerad arbetssituation för första linjens chefer där de behöver prioritera om som resultat av de administrativa uppgifternas tidsåtagande. Vidare beskrivs det hur första linjens chefer behöver anpassa sig efter nya händelser som gör att arbetsdagen behöver planeras och struktureras om även om schemat är tidspressat. Den ökade administrationen gör att första linjens chefer arbetar mer på kontoret. Vidare upplever första linjens chefer att de administrativa uppgifterna inte är deras huvudsakliga arbetsuppgifter men som måste göras. Karlsson (2006) åtskiljer begreppen handlingsutrymme och handlingsfrihet i sin studie. I studien undersöks arbetsledares handlingsutrymme, handlingsfrihet och skilda lojaliteter i kommunal äldreomsorg genom intervjuer och enkäter. I studien beskrivs handlingsutrymme som den formella ramen som bestäms utifrån regler och riktlinjer samt handlingsfrihet som handlar om möjligheter att agera inom de formella ramarna. Studien visar på att första linjens chefer känner att det begränsade handlingsutrymmet påverkas av att tillgodose kundens önskemål och den budget som finns inom ramarna. Vilket gör att första linjens chefer hamnar i en situation där de blir en mellanhand i förhållande till kunder, anställda och förvaltning.

### **4.3 Resurser i arbetet**

Socialstyrelsen (2021) beskriver i sin lägesrapport om vård och omsorg för äldre att äldreomsorgen är i behov av förändring då faktorer som administrativa arbetsuppgifter och högre efterfrågan av utbildad personal får ett högre behov. Andra faktorer som att befolkningen i dagens samhälle blir äldre med multipla diagnoser skapar ett högre behov av vård. Vilket medför att äldreomsorgen är i behov av att ställa om för att motsvara de nya kraven. Vidare skapar det en påfrestning för första linjens chef att implementera kraven och finnas tillgänglig för anställda och boende. En högre efterfrågan av vårdplatser till äldre, brist på personal och högre efterfrågan av utbildning i arbetet skapar ett högre ansvar och krav för första linjens chefer. Vidare studerade Du Toit et al. (2020) i en kvantitativ studie som använder sig av en longitudinell metod där enkäter skickats ut vid två tillfällen till första linjens chefer inom demensboenden. Studien hade en geografisk spridning och fann att första linjens chefer ansåg att resurser i arbetet upplevdes som begränsat. Studien undersöker hur första linjens chefer förstår innebörden av personcentrerad vård i demensboenden. Vad som uppfattas påverka möjligheten till att ge god vård i arbetet är det tidsbegränsade arbetet, resursbrister och mindre tillgångar. Bristen på resurser gör att anställda får det mer komplicerat att leverera vård som uppfyller kraven.

#### 4.4 Empowerment

Seibert, Wang och Courtright (2011) genomförde en meta-analytisk studie där de undersökte psykologisk empowerment och empowerment i arbetsgrupper som redogör för strukturell empowerment. Studien fann att empowerment är kopplat till ett individuellt tillstånd och personliga resurser. Det avser flera olika delar till exempel medarbetarresultat, tillfredsställelse av arbetet, organisatoriskt intresse, sammanhang och uppgift. Empowerment kan användas i syfte att utveckla anställdas inställning och arbetsbeteende. Vidare studerade Hagerman (2019) i sin avhandling empowerment utifrån ett arbetsmiljöperspektiv för första linjens chefer inom äldreomsorgen samt deras medarbetare. Avhandlingens slutsats är att första linjens chefers yrkesliv inom äldreomsorgen är utmanande samt komplicerat och det finns behov av strukturell empowerment. Det framkommer bland annat att första linjens chefer i samband med självskattning upplever högre psykologisk kraft och mer strukturell empowerment på arbetet samt har högre självskattning på lednings- och ledarskapsprestationer och lägre stresssymptom. I en studie av Hagerman, Engström, Wadensten och Skytt (2019) med kvalitativ metod intervjuades 14 första linjers chefer. Syftet med studien var att redogöra för chefernas erfarenhet av sitt arbete inom äldreomsorgen ur ett strukturellt och psykologiskt empowermentperspektiv. Resultatet var att första linjens chefer upplevde varierade förutsättningar till strukturell empowerment och psykologisk empowerment i arbetet utifrån olika erfarenheter gällande känsla av betydelse, kvalifikationer, påverkansmöjlighet och självständighet.

#### 4.5 Covid-19

Pandemin vid namn covid-19, bröt ut våren år 2020 då ett stort antal personer i Sverige blev sjuka. Vård- och omsorgsanalys (2021) fann i sin studie kvantitativa studie som genomförde två enkätundersökningar som ledare och personal inom socialtjänsten, sjukhuset och äldreomsorgen deltog i. Studien fann att smittspridningen av covid-19 varierade i olika regioner. Insatser gjordes i syfte att skydda samhällets mest ömtåliga medborgare och trots detta insjuknade många äldre på särskilt boende. Det fanns också många inom hemtjänsten som drabbades av covid-19. I många kommuner har det varit en stor utmaning för chefer inom vård och omsorg att hantera smittspridningen. Under april-maj månad år 2020 gjorde Inspektionen för vård och omsorg (2020) en undersökning av tusen verksamheter i kommunernas vård och omsorg på särskilt boende, bostad med särskild service och hemtjänst. Undersökningen utgick ifrån intervjuer med första linjens chefer. Det framkom bland annat att cheferna tyckte det var problematiskt att stötta oroliga medarbetare, hitta fungerande rutiner för hygien och skydd, ta hand om informationsflödet samt vara uthållig i bemanningen. Bø Lyng, Ree, Wibe och Wiig (2021) skriver i en kvalitativ artikel hur ledare inom hemtjänsten och på äldreboende i en norsk kommun hade använt nya lösningar för att bemöta covid-19. I artikeln

fokuserade man bland annat på hemvårds- och vårdhemsledarnas perspektiv kopplat till de första 6-9 månaderna av debuten av covid-19. Början av pandemin förutsatte innovativa lösningar och god anpassningsförmåga hos personalen i vården. Studien bidrog till förståelse för hur ledare inom äldreomsorgen använde nya lösningar utifrån att ge en god sjukvård till kunderna. Vid en kris som covid-19 pandemin framkom att både krisdriven innovation och motståndskraft behövs inom sjukvården.

## 8. Teoretiska utgångspunkter

I följande avsnitt kommer vi att definiera vårt ämne genom att fokusera på teoretiska utgångspunkter som berör den psykosociala arbetsmiljön. Den psykosociala arbetsmiljön kännetecknas av flera aspekter och konstruerar sig olika på arbetsplatser i samhället.

Till de teoretiska utgångspunkterna har två teorier valts ut från Rubenowitz (2004) och Karasek och Theorell (1990). Den första teoretiska utgångspunkten är Sigvard Rubenowitz (2004) kartläggning av psykosocial arbetsmiljö. Kartläggningen mäter arbetstillfredsställelsen i arbetet för anställda. Teorin lämpar sig bra då vi i vår studie undersöker hur första linjens chefer upplever den psykosociala arbetsmiljön i arbetet. Den andra utgångspunkten är Karasek och Theorell (1990) teori om krav, kontroll och stöd. Modellen mäter vad som påverkar känslan av stress utifrån faktorer som samspel i organisationen och dess omgivning. Vi anser att teorin är relevant då den beskriver utifrån olika faktorer vad som påverkar stress i arbetet. I vår studie undersöker vi första linjens chefers psykosociala arbetsmiljö, handlingsutrymme och betydelsen av socialt stöd där stress påverkar samtliga områden. Teorierna som valts kompletterar varandra då den första teorin utgår från individens perspektiv och den andra fokuserar på organisationen och dess omgivning.

### 5.1 Kartläggning av psykosocial arbetsmiljö

Sigvard Rubenowitz skriver i sin bok *Organisationspsykologi och ledarskap* (2004) om den psykosociala arbetsmiljön och vad det är för faktorer som påverkar den. För att få en inblick av vad den psykosociala arbetsmiljön kännetecknas av baserade Rubenowitz (2004) en metod för att kartlägga arbetsmiljön för personal. Metoden mäter fem psykosociala faktorer som finns i organisationen.

*Egenkontroll i arbetet* är den första faktorn som beskriver graden av handlingsutrymme som anställda har över sina arbetsuppgifter. Den anställde har rätt till inflytande och kontroll över arbetet i en viss omfattning. Egenkontroll i arbetet ger den anställde möjligheten till att prioritera sitt egna handlingsutrymme.

*Ett positivt arbetsledningsklimat* handlar om relationen mellan anställda och ledning. Organisationen strävar här efter konsensus mellan befattningarna som gynnar arbetsklimatet. Ett positivt arbetsledningsklimat skapar en känsla av tillit och påverkar hur väl anställda presterar i arbetet. Ett gott ledarskap visar sig gynna anställdas känsla av tillfredsställelse och motivation.

*Stimulans från själva arbetet* är ett liknande intryck som egenkontroll då den anställde stimuleras genom att använda sina egna inhämtade kunskaper. Stimulans i arbetet ger förutsättningar för ett gynnande arbetsklimat i organisationen då anställda använder inhämtade kompetenser som tillgångar. Vidare påverkar det tillfredsställelsen i arbetet.

*God arbetsgemenskap* handlar om att organisationen bör ha förutsättningar för god trivsel mellan kollegor och kommunikation. God arbetsgemenskap skapas när det finns en god social relation mellan kollegor och kraven i arbetet inte påverkar möjligheten till kommunikation.

*Optimal arbetsbelastning* är den femte och sista faktorn som Rubenowitz (2004) nämner i sin bok. Optimal arbetsbelastning uppstår när den psykiska stimulans om arbetets positiva utveckling av arbetstagaren och fysiska arbetsbelastningen är optimal. Arbetsbelastningen påverkar den psykosociala arbetsmiljön för anställda vilket gör att vikten av balans mellan krav och handlingsutrymme är central.

Till studiens frågeställningar har inspiration hämtats från Rubenowitz kartläggning som delats upp i tre frågor som berör psykosocial arbetsmiljö, handlingsutrymme samt socialt stöd. Kartläggningen visar på ju större utsträckning som de fem faktorerna är positiva finns det en större tillfredsställelse i arbetet och engagemang hos anställda blir högre. Faktorerna tyder på att stressreaktioner minskar samtidigt som frånvaron blir mindre. Vidare leder det till organisationens anställda har en mindre benägenhet att byta jobb och ta sig vidare.

## **5.2 Krav, kontroll och stöd**

Robert Karasek och Töres Theorell grundade i sin bok *Healthy work* (1990) en modell om krav, kontroll och stöd som beskriver balansen mellan psykologiska krav, kontroll och stöd i arbetet för att redogöra hur det påverkar den psykosociala arbetsmiljön. Modellen mäter fyra olika psykologiska arbetssituationer som benämns spänd arbetssituation, avspänd arbetssituation, aktiv arbetssituation och passiv arbetssituation i arbetet utifrån krav, kontroll och stöd med en skala som rangordnas från högt till lågt.

*Spänd arbetssituation* handlar om att arbetet har höga psykologiska krav på anställda och en låg möjlighet till kontroll i arbetet. De höga psykologiska kraven skapar en

arbetsmiljö med hög arbetsbelastning som leder till en psykisk påfrestning. Den låga kontrollen i arbetet resulterar i ett mindre beslutsutrymme i arbetet.

*Avspänd arbetssituation* innebär ett arbete med en hög tillgång till kontroll och låga psykologiska krav i arbetet. Möjligheten till hög kontroll skapar en legitim identitet för individen då hen har tillgång till ett rimligt beslutsutrymme. De låga psykologiska kraven möjliggör ett fungerande tempo mellan arbetsuppgifterna. Till skillnad från arbetssituationen med hög arbetsbelastning skapas en arbetsmiljö som är mindre påfrestande psykologiskt.

*Aktiv arbetssituation* är en arbetssituation som har höga psykologiska krav och hög tillgång till kontroll i arbetet. I arbetet kan de höga psykologiska kraven vara motiverande för individen då det finns tillgång till att styra sitt beslutsutrymme. Det höga beslutsutrymmet bidrar till en stimulans och möjlighet för personlig utveckling i arbetet.

*Passiv arbetssituation* innebär ett arbete med låga psykologiska krav och låg möjlighet till kontroll i arbetet. De låga psykologiska kraven skapar en mindre stimulans i arbetet där individen har mindre tillgång för att utvecklas. Passiva jobb kan bidra till lägre psykosocial arbetsmiljö då de låga kraven och beslutsutrymmet bidrar till sämre motivation.

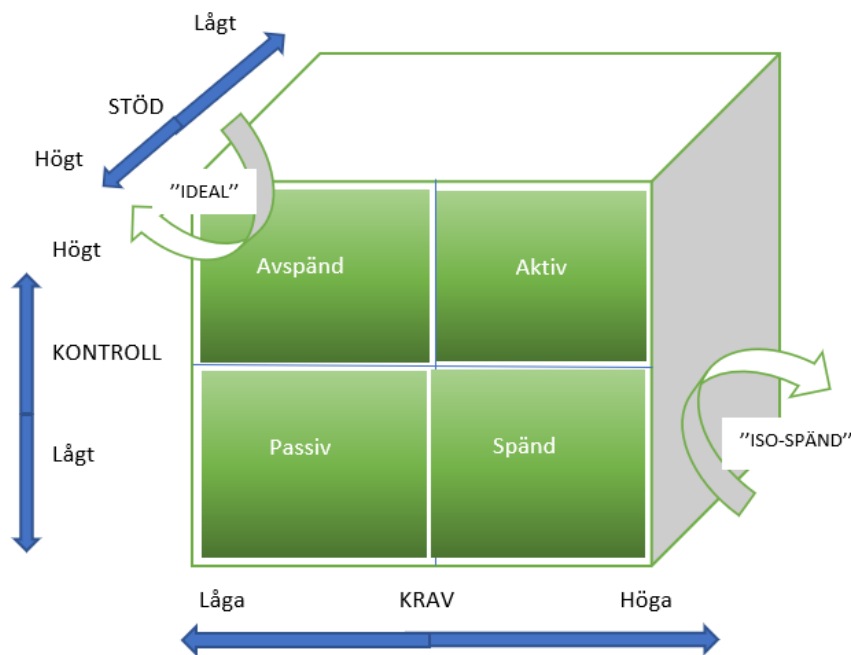
Krav går att delas in i två avsnitt utifrån Karasek och Theorell (1990) modell. Det första avsnittet har ett fokus på vilket krav som finns på produktionen i arbetet. Kravet på produktionen är sammanlänkat med deadlines och mål som organisationen har i det dagliga arbetet. Det andra avsnittet handlar om anställdas psykologiska mående i relation till produktionen och benämns som emotionella krav. Det emotionella kravet handlar om hur mycket kraft som arbetet tar emotionellt på organisationens medlemmar.

Kontroll handlar om vilket beslutsutrymme som anställda har i och över arbetet som delas in i två avsnitt. Det första avsnittet handlar om kontrollen *i* arbetet som påverkar vilket beslutsutrymme som anställda har i de dagliga arbetsuppgifterna. Kontroll *över* arbetet handlar om graden av kontroll och vilken påverkan som anställda har i de dagliga arbetsuppgifterna.

Stöd är den tredje faktorn i Karasek och Theorell (1990) modell som bidrar till lägre känsla av stress i arbetet. Ett starkt socialt stöd skapar en effekt där organisationens medlemmar känner tillit till varandra och fungerar som en buffert mot stress och belastning i arbetet. Utifrån de fyra psykologiska arbetssituationer har aktiva jobb och låg arbetsbelastning ett högre socialt stöd än passiva och jobb med hög

arbetsbelastning. Bidragande faktor till det sociala stödet är tillgången till beslutsutrymme som finns.

Till studien har Karasek och Theorell (1990) modell använts då den lämpar sig bra till vår studie då vi undersöker hur första linjens chefer upplever sin psykosociala arbetsmiljö, handlingsutrymme och socialt stöd. Krav, kontroll och stöd-modellen har inspirerat teman till vårt resultat.



Figur 2: Egenillustrerad modell från Karasek och Theorell (1990) modell om krav, kontroll och stöd efter godkännande av Töres Theorell.

## 8. Metod

I följande kapitel presenteras metoden som handlar om abduktion, vetenskapsteoretisk utgångspunkt, urval, semistrukturerade intervjuer, analysmetod, etiska överväganden och metoddiskussion.

### 6.1 Abduktion

Till vår studie har vi valt att använda oss av abduktivt tänkande. Enligt Bryman (2018) utgår undersökaren från ett sammanhang med en teoretisk förståelse där man studerar människor utifrån språk och innehåll av perspektiv som formar en bild av världen. Undersökaren utgår utifrån deltagarnas perspektiv genom att förstå och beskriva verkligheten och man gör en redogörelse utifrån ett samhällsvetenskapligt

perspektiv och den sociala verkligheten utifrån dessa perspektiv. Det är viktigt att undersökaren utgår ifrån verkligheten. Abduktion är överlag induktivt i sin framställning men det finns skillnader genom att abduktionen utgår ifrån deltagarnas perspektiv och synsätt samt förlitar sig på de involverades förklaring och förståelse. Enligt Alvesson och Sköldberg (2017) har abduktion vissa drag av både deduktion och induktion. Abduktion skiljer sig dock åt i förhållande till bland annat underliggande mönster och metoden visar också på förståelse. Vår studie bygger på en teoretisk förståelse från Rubenowitz (2004) och Karasek och Theorell (1990) samt insamlad empiri från respondenterna.

## 6.2 Vetenskapsteoretisk utgångspunkt

Till den vetenskapsteoretiska utgångspunkten har vi valt att använda oss av hermeneutiken som handlar om att tolka och skapa en förståelse som grund. Hermeneutiken beskrivs som en cirkel där en del endast förstås om den sätts i samband med helheten. Cirkeln som förklarar förståelsen av del och helhet har utvecklats till en mer detaljerad modell. Den nya modellen tar form av en spiral och tolkas som en utveckling samt fulländning av den tidigare cirkeln. I spiralen är processen för tolkande och skapande av förståelse en evig process som inte tar slut (Alvesson & Sköldberg 2017). Bryman (2018) beskriver ontologi som en förståelse att den sociala verkligheten konstrueras och skapas av människor. Det betyder att verkligheten finns där om man skapar den. Epistemologin betyder att verkligheten konstrueras utifrån inhämtad kunskap. I relation i hermeneutiken har vi med ett ontologiskt och epistemologiskt synsätt. Vår studie utgår efter en hermeneutisk grund då syftet är att studera första linjens chefers psykosociala arbetsmiljö i äldreomsorgen. Med hermeneutiken som grund tar vi hänsyn till första linjens chefers tolkningar och upplevelser. Till studien tolkas första linjens chefer i relation till hermeneutiken som delen och äldreomsorgen tolkas som helheten. Till studien finns ett fokus att förstå delen i helheten. För att förstå delen har vi valt att studera första linjens chefers psykosociala arbetsmiljö. Förförståelsen är en betydelsefull del i hermeneutiken utifrån förståelse och tolkningslära. Vi har olika erfarenheter av socialt arbete vilket medför en viss förförståelse till forskningens valda ämne. Vi båda har teoretiska kunskaper om socialt arbete från vår utbildning. En av oss är utbildad och arbetar som undersköterska samt har haft praktik hos en första linjens chef inom äldreomsorgen. En av oss har arbetat som vårdbiträde i hemtjänst. Intervjuguiden som använts till studien har formats utifrån den förförståelse som vi erhåller sedan tidigare. I samband som litteratur bearbetats och intervjuer transkriberats samt analyserats har det bidragit till en större förståelse. Då vår studie bygger på en hermeneutisk grund och förförståelse har det bidragit till en abduktiv ansats. Alvesson och Sköldberg (2017) beskriver att förförståelsen kan bidra med både för- och nackdelar. Vad som är fördelaktigt är att förförståelsen om första linjens chefer bidrar till att det är enklare att tolka vad som berättas under intervjuerna. Nackdelen är att förförståelsen medför att det redan finns fördomar om vårt valda ämne som har varit med och format intervjuguiden.

### 6.3 Urval

Enligt Bryman (2018) är det är forskningsfrågorna som styr urvalet av personer man intervjuar i kvalitativ forskning. Det är vanligt att forskaren i kvalitativa undersökningar använder urval som är målstyrt eller målinriktat. Urvalet brukar göras kopplat till målen med forskningen och undersökningsenheterna bestäms utifrån kriterier som medför att man kan svara på forskningsfrågorna. Ett målstyrt urval handlar om att urvalet bestäms utifrån vad vår forskning handlar om. För att hitta rätt urval går det att tolka processen som att vi använt oss av ett målstyrt urval. Vi har använt ett målstyrt urval genom att utgå från första linjens chefer. Från det målstyrda urvalet har respondenter valts efter ett bekvämlighetsurval. Enligt Bryman (2018) handlar ett bekvämlighetsurval om att välja ut respondenter som finns närmast till hands. Vårt bekvämlighets urval är södra Sverige. För att få kontakt med respondenter valde vi att skicka ut förfrågan och information om vår undersökning genom olika sociala plattformar. För att hitta rätt målgrupp sökte vi fram första linjens chefer från kommuners hemsidor i södra Sverige och kontaktade totalt 10 personer via mejl samt att vi la ut inlägg på sociala medier. Vi fick svar från nio respondenter som vi mejlat och av sociala medier fick vi inget svar. Respondenterna informerades om intervjun och syftet med vår studie via mail. Efter respondenterna anmält intresse av att delta i studien skickades en inbjudan ut till respondenterna för en digital intervju.

### 6.4 Semistrukturerade intervjuer

Enligt Bryman (2018) är det vissa förberedelser man behöver göra i samband med framtagning av intervjuguiden. Det handlar om att skapa en viss struktur i valda teman så att de hänger ihop på ett bra sätt samt vid behov kunna ändra ordningsföljden på frågorna. I syfte att underlätta svaren på studiens frågeställningarna ska man formulera teman eller intervjufrågor och det är viktigt att använda ett tydligt språk och inte ställa ledande frågor. Det är av betydelse att fråga om fakta gällande bakgrund exempelvis kön, namn samt ålder. Vi började med att komma fram till teman vi ville ha till studien kopplat till vårt syfte samt frågeställningar. Våra valda teman i intervjuguiden var; bakgrundsinformation, rollen som enhetschef, psykosocial arbetsmiljö, covid-19, handlingsutrymme samt stöd och avlastning. Efter att vi valt teman utformade vi frågeställningar under varje rubrik.

Vi har valt att använda semistrukturerade intervjuer. Enligt Bryman (2018) har den som gör semistrukturerad intervju en lista på områden som ska tas upp. Den som blir intervjuad formulerar själv sina svar. Strukturen behöver inte följa intervjuguiden utan frågorna kan ställas när det passar under intervjun. Man kan även ställa frågor som inte finns med i intervjuguiden under förutsättning att det knyter an till något

som den intervjuade tar upp. Vi valde detta tillvägagångsätt då vi ville vara flexibla i att kunna ställa frågor om saker som respondenterna tog upp och gå utanför intervjuguiden. Det möjliggjorde också att vi kunde byta plats på våra teman i intervjuguiden under intervjuens gång.

Intervjuer som sker via internet kan uppkomma i nutid samt att det finns en synlig kontakt mellan den som utför intervjun och respondenten. Man kan använda exempelvis Skype som är ett datorprogram där man kan se varandra genom kamera i datorn vilket är mycket snarlikt en intervju på en gemensam plats. Fördelen med en intervju på datorn är att man inte behöver träffas fysiskt utan man kan befinna sig på olika platser i världen. Fördelarna och nackdelarna med denna typ av intervju är samma som om man skulle träffas och göra en intervju på ett gemensamt ställe. En fördel med denna typ av intervju är att man undviker kostnader för transporter (Denscombe 2016). Vi har valt att använda oss utav programmet Microsoft teams till våra intervjuer.

Under förutsättning att man får samtycke från den som blir intervjuad kan man använda sig av inspelningsteknik för att få konversationen inspelad. Man kan starta intervjun med att redogöra för undersökningens syfte och efter det fråga deltagaren om tillåtelse att spela in. Utifrån den snabba digitaliseringen av teknik blir det lättare med ljudinspelningar men samtidigt också svårigheter. Mobiltelefonens funktion att spela in ljud kan vara lagom till de som gör ett litet antal intervjuer. Allmänt kan man säga att tekniken behöver vara säker och okomplicerad (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015). Det framkommer att många som gör intervjuer på plats använder sig utav ljudupptagningar. Den som blir intervjuad kan i början uppleva sig obekvämt av ljudupptagningen men ganska snabbt blir det en avslappnad miljö. Man ska använda inspelningen på ett respektfullt och varsamt vis. Det finns flera fördelar med en ljudinspelad intervju bland annat obegränsad tillgång till det som sagts under intervjun. Det finns även möjlighet för andra undersökare att kontrollera. En nackdel med inspelade intervjuer är att det fångar upp samtalet men inte kroppsspråk och omgivningen (Denscombe 2016). Vi valde ljudinspelning av intervjuerna för att vi skulle kunna transkribera och sedan gå igenom texten och bearbeta materialet vi fått in. Anledningen till det var att vi ville få med allt som togs upp under intervjuerna och vi kände att det blev svårt att skriva ner allt under pågående intervju. Innan intervjuerna startade frågade vi alla respondenterna om de samtyckte till att vi spelade in intervjun och berättade vårt syfte med det. Det inspelade materialet förvaras så att ingen annan än vi som utfört studien har tillgång till det. När studien är godkänd kommer inspelningarna att raderas.

Tillvägagångsättet under intervjun var att vi båda två var med men det var en av oss som ansvarade och höll i intervjun. En av oss genomförde intervjun medan den

andre, som inte intervjuade satt bredvid och observerade samt skrev ned anteckningar. Vi valde att båda två skulle vara med vid intervjutillfället för att vi båda skulle få ta del av intervjun och det kändes mest naturligt eftersom att vi gör studien tillsammans. Varje intervju pågick i runt 30 minuter.

## 6.5 Analysmetod

Rennstam och Wästerfors (2015) beskriver att analysarbetet delas in i tre områden, sortering, reducering och argumentering. Vid sortering av arbete ges en helhetssyn av materialet, man bekantar sig samt ”umgås” med underlaget. Vid sorteringen får man kunskap om materialet, koll på det som sticker ut och är annorlunda samt kan se relationer i detaljerna mellan de olika påbörjade sorteringarna. Det är bra att använda sig av olika grupperingar och vid behov hitta nya. I samband med att en användbar gruppering framtagits kan den redovisas i en text även om den tagits fram efter undersökningen. I syfte att få en ordning på materialet är det bra att börja med de enkla delarna och därefter ta det som är mer komplicerat. I den analytiska induktionen ingår att göra en sortering och därefter formulera en förklaring. Materialet behöver minskas och bli mer behändigt. Vid reducering stuvlar man om och tar bort visst material, sammanställer det och zoomar in. Det är bara en begränsad del av materialet som används under skrivandet och man kan behöva välja inom kategorier men också bland olika kategorier. Ofta finns det behov av att gå fram och tillbaka mellan materialet samt även titta på materialet som finns vid sidan om då det kan bli aktuellt att använda i den framtagande analysen. Vid argumenteringen teoretiserar man och tar fram en teori kopplat till det insamlade materialet. Argumenterandet styrs upp när man på ett uttryckligt sätt tar fram innebörden med undersökningen och jämför med kunskap som finns på området sedan tidigare, det man sätter ord på bör vara övertygande. Vi sorterade materialet genom att transkribera underlaget och satte sedan in det i ett gemensamt dokument. Vi fick ihop 52 sidor med text från intervjuerna. Efter att vi hade transkriberat materialet läste vi igenom allt och markerade meningar och stycken som vi kunde använda till resultatet. Vi reducerade vår text genom att forma teman utifrån vårt syfte och frågeställningar och vi gick igenom allt vi hade markerat från intervjuerna. Det var en process att gå igenom allt material vi fått in och sätta in det under teman som vi arbetade fram. De teman vi fick fram var första linjens chef, psykosocial arbetsmiljö, handlingsutrymme samt socialt stödet och meningsfullhet. I temat psykosocial arbetsmiljö har vi med en underrubrik som är covid-19. Vi tog ut citat från transkriberingarna och satte in i resultatet under de olika rubriker vi hade tagit fram.

## 6.6 Etiska överväganden

I samband med forskning är det viktigt att forskaren utgår från forskningsetiska överväganden för att inte riskera att information om deltagarna i studien röjs. Det är

av vikt att forskaren beaktar förhållandet mellan forskningen och forskningens deltagare för att säkerställa det berättigade kravet till ny forskning samt att inte äventyra deltagarens säkerhet (Vetenskapsrådet 2017). I studien använder vi oss av fyra grundläggande huvudkrav som är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Informationskravet innebär att forskaren ska informera involverade om syftet med forskningen. Forskaren ska också informera undersökningsdeltagarna om förutsättningarna kopplat till deltagandet. Det handlar om upplysning gällande att det är frivilligt att delta och att de har möjlighet att avbryta sitt deltagande. Vad det gäller samtyckeskravet så ska forskaren inhämta samtycke från deltagarna i undersökningen. Konfidentialitetskravet innebär att de som ingår i en undersökning ska få konfidentialitet och personuppgifterna ska hanteras så att obehöriga ej kan komma åt dessa. Utomstående ska ej kunna identifiera uppgifter i forskningen kopplat till enskilda personer. Uppgifterna ska därför förvaras på ett sådant sätt att de inte är möjligt för utomstående att få tillgång till uppgifterna. Nyttjandekravet innebär bland annat att materialet som samlas in och som handlar om uppgifter om enskilda inte får lånas ut eller användas för andra syften än den aktuella forskningen (Vetenskapsrådet 2002). Våra intervjuer skedde digitalt och vi hade ett muntligt samtycke till att de ville vara med och delta i vår studie. Vid intervjutillfället delade vi skärm och de fick då ge ett muntligt samtycke till sitt deltagande. Anledningen till att vi valde ett muntligt samtycke var att intervjuerna skedde digitalt och därav kunde inte skriftligt samtycke utföras. Därför tog vi beslut om att ha muntligt samtycke. När vi kommit i kontakt med våra respondenter informerade vi om syftet för studien, att det var frivilligt samt tillvägagångssätt för intervjun. Vi hade även ett informationsblad som vi visade deltagarna och de som ville fick materialet mailat till sig efter intervjun. Vi har följt konfidentialitetskravet genom att hantera materialet vi fått in så att ingen annan kan komma åt det. Vi har enbart använt materialet som vi fått in till denna studie och inte till något annat.

## **6.7 Metoddiskussion**

Enligt Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015) räcker det ofta inte att intervjua ett litet antal personer. När man intervjuar sex till åtta personer i en separat grupp ökar möjligheten till att få ett relativt oberoende material kopplat till enskilda personers olika uppfattningar. Vid diskussion om representativitet i kvalitativa intervjuer brukar man efter en tid beskriva att man uppnår en mättnad. Det innebär att svaren känns igen då liknade svar återkommer i många intervjuer och inte ger någon ny information eller kunskap. Vi kom i kontakt med 9 respondenter som ville vara med och delta i vår studie. När vi hade utfört intervjuerna gjorde vi bedömningen att vi hade uppnått en mättnad samt att vi hade tillräckligt med information till vår studie.

I intervjuguiden valde vi att ha med några frågeställningar om covid-19 då det har påverkat stora delar av samhället. Vi vill inte lägga huvudfokus på covid-19 men

eftersom äldre personer tillhör en riskgrupp så har det påverkat första linjens chefer som jobbar inom äldreomsorgen. Med anledning av detta väljer vi att lite kortfattat ta upp första linjens chefers psykosociala arbetsmiljö under pandemin. Utformningen av intervjuguiden gjorde vi i början av vår studie. Det bidrog till att våra frågeställningar blev ganska generella och breda som man kunde tolka fritt. Vid några tillfällen efterfrågade respondenterna förtydligande på frågeställningar. I efterhand funderar vi på om anledningen till uppkomna frågor kan vara att vi var för snabba med att färdigställa intervjuguiden och påbörja intervjuerna. När vi hade genomfört några intervjuer märkte vi att en av våra frågeställningar var en sluten fråga då vi endast kunde få som svar ja eller nej. Vi valde därför att formulera om frågeställningen till en öppen fråga och respondenterna fick utforma sina egna svar.

I samband med att vi hade en första kontakt med respondenterna framkom önskemål om digitala intervjuer. Vi valde därför bort fysiska intervjuer och istället beslutade vi oss för att intervjuerna skulle ske på distans. De alternativen vi hade var via mobiltelefon eller Microsoft Teams. Vi övervägde för- och nackdelar och kom fram till att intervjuerna skulle ske via Microsoft Teams på grund utav att vi vill ha möjlighet att ta hänsyn till kroppsspråk och uttryck. Vi kände att vi skulle gå miste om det om vi gjorde intervjuerna via telefonsamtal samt att vi ville ha möjlighet och göra ljudupptagning från intervjuerna. Med dessa överväganden beslutade vi oss slutningen för att göra intervjuerna via Teams vilket alla deltagare tyckte var okej.

Olika omständigheter kan ha effekt på situationen mellan den som intervjuar och den som ska intervjuas. Det kan bland annat vara genus, ålder samt var intervjun äger rum. Den som utför intervjun behöver vara uppmärksam på hur valet av miljö kan påverka respondenternas val av svar under mötet. Intervjuer som äger rum hemma hos respondenten eller på arbetsplatsen kan väcka vissa känslor som varit med och påverkat valet av miljö (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015). Vi är medvetna om att resultatet kan ha påverkats utifrån att vi genomförde intervjuerna på distans. Saker som hade kunnat påverka är om någon hade haft en mindre bra internetanslutning eller att ljudet på något sätt hade blivit stört. Under intervjuerna tog vi hänsyn till risken att tappa gå miste om detaljer från den icke verbala kommunikationen då vi träffades digitalt bakom skärmar och inte i en fysisk miljö. Vidare är vi medvetna om att valet av mötesplats kan påverka miljön under intervjun. Då enbart respondenternas ansikte och axlar fångades upp gick vi miste om att observera om resterande kroppsspråk var av en avslappnad eller spänd karaktär. Vi upplever att det gick att observera respondenternas kroppsspråk tydligt under intervjun trots valet av mötesplats. Utfallet av intervjuerna är vi nöjda med och efter att ha tagit hänsyn till den icke-verbala kommunikationen under intervjun och reflekterat efteråt uppfattar vi det som att intervjuerna inte har påverkats av att det skedde digitalt.

Enligt Bryman (2018) är reliabilitet ett begrepp som används som mått inom samhällsvetenskapliga områden och är kopplat till om resultaten är följdriktiga och stämmer överens. Reliabilitet handlar om tillförlitligheten av undersökningens resultat. För att resultatet ska vara pålitligt ska undersökningen kunna testas flera gånger om utan att resultatet ger ett annat utfall. Då vi valt intervjuer är vi medvetna om att reliabiliteten kan variera då respondenter har egna perspektiv i relation till frågorna. Då vi utfört intervjuer är vi medvetna om att utfallet kan variera och bli annorlunda vid ett annat intervjutillfälle. Enligt Bryman (2018) är validitet ett forskningskriterium som handlar om att bedöma om en undersökningens slutsatser som generaliserats följer med varandra eller inte. Under intervjuerna försäkrade vi oss om att förstå vad respondenterna förmedlade genom att ställa följdfrågor i syfte för att få en god validitet. Då intervjuerna varit av digital karaktär har särskild hänsyn tagits till respondenternas svar vid varje fråga för att säkerställa att vi förstår deras perspektiv som de vill förmedla.

## **7. Resultat och analys**

I det här kapitlet presenteras resultat och analys integrerat i tematiserade områden som bygger på studiens frågeställningar. Respondenterna är anonyma genom hela studien så när vi presenterar ett citat så kommer respondenterna benämnas med ett fiktivt namn. Respondenterna benämns som Anna, Ida, Stina, Karl, Marie, Elin, Lovisa, Karin och Björn. Antal år som respondenterna har arbetat som första linjens chef varierar mellan några månader till 33 år.

### **7.1 Första linjens chef**

Gemensamt för samtliga respondenter är att de beskrivit rollen som första linjens chef som bred med varierande arbetsuppgifter. Arbetet har beskrivits som komplext med flera huvudsakliga arbetsområden. Ida berättade att hon har ansvar för budget, personal, kundkvalitet och arbetsmiljöansvar.

”Mina övergripande uppgifter är ju ekonomi, jag har ju budgetansvar, jag har personalansvar, arbetsmiljöansvar och även gentemot kund. Jag ska ju se till så att kunderna får en god kvalitet så klart” - Ida

Det som beskrivs enligt ovanstående visar på att första linjens chef har ett ansvar att agera mellanhand och tillgodose att politiska riktlinjer följs samt vara tillgänglig för medarbetare och kunder. Karlsson (2006) beskriver att första linjens chefer har en balansgång att kombinera mellan kunder, personal och anhöriga samtidigt som politiska beslut ska följas. Vad samtliga respondenter beskrev var att det är en balansgång att hantera arbetsuppgifterna. Det gör att det är en viktig egenskap som

första linjens chef att kunna hantera flera uppgifter samtidigt. Första linjens chefer har ett mångsidigt uppdrag där de behöver uppfylla olika roller bland annat som tjänstemän från politiken och förvaltningen, som chef och ledare för medarbetare samt tillgodose kunderna god vård och omsorg. Ida beskrev variationen av arbetsuppgifter för första linjens chefer.

”Variationen är ju att du vet ju egentligen inte vad du kommer få, ena dagen kommer man sitta på möte med övriga chefskollegor, andra dagen kanske man sitter på ett rehabärende med en av sina medarbetare, eller så är det någon anhörig som ringer. Så det är väldigt varierande, vi vet egentligen inte riktigt vad man möts av under en dag.” – Ida

Ida beskrev att den ena dagen inte är den andra lik och att det kommer upp olika situationer att hantera. Hagerman, Engström, Wadensten och Skytt (2019) beskriver vad som upplevs som en drivkraft i det komplexa arbetet ger möjlighet till att påverka arbetet och ge bra vård åt kunderna. Arbetets olika delar av ansvar går att tolkas som en kedja där samtliga ansvarsdelar är viktiga länkar för att ge högkvalitativ vård. Anna uppgav att arbeta utifrån den värdegrund som finns i verksamheten för att bedriva en god omsorg och omvårdnad till kunderna.

”Ja det är ju att vara ledare och chef, det är ju också att säkerställa att det som beslutats av politiker och andra verkställs i verksamheten och att man arbetar utifrån den värdegrund som finns, och allt som gäller våra kunder så att vi bedriver en god omsorg och omvårdnad.” – Anna

Första linjens chefer upplevde att det finns möjlighet till att prioritera arbetsuppgifterna utifrån det utrymme som finns. Vad som är en viktig komponent för att uppnå god vård är ett nära samarbete med medarbetare. Ett nära samarbete mellan första linjens chef och medarbetare bidrar till en gynnsam arbetsmiljö där känslan av tillit förmedlas. Van der Borg, Verdonk, Dauwerse och Abma (2017) stärker vad Anna berättade och menar på att en hög kvalitet på vården skapar en god omsorg. Bidragande faktorer till en god vård är samhörighet och tillit mellan första linjens chef och personal.

## 7.2 Psykosocial arbetsmiljö

Respondenterna berättade att de till stor del själva har ansvar för sin psykosociala arbetsmiljö. Samtliga respondenter var överens om att den psykosociala arbetsmiljön

uppledes som övervägande bra. Vad som påverkade den psykosociala arbetsmiljön var faktorer som tillgänglighet till resurser och verksamhetens politiska ramar. Utifrån ramar och riktlinjer finns mål på kort och lång sikt att arbeta efter vilket påverkar arbetsmiljön som första linjens chefer har svårt att ha en inverkan på. Björn framförde att hans psykosociala arbetsmiljö upplevs som god.

”Jag personligen tycker ju att jag har en god psykosocial arbetsmiljö. Dels brukar jag säga att man har rätt mycket ansvar för den själv, åtminstone i dom delar där man kan påverka. Sen är det ju yttre faktorer som man givetvis inte kan påverka kring sin psykosociala arbetsmiljö.” – Björn

Det respondenterna berättade var att de har ett eget ansvar för sin psykosociala arbetsmiljö men att det finns yttre faktorer som de inte kan påverka. Eklöf (2017) beskriver att den psykosociala arbetsmiljön påverkar individens prestation och motivationen i arbetet. En god psykosocial arbetsmiljö är viktig för att motverka stress och ger möjlighet för återhämtning som behövs för att motverka sjukskrivningar. Att ta på sig för mycket arbetsuppgifter bidrar till mer ansvar att hantera som kan vara svårt att prioritera. Karl beskrev att det är viktigt att anpassa sin prestation då kraven redan är väldigt höga.

”Det hänger väldigt mycket på att man kan anpassa sin prestation. Man får jobba lite granna med sig själv och vilka krav man har på det man ska leverera. Har man väldigt höga krav på sig själv och kraven ligger högre än vad dom bör ligga så att säg, så får man lära sig det här med good enough.” – Karl

Vad de flesta respondenter nämnde till den psykosociala arbetsmiljön var att det är viktigt att inte ha för många uppgifter på en och samma gång. Som första linjens chef finns möjligheten till att prioritera bland arbetsuppgifterna vilket gynnar den psykosociala arbetsmiljön. Fysisk träning efter jobbet är en bidragande faktor för att orka med arbetsuppgifterna och påverkar den psykosociala arbetsmiljön positivt. Vilket Lovisa beskrev nedan.

”Promenader och försöka träna gör ju liksom att man kan orka en stressig situation på jobbet. Annars kan det vara tufft när det är mycket, jobbet får inte bli en hälsoaspekt så man inte orkar längre. Så illa får det inte bli på jobbet.” – Lovisa

Lovisa berättade att jobbet inte får bli en hälsoaspekt så att man inte orkar längre. Är kraven i arbetet höga kan fysisk aktivitet hjälpa. Enligt Karasek och Theorell (1990) handlar krav om deadlines och mål samt psykologiska krav som beskriver hur mycket emotionell kraft uppgiften tar. Är kraven för höga påverkas prestationen negativt i arbetet och den psykosociala arbetsmiljön genom stress och överbelastning. En känsla av kontroll i arbetet behövs för att leva upp till de riktlinjer och ramar som finns. Möjligheten till krav och kontroll är två bidragande faktorer för den psykosociala arbetsmiljön. Björn menade att det finns en befogenhet som första linjens chef att påverka i det dagliga arbetet. Björn berättade att för att skapa en god arbetsmiljö ligger ett ansvar på medarbetarna att vara med och skapa den.

”Det roligaste med detta yrket är ju att man är verkligen med och kan påverka brukarna [kunder] tänker jag att dom ska ha det så bra som möjligt. Och sen att man då engagerar sig och försöker skapa en bra arbetsmiljö, sen är det ju klart det är ju alla medarbetares ansvar till att vara med att skapa en bra arbetsmiljö.” – Björn

Resultatet visade på att en central del i arbetet handlar om att leverera god kvalitet på vården och se till så att arbetsmiljön är bra. Westerberg och Tafvelin (2014) belyser i sin studie flera faktorer som påverkar den psykosociala arbetsmiljön är relationerna till ledning, kollegor och medarbetare. Den psykosociala arbetsmiljön i organisationen påverkar i sin tur kvaliteten på vården.

### 7.2.1 Covid-19

Respondenterna berättade om hur arbetet påverkades av nya arbetsuppgifter som smittspårningar och rutiner. Covid-19 spred sig snabbt över världen och orsakade stor oro i samhället. Pandemin medförde en stor risk som skapade nya skyddsåtgärder. Elin beskrev hur covid-19 har påverkat hennes arbete och nya arbetsuppgifter som tillkommit vilket är energikrävande.

”Alla dessa rutiner som kommit i verksamheten i början av pandemin. Det var ju något helt nytt vi stod inför, det skulle ju skapas massa rutiner. Och det har ju liksom varit ett jättebra samarbete. Men detta informationsflöde, till att säkerställa att både ta till sig informationen och säkerställa så att alla medarbetare tog till sig det. Det tar ju tid kraft och energi” – Elin

Elin tog upp informationsflödet samt att det behövdes skapas nya rutiner i början av pandemin. Inspektionen för vård och omsorg (2020) uppger i sin undersökning att de kommit fram till att chefer upplevde det svårt att vara tålmodiga i bemanningen, finnas där för personalen, sköta informationsflödet samt utforma användbara hygienrutiner och skydd. Bø Lyng, Ree, Wibe och Wiig (2021) beskriver att covid-19 bidrog till nya arbetsuppgifter och metoder i arbetet. De beskriver hur chefer inom äldreomsorgen använde nya metoder för att ge en god vård till kunderna. Stina beskrev att det var många nya arbetsuppgifter kopplade till covid-19.

”Det var mycket nya arbetsuppgifter, både då att hålla i smittspårningen och man skrev epidemirapporter. Man skulle ringa till både kunder och personal och informera att nu ingår du i en smittspårning och ska provtas. Så var det 1000 frågor särskilt i början” -Stina

Stina berättade att covid-19 medförde många frågeställningar som behövde besvaras särskilt i början av pandemin. Enligt Vård- och omsorgsanalys (2021) har det varit en omfattande utmaning för chefer inom vård och omsorg att hantera smittspridningen av covid -19 inom både särskilt boende och hemtjänst.

### 7.3 Handlingsutrymme

Samtliga respondenter beskrev sitt handlingsutrymme som att de har möjlighet att i viss mån prioritera sina arbetsuppgifter. I handlingsutrymmet beskrev respondenterna att de kan påverka bland annat personalens möjligheter till utveckling och sin egna arbetstid. Marie berättade i citatet om sitt handlingsutrymme.

”Jag har egentligen inte så stort handlingsutrymme när det gäller vad det är vi ska göra eller utföra för det är någon annan som bestämmer det. Sen kan jag ha en viss påverkan på handlingsutrymmet för hur jag får min personal att växa och utföra sitt arbete och hitta en gemenskap och såna grunder. Men utifrån vad vi ska göra har jag inget handlingsutrymme utan det är mer hur vi ska göra så att det blir så bra som möjligt för kunden. Där har jag lite påverkan och möjligheter att påverka.” – Marie

Marie berättade att handlingsutrymmet formas utifrån vad som redan är bestämt som vi tolkar som verksamhetens ramar och riktlinjer. Handlingsutrymmet kan till viss del tolkas som egenkontroll i arbetet. Rubenowitz (2004) beskriver en faktor,

egenkontroll i arbetet, som handlar om vilken grad av handlingsutrymme som medarbetaren har gällande arbetsuppgifter. Medarbetaren har i viss omfattning rätt till både kontroll och inflytande. Medarbetaren ges möjlighet till egenkontroll genom möjligheten att lägga huvudvikten vid det egna handlingsutrymmet. Brister det i egenkontrollen påverkas handlingsutrymmet negativt. Lovisa berättade att det finns flera saker som första linjens chefer behöver ta hänsyn till vilket blir påfrestande.

”För man blir ju lite pressad som enhetschef [första linjens chef]. Man har ju ledningen uppifrån som säger hur man ska göra, vi får ju nya saker som vi ska göra hela tiden för saker förändras. Och samtidigt har man personalen som man ska motivera. Personal och brukare [kunder] har man ju och någonstans sitter man mitt i hyllan så man blir som en hamburgare klämd mellan två bröd, och det kan vara fruktansvärt påfrestande.” -Lovisa

Lovisa berättade att hon upplevde att hon hamnade i kläm mellan ledning, personal och kunder. Karlsson (2006) beskriver i sin artikel om handlingsutrymme och handlingsfrihet. I studien upplevdes det reducerade handlingsutrymmet som begränsat utifrån att de ska hålla sig inom budgetramarna samt tillgodose önskemål från kunderna. Cheferna beskrev att de kommer i en situation där de kommer i kläm utifrån att de ska ta hänsyn till både kunder, anställda samt organisation. Handlingsutrymme beskrevs i studien som en formell ram vilket fastställs av riktlinjer och bestämmelser. Handlingsfrihet utgår ifrån förutsättningarna att handla utifrån formella ramar. Anna berättade att hon har möjligheten till att påverka sina arbetstider.

”Jag kan ju jobba hemifrån en halvdag om jag behöver sitta i lugn och ro och skriva något. Jag kan ta en promenad, vi har ju oreglerade arbetstider vilket innebär att vi ska vara på jobbet när det behövs så att säga. Och vi ska naturligtvis ha våra 40 timmar i veckan men det kan ena veckan vara 30 timmar och nästa vara 50 timmar. Det kan variera. På så sätt har man ju möjligheten att påverka” – Anna

Det Anna beskrev går att relatera till empowerment genom att hon har möjligheten att påverka sina arbetstider vilket skapar en självständighet. Hagerman, Engström, Wadensten & Skytt (2019) har i en studie beskrivit arbetet för första linjens chefer inom äldreomsorgen utifrån ett psykologisk och strukturellt empowermentperspektiv. Vidare framkommer det i resultatet från studien att cheferna i arbetet har olika förutsättningar till psykologisk och strukturell

empowerment vilket handlar om att de har olika förutsättningar var det gäller kvalifikationer, känsla av betydelse, självständighet och möjlighet till påverkan.

#### 7.4 Socialt stöd och meningsfullhet

Samtliga respondenter uttryckte att en stor betydelse i arbetet är den mellanmänniska relationen i verksamheten. Respondenterna upplevde en god relation till ledning och kollegor skapade ett meningsfullt arbete som gav möjlighet för stöd och avlastning. Lovisa beskrev att personalen är en viktig resurs för att verksamheten ska fungera.

”Utan personalen är jag ingenting och det får man ju heller inte glömma. Jag ska ju vara den som fördelar och leder arbetet här, men man får ju tänka att personalen klarar sig utan mig men jag klarar mig inte utan dem.” – Lovisa

Lovisa berättade att hon inte klarar sig utan personalen. Personalen har en stor betydelse för det sociala stödet som bidrar till ett gynnande arbetsklimat. Rubenowitz (2004) beskrivning av ett positivt arbetsledningsklimat handlar om hur relationen mellan chef och anställda bidrar till ett gynnande arbetsklimat i verksamheten. En god relation skapar en känsla av motivation och tillfredsställelse. Lovisa uppgav betydelsen av bra kollegor.

”Vi är kollegor som hjälper varandra och det är nog ändå det som gör att man tycker att det är roligt att gå till jobbet. Ibland kan man undra varför man utsätter sig för detta men det är nog faktiskt för att man har så bra kollegor” – Lovisa

Det Lovisa berättade går att koppla till Karasek och Theorell (1990) modell om krav, kontroll och stöd. I modellen beskrivs socialt stöd som en bidragande faktor till en lägre känsla av stress i arbetet. Ett starkt socialt stöd kan fungera som en buffert mot arbetsbelastning och stress i arbetet. Det sociala stödet bidrar till mer tillit i verksamheten och motverkar psykisk ohälsa. Det sociala stödet är viktigt utifrån vilket beslutsutrymme som finns. Ida beskrev kollegornas betydelse till att känna en meningsfullhet i arbetet.

”Mina kollegor betyder ju väldigt mycket för mig och där knyter man ju an en meningsfullhet i sitt arbete tänker jag. Att man känner att det

är kul att gå till jobbet och att man känner att man kan påverka. Det spelar ju roll för att man ska känna meningsfullhet i att gå till sitt jobb.” – Ida

Ida berättade om relationen till kollegorna. Något alla respondenter uttryckte i intervjuerna var att de får hjälp och stöttning från sina kollegor. Rubenowitz (2004) beskriver vad som skapar en god gemenskap i arbetet genom att det bör finnas möjlighet för god kommunikation och trivsel mellan kollegorna. Det skapas genom goda sociala kontakter kollegorna emellan och att kommunikation inte påverkar förutsättningarna i arbetet. Lovisa uttryckte att meningsfullhet handlar om de små sakerna i vardagen. Hon menade att det kan vara att få se kunderna lyckliga efter att ha varit ute i solen eller att medarbetarna berättar att de är nöjda över hennes arbete som chef vilket gör att det finns en trivsel på jobbet.

”Det behöver inte vara mycket för att göra mig glad, det kan vara någon som uttrycker glädje av att få vara ute och få solen eller känna vinddraget. Eller att någon varit ute på vår side-by-side cykel och kommer in lycklig, det kan räcka för att känna varför jag är här och att det här känns meningsfullt för mig. Och samma när personalen uttrycker att det faktiskt är nöjda med något man gjort då kan jag faktiskt känna att det här är meningsfullt.” – Lovisa

I resultatet framkom att första linjens chefer tyckte att personalen är betydelsefull. Hagerman (2019) skriver i sin avhandling att första linjens chefer uttrycker att en av de mest meningsfulla delarna i arbetsrollen är att ha ett nära samarbete med personal. Första linjens chefer uttryckte i avhandlingen vikten av att skapa en laganda bland personalen, vara tillgängliga för personalen och se till att de känner sig sedda.

## **8. Diskussion**

I detta kapitel kommer vi presentera vår diskussion där resultat diskuteras med våra frågeställningar som ger svar på vårt syfte.

### **8.1 Hur upplever första linjens chefer sin psykosociala arbetsmiljö?**

En god psykosocial arbetsmiljö är viktig i arbetet för att motverka stress. Eklöf (2017) förklarar att den psykosociala arbetsmiljön är sammanlänkad med individens prestation och motivation till arbetet. Den psykosociala arbetsmiljön handlar om individens psykiska villkor i arbetet. Faktorer som materiella förutsättningar, sociala och organisatoriska förutsättningar, arbetsvillkor, tryggheten i anställningen samt

hälsan hos medarbetarna påverkar produktivitet och resultat. Resultatet visar på att respondenterna upplever den psykosociala arbetsmiljön som övervägande bra. Respondenterna berättar att de själva har möjlighet till att påverka den psykosociala arbetsmiljön till en viss mån. En av respondenterna berättar att vad som gör yrket roligt är att vara med och påverka kunder och medarbetare. Möjligheten till befogenhet är en bidragande faktor till den psykosociala arbetsmiljön. Första linjens chefer balanserar mellan arbetsuppgifter samtidigt som hänsyn till ledning, medarbetare och kunder behöver tas.

Vidare behöver verksamhetens riktlinjer och ramar följas i arbetet vilket medför ett stort ansvar för första linjens chefer. Är kraven för höga påverkas den psykosociala arbetsmiljön negativt genom stress och överbelastning. Det är enkelt att ta på sig för mycket arbetsuppgifter som respondenterna uttryckte vilket skapar en känsla av att aldrig bli färdig. Karasek och Theorell (1990) beskrev i sin modell att graden av krav och kontroll påverkar den psykosociala arbetsmiljön. Är kraven höga och kontrollen är låg utvecklas en psykisk påfrestning i arbetet. Respondenterna beskrev att det är viktigt att anpassa sin prestation och inte ta på sig för mycket ansvar. En aspekt som vi inte tog upp under intervjun men som nämnts är fysisk träning. För att klara av stressiga situationer på arbetet är det viktigt med fysisk träning. En av respondenterna beskrev att det är viktigt att jobbet inte blir en hälsoaspekt. Vidare beskrev respondenterna att för att klara av stressiga dagar på arbetet är det viktigt med fysisk träning på fritiden.

Vad som bidrog till stora förändringar i äldreomsorgen och mer krav på respondenterna var när pandemin covid-19 bröt ut. Bø Lyng, Ree, Wibe och Wiig (2021) beskrev att covid-19 bidrog till nya arbetsuppgifter och metoder i arbetet. Vilket respondenterna är eniga om att pandemin medförde en stor mängd nya arbetsuppgifter. I de nya arbetsuppgifterna ingick smittspårning, skriva epidemirapporter och att kontinuerligt vidarebefordra information från ledning till medarbetare. Enligt Vård- och omsorgsanalys (2021) är det en utmaning för cheferna att hantera effekterna av covid-19. Vilket vi här tolkar påverkar första linjens chefers psykosociala arbetsmiljö.

## **8.2 Hur beskriver första linjens chefer sitt handlingsutrymme?**

Samtliga respondenter beskriver att de har ett begränsat handlingsutrymme kopplat till vad de ska göra. De har möjlighet att påverka hur medarbetarna utför arbetet genom att få medarbetarna att växa samt känna gemenskap. En respondent beskrev att hon har möjlighet att påverka sin personal till viss del samt det bästa för kunden. Vilket går att tolka i en av Rubenowitz (2004) fem faktorer. Egenkontroll i arbetet är en del som är kopplad till graden av handlingsutrymme som den enskilde har till

arbetsuppgifterna. Till viss del har medarbetaren rätt till både inflytande och kontroll. Vi tolkar det som att respondenterna beskrev att handlingsutrymmet går att påverka till en viss del. Karlsson (2006) beskriver det begränsade handlingsutrymmet för första linjens chefer vara kopplat till budgetramar och krav från kunder vilket gör att de kan komma i kläm. En respondent beskriver att det är press från olika håll och det är svårt att samtidigt tillgodose ledningens krav, medarbetarna önskemål samt kundernas behov. Hagerman, Engström, Wadensten och Skytt (2019) beskriver att chefer i äldreomsorgen har olika förutsättningar till strukturell och psykologisk empowerment till följd av olika möjligheter kopplat till känsla av betydelse, kvalifikationer, påverkansmöjlighet samt självständighet. En respondent berättade att hon till viss del kan styra sina arbetstider vilket tyder på att det finns en självständighet och möjlighet till att påverka i arbetet. Det innebär att man får jobba mer när det behövs och behovet kan variera under året, vilket samtliga respondenter instämmer till. Vad vi tolkar är att respondenterna relaterar till vad tidigare forskning säger utifrån att känslan av betydelse, påverkansmöjligheter och självständighet har ett inflytande i deras arbete. Vad som inte framkommer i resultatet är hur respondenternas kvalifikationer ger någon påverkan i arbetet.

### **8.3 Vad betyder socialt stöd för första linjens chefer?**

Det framkommer att respondenterna anser att relationen till medarbetare, kollegor och ledning är av stor betydelse. Respondenterna uppger att det är viktigt med en god kontakt till kollegor och ledning i syfte att jobbet ska vara meningsfullt och ge förutsättningar för stöd och avlastning. Samtliga respondenter framför att kollegorna bidrar till att arbetet blir meningsfullt. En respondent framför att medarbetarna är en förutsättning för att verksamheten ska fungera, alla är beroende av varandra. Rubenowitz (2004) uppger att ett gynnsamt arbetsklimat i verksamheten handlar om relationen mellan anställda och chef. Goda relationer bidrar till en känsla av tillfredställelse och motivation. Samtliga respondenter instämmer till att det sociala stödet har en stor betydelse och medför ett positivt arbetsklimat vilket stämmer överens med tidigare forskning. Karasek och Theorell (1990) framför att socialt stöd kan medverka till en känsla av mindre stress i arbetet. Ett starkt socialt stöd kan motverka stress i arbetet, motverka psykisk ohälsa och bidra till ökad tillit i verksamheten. En respondent framför att kollegorna på jobbet har stor betydelse. Stödet från kollegorna bidrar till arbetsglädje. Rubenowitz (2004) anger att det i arbetet bör finnas trivsel mellan kollegorna och möjlighet för god kommunikation. Kollegorna emellan skapar goda sociala kontakter och som inte påverkar förutsättningarna för kommunikation i arbetet. Detta stämmer överens med vad samtliga respondenter upplever att de har goda sociala kontakter och att de får stöttning och hjälp av varandra. Hagerman (2019) redogör att första linjens chefer upplever det nära samarbetet med medarbetare som en av de mest meningsfulla delarna i arbetet. Det framkommer också att det är viktigt att första linjens chefer är tillgängliga för medarbetarna, skapar laganda och ser alla. En respondent framför att

meningsfullhet är kopplat till vardagliga småsaker. Det kan handla om att kunderna är nöjda, att medarbetarna trivs och att man som chef får återkoppling.

## 8.5 Reflektioner

Något som vi reflekterat över efter intervjuerna med våra respondenter och som var ett återkommande tema i intervjuerna var behovet av fysisk aktivitet för att må bra på arbetet men även på fritiden. Vi utformade ingen fråga kring fysisk aktivitet. Eftersom det var så pass många respondenter som tog upp detta i sina svar är det något som vi i efterhand kan se påverkar första linjens chefer psykosociala arbetsmiljö och något vi skulle kunnat ha med. Vi anser att vårt resultat stämmer ganska bra överens med tidigare forskning. Vad som kan ha påverkat resultatet är att den tidigare forskning som använts varit överensstämmande med respondenternas utsagor. Detta medför att vi inte kunnat argumentera som Rennstam och Wästerfors (2015) tar upp i deras bok. Det gör att vår studie inte har ett kritiskt synsätt till den tidigare forskningen vilket medför att det varit svårt att argumentera till den forskning som redan finns. Vi reflekterar över att det inte bidrar till nya infallsvinklar och ny kunskap om ämnet. Däremot tror vi att det är svårt att generalisera resultatet baserat på studiens storlek. I vår intervjuguide kan vi koppla ålder och kön som två skärningspunkter från intersektionalitet. Däremot har vi inte lagt något fokus på betydelsen av ålder och kön. Vi är medvetna om att ålder och kön kan ha en påverkan på makt men det är inget som påverkat vår studie. Syftet med vår studie har en relevans för det sociala arbetet då vi undersökte första linjens chefers psykosociala arbetsmiljö. Till det sociala arbetets praktik har studien en relevans då vi undersökte första linjens chefer i äldreomsorgen. Resultatet visar på att första linjens chefers psykosociala arbetsmiljö var övervägande bra. Resultatet visar på att respondenternas handlingsutrymme och sociala stöd är faktorer som ingår i den psykosociala arbetsmiljön. Ur ett hållbarhetsperspektiv tror vi att vidare forskning om fysisk aktivitet kan bidra till en större förståelse om hur den psykosociala arbetsmiljön kan utvecklas för första linjens chefer.

## Referenser

Akademikerförbundet SSR (2014). Global definition av professionen socialt arbete. [https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/ifsw-cdn/assets/ifsw\\_124418-5.pdf](https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/ifsw-cdn/assets/ifsw_124418-5.pdf) [2022-04-12]

Alvesson, Mats & Sköldberg, Kaj (2017). *Tolkning och reflektion: vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Tredje upplagan Lund: Studentlitteratur

Antonsson, Hanna (2013). *Chefers arbete i äldreomsorgen – att hantera den svårhanterliga omvärlden: Relationen mellan arbete och organisering*. Linköping: Linköping University Electronic Press [2022-04-10]

Arbetsmiljöverket (2015). Organisatorisk och social arbetsmiljö. Stockholm: Arbetsmiljöverket. [https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/foreskrifter/organisatorisk-och-social-arbetsmiljo-foreskrifter-afs2015\\_4.pdf](https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/foreskrifter/organisatorisk-och-social-arbetsmiljo-foreskrifter-afs2015_4.pdf)

Bengtsson, Hans & Melke, Anna (2014). *Vår offentliga förvaltning: samverkan i välfärdspolitiken*. 1. Uppl. Malmö: Gleerup

Bryman, A. (2018). *Sambällsvetenskapliga metoder*. Tredje uppl., Stockholm: Liber

Bø Lyng, H., Ree, E., Wibe, T. & Wiig, S. (2021). Healthcare leaders' use of innovative solutions to ensure resilience in healthcare during the Covid-19 pandemic: a qualitative study in Norwegian nursing homes and home care services. *BMC Health Services Research*, 21:878, ss.1-11. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06923-1> [2022-05-03]

Denscombe, Martyn (2016). *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom sambällsvetenskaperna*. 3., rev. Och uppdaterade uppl. Lund: Studentlitteratur

Du Toit, S.H.J., Baldassar, L., Raber, C.L. *et al.* (2020). Embracing Cultural Diversity – Leadership Perspectives on Championing Meaningful Engagement for Residents Living

with Advanced Dementia. *J Cross Cult Gerontol* 35, ss.49–67.  
<https://doi.org/10.1007/s10823-019-09387-3> [2022-04-01]

Eklöf, Mats (2017). *Psykosocial arbetsmiljö: begrepp, bedömning och utveckling*. Upplaga 1 Lund: Studentlitteratur

Eriksson-Zetterquist, Ulla & Ahrne, Göran (2015). Intervjuer. I: Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. 2. Uppl. Stockholm: Liber

Förssell, Anders & Ivarsson Westerberg, Anders (2014). *Administrationssambället*. 1. Uppl. Lund: Studentlitteratur

Hagerman, H. (2019). Working Life Among First-Line Managers and Their Subordinates in Elderly Care : an Empowerment Perspective (PhD dissertation, Acta Universitatis Upsaliensis) [2022-04-21]

Hagerman, H., Engström, M., Wadensten, B., & Skytt, B. (2019). How do first-line managers in elderly care experience their work situation from a structural and psychological empowerment perspective? An interview study. *Journal of nursing management*, 27(6), ss.1208–1215. <https://doi.org/10.1111/jonm.12793> [2022-03-30]

Inspektionen för vård och omsorg (2020). Utmaningar och svårigheter. <https://www.ivo.se/tillsyn/tillsyn-aldreomsorgen-covid-pandemin/genomford-tillsyn-atgarder-minskad-smittspridning/> [22-04-19]

Jacobsen, Dag Ingvar & Thorsvik, Jan (2014). *Hur moderna organisationer fungerar*. 4., uppl. Lund: Studentlitteratur

Karasek, Robert & Theorell, Töres (1990). *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York, N.Y.: Basic Books

Karlsson, I. (2006). Att leda i kommunal äldreomsorg, Om arbetsledares handlingsutrymme, handlingsfrihet och skilda lojaliteter – exemplet Halland. Lic.-avh.

Växjö: Växjö universitet.

<http://hh.divaportal.org/smash/get/diva2:238748/FULLTEXT01.pdf> [2022-04-13]

Keisu, B-I., Öhman, A., Enberg, B. (2018). Employee effort – reward balance and first-level manager transformational leadership within elderly care. *Scandinavian Journal Of Caring Sciences*, 2018; 32; ss.407–416. Doi: 10.1111/scs.12475 [2022-04-04]

Meeuwisse, Anna & Swärd, Hans (2016). Vad är socialt arbete? I Meeuwisse, Anna, Swärd, Hans, Sunesson, Sune & Knutagård, Marcus (red.). *Socialt arbete: en grundbok*. 3., [rev. Och utök.] utg. Stockholm: Natur & Kultur

Nordin, M. (2010). Det sociala stödets betydelse för utslagning och inlåsning på arbetsmarknaden. I Härenstam, A. & Bejerot, E. (red.) *Sociala relationer i arbetslivet*.

Rauhut, Daniel (2002). *Fattigvård, socialbidrag och synen på fattigdom i Sverige 1918-1997*. Diss. Lund : Univ., 2002

[https://www.researchgate.net/publication/280712766\\_Fattigvard\\_socialbidrag\\_och\\_syn\\_en\\_pa\\_fattigdom\\_i\\_Sverige\\_1918-1997](https://www.researchgate.net/publication/280712766_Fattigvard_socialbidrag_och_syn_en_pa_fattigdom_i_Sverige_1918-1997) [2022-04-13]

Rennstam, Jens & Wästerfors, David (2015). *Från stoff till studie: om analysarbete i kvalitativ forskning*. 1. Uppl. Lund: Studentlitteratur

Rubenowitz, Sigvard (2004). *Organisationspsykologi och ledarskap*. 3., [omarb.] uppl. Lund: Studentlitteratur

Seibert., Scott E, Wang., Gang, and Courtright., Stephen H (2011). Antecedents and Consequences of Psychological and Team Empowerment in Organizations: A Meta-Analytic Review. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 96, No. 5, 981–1003. DOI: 10.1037/a0022676 [2022-05-15]

SFS 2001:453, Socialtjänstlag

[https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453\\_sfs-2001-453](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453_sfs-2001-453) [2022-04-04]

Socialstyrelsen (2021). Förutsättningar och stöd för första linjens chefer, Kartläggning av första linjens chefer i äldreomsorgen. Socialstyrelsen.se.  
<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepointdokument/artikelkatalog/ovrigt/2021-8-7524.pdf> [2022-03-13]

Socialstyrelsen (2021). Vård och omsorg för äldre. Socialstyrelsen.se  
<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepointdokument/artikelkatalog/ovrigt/2021-3-7249.pdf> [2022-04-01]

Svensson, Peter (2015). Teorins roll i kvalitativ forskning. I Ahrne, G. & Svensson, P. (Red.), *Handbok i kvalitativa metoder*. 2., uppl. Stockholm: Liber

Van der Borg, W, Verdonk, P, Dauwerse, L & Abma, T (2017) 'Work-related change in residential elderly care: Trust, space and connectedness', *Human Relations*, 70(7), pp. 805–835. Doi: 10.1177/0018726716684199 [2022-03-30]

Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. [22-04-24]  
[https://www.vr.se/download/18.68c009f71769c7698a41df/1610103120390/Forskningsetiska\\_principer\\_VR\\_2002.pdf](https://www.vr.se/download/18.68c009f71769c7698a41df/1610103120390/Forskningsetiska_principer_VR_2002.pdf)

Vetenskapsrådet (2017). *God forskningssed*. [22-04-14]  
[https://www.vr.se/download/18.2412c5311624176023d25b05/1555332112063/God-forsknings-sed\\_VR\\_2017.pdf](https://www.vr.se/download/18.2412c5311624176023d25b05/1555332112063/God-forsknings-sed_VR_2017.pdf)

Vård- och omsorgsanalys (2021). Läget för ledarna, förutsättningar för ledarskapsutveckling i kommunal vård och omsorg. (Rapport 2021:3) Stockholm: vård- och omsorgsanalys. <https://www.vardanalys.se/wp-content/uploads/2021/02/Rapport-2021-3-L%C3%A4get-f%C3%B6r-ledarna.pdf>

Westerberg, K., Tafvelin, S. (2014). The importance of leadership style and psychosocial work environment to staff-assessed quality of care: implications for home help services. *Health and Social Care in the Community*. 22(5), ss.461–468. Doi: 10.1111/hsc.12084 [2022-05-03]

## **Information till dig som ska delta i en undersökning som genomförs av studenter under utbildning**

Hej!

Du är inbjuden att delta i vår studie som syftar till att undersöka enhetschefers psykosociala arbetsmiljö i äldreomsorgen.

Vi är två studenter vid namn Hannah och Lisa som studerar den sista terminen på Högskolan i Halmstad. Vi studerar på programmet Organisering och ledning av arbete och välfärd med inriktning socialt arbete i akademien för hälsa och välfärd. Ansvarig lärare och handledare är Oscar Andersson.

Dina personuppgifter behandlas inom studien endast enligt ditt samtycke, och enligt kraven i dataskyddsförordningen. Ditt deltagande i studien är helt frivilligt och du kan när som helst återkalla ditt samtycke utan att ange orsak. Ett återkallande påverkar dock inte den behandling som skett innan återkallandet. Du kan också när som helst begära att få en kopia av dina personuppgifter.

Materialet kommer delvis att behandlas inom molntjänsten Office 365 från Microsoft, som Högskolan har ett personuppgiftsbiträdesavtal med.

Endast Hannah, Lisa och vår handledare Oscar kommer att ha tillgång till dina personuppgifter.

De av dina personuppgifter vi kommer att behandla är: namn, inspelad intervju, mejladress, telefonnummer, ålder och kön. Dina personuppgifter kommer att raderas när examensarbetet är godkänt.

Personuppgiftsansvarig för studien är Högskolan i Halmstad, som nås via [registrator@hh.se](mailto:registrator@hh.se) eller 035-16 71 00. Övrig information om hur Högskolan hanterar personuppgifter, och dina rättigheter utifrån dataskyddsförordningen, finns på [www.hh.se/dataskydd](http://www.hh.se/dataskydd). Har du frågor kan du också kontakta Högskolans dataskyddsbud, Anna Frederiksen, via [dataskydd@hh.se](mailto:dataskydd@hh.se).

Med vänliga hälsningar

Hannah Bjerke Nilsson, Lisa Teveldal

Oscar Andersson (handledare)

Högskolan i Halmstad

Samtycke till deltagande i undersökning av enhetschefers psykosociala arbetsmiljö i äldreomsorgen

Jag har fått information om studien som syftar till att undersöka enhetschefers psykosociala arbetsmiljö i äldreomsorgen och accepterar att delta.

Jag har fått information om att de uppgifter som samlas in om mig kommer att behandlas konfidentiellt, på ett sådant sätt att min identitet inte kommer att avslöjas för obehöriga.

Jag är medveten om att min medverkan är helt frivillig och att jag när som helst och utan närmare förklaring kan avbryta mitt deltagande.

Underskrift

.....

Namnförtydligande

.....

Ort och datum

## Intervjuguide

### **Bakgrundsinformation**

Namn och ålder?

### **Rollen som enhetschef**

Hur länge har du arbetat som enhetschef?

Hur skulle du beskriva rollen som enhetschef?

Vilka är dina huvudsakliga arbetsuppgifter?

Beskriv variationen i dina arbetsuppgifter?

### **Psykosocial arbetsmiljö,**

Hur upplever du din psykosociala arbetsmiljö?

Upplever du att du kan påverka din arbetsmiljö?

Upplever du en meningsfullhet i ditt arbete?

Vad gör du för att skapa meningsfullhet i arbetet?

Vad har du för möjlighet till personlig utveckling på arbetet?

### **Covid-19,**

Upplever du någon skillnad i din psykosociala arbetsmiljö under covid-19?

Anser du att arbetsbelastningen förändrats under covid-19

Vad gör du för att hantera stressiga situationer?

Anser du att covid-19 gjort någon skillnad i ditt beslutsfattande?

Upplever du ett ökat behov av att ta snabba beslut?

Hur har du hanterat situationer vid snabba förändringar?

## **Handlingsutrymme**

Vilket handlingsutrymme har du som chef i ditt arbete?

Upplever du att det finns en balans mellan ansvar och frihet i ditt handlingsutrymme?

Känner du att det finns tillräckligt med tid för dina arbetsuppgifter?

Vilka möjligheter har du att prioritera dina arbetsuppgifter?

## **Stöd och avlastning**

Känner du att det finns tillräckligt med resurser för att få stöd och avlastning?

Ger ledningen det stöd du behöver i ditt arbete?

Upplever du stöd i arbetet från dina arbetskolligor?

Tack så mycket för att du ville delta, är det något annat du känner vi har missat som du vill ta upp?

Hannah Bjerke Nilsson

Lisa Teveldal