

“Fina ord är inte allt”

En fallstudie om konsekvenserna av det glapp som kan uppstå mellan en organisations värdegrund och dess praktik.

AV: Malin Helldorff och Therese Eriksson

Handledare: Eva Karlberg
Södertörns Högskola | Institutionen för samhällsvetenskap
Kandidatuppsats 15 hp
Sociologi | 5/6 terminen 2019
Personalvetarprogrammet



SÖDERTÖRNS HÖGSKOLA | STOCKHOLM
sh.se

Förord

Vi som författat denna studie vill börja med att ta tillfället i akt och tacka de respondenter som generöst har bidragit med sina tankar och reflektioner. Utan dem hade inte studien varit möjlig. Vi vill också rikta ett varmt tack till vår handledare Eva Karlberg som bidragit med värdefull input, engagemang och nya infallsvinklar som bidragit till att arbetet med uppsatsen gått framåt.

Vi som har gjort denna fallstudie tar gemensamt ansvar för innehållet och har författat alla delar av den tillsammans. Även intervjuerna genomfördes gemensamt och allt innehåll i studien kan därför härledas till oss båda.

Sammanfattning

Syftet med den här fallstudien är att undersöka hur anställda upplever att det är att arbeta i en organisation där det finns en diskrepans mellan organisationens värdegrund och dess praktik.

Fallstudie har utförts med fyra semistrukturerade intervjuer av anställda som alla arbetar i samma verksamhet inom vård- och omsorgskoncernen Ambea, ett av de marknadsledande privata omsorgsföretagen i stora delar av Norden.

För att förstå fenomenet används de sociologiska begreppen alienation med dimensionerna meningslöshet, maktlöshet, normlöshet och främlingskapande från sig själv samt identitetsreglering. I analysen finner vi att de anställda använder olika strategier för att motverka känslan av alienation och olika rollkonflikter.

Nyckelord: Äldreomsorg, vård och omsorg, värderingar, värdeord, alienation, identitetsreglering, rollkonflikt

Abstract

The purpose of this case study is to investigate how employees feel about working in an organization with a value foundation where there is a discrepancy between the value base and the employees' perceived reality of the workplace.

The case study has been conducted with four semi-structured interviews of employees, all of whom work in the same business within the healthcare-concern Ambea, one of the market-leading private care companies in much of the Nordic region.

To understand the phenomenon we have used the sociological concepts of alienation with the dimension meaninglessness, powerlessness, normlessness and alienation from oneself and identity of regulation. In the analysis we find that the employees use different strategies to counteract the feeling of alienation and different role conflicts.

Keywords: Elderly care, healthcare, values, key values, alienation, identity regulation, role conflict

Populärvetenskaplig sammanfattning

Att arbeta inom äldreomsorgen är tungt och krävande. Personalomsättningen är hög och sjukskrivningarna är mer än dubbelt så höga som på arbetsmarknaden i allmänhet. Samtidigt har Ambea, som är en stor aktör inom äldreomsorg, höga ambitioner. Amebas värdeord - respekt, ansvar, enkelhet och kunskap - skall genomsyra all deras verksamhet och hela koncernen. Anställda upplever dock inte att Ambea som organisation lever upp till dessa värdeord. Tvärtom blir värdeorden en provokation för de anställda då de inte upplever att de får förutsättningar för att arbeta efter dem.

De anställda upplever inte att de som styr verksamheten förstår hur verkligheten "på golvet" ser ut. De upplever inte att de har chefer som lyssnar eller förstår deras förutsättningar. Att det finns en åtskillnad mellan de som fattar beslut och de som får bära konsekvenserna av besluten är ett problem som gör att skillnaderna mellan de med maktpositioner och de utan ökar. Vilket gör detta till ett samhällsproblem.

För att hantera det glapp som de anställda upplever finns mellan Ambeas värderingar och verkligheten på arbetsplatsen använder sig de anställda av olika strategier. Till exempel söker de motivation och stöd hos de boende, de använder sig av små tricks för att få vardagen att flyta. De identifierar sig starkt och känner stolthet med sitt yrke som undersköterskor och de skapar distans mellan sig själva och arbetet när det är möjligt.

Resultatet av den här studien kan användas för att fylla en lucka i den aktuella forskningen om organisationers värdegrundsarbete då vi anser att den saknar de anställdas perspektiv på upplevelsen av glappet mellan en organisations värdeord och dess praktik. Därutöver kan resultatet av studien användas praktiskt i olika vårdverksamheter för att höja medvetenheten om hur anställda kan uppleva sin arbetsplats när det finns en skillnad mellan en organisations värderingar och dess praktik.

Studiens resultat är baserat på en fallstudie av en arbetsplats inom Ambeakoncernen och har genomförts genom djupintervjuer med tre anställda undersköterskor. Intervjuerna har analyserats med hjälp av en vetenskaplig referensram bestående av begreppen alienation, identitetsreglering och rollkonflikt.

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Bakgrund	1
1.1.2 Styrning genom värdegrund	2
1.3 Syfte och frågeställning	4
1.4 Uppsatsens disposition	4
2. Tidigare forskning	5
2.1 Värderingar påverkar	5
2.2 Förankra värdegrund hos medarbetarna	7
2.3 Våra tankar kring den presenterade forskningen	8
3. Teoretisk och begreppslig referensram	9
3.1 Alienation	9
3.1.1 Alienation enligt Marx	9
3.1.2 Nutida tolkningar av alienation	9
3.1.3 Vår användning av alienation	10
3.2 Identitetsreglering	11
3.3 Alienation och identitetsreglering	11
4. Metod	12
4.1 Metodologisk ansats och förberedelser	12
4.2 Genomförande av intervjuer och överväganden	13
4.3 Urval	15
4.3.1 Arbetsplatsen	16
4.3.2 Respondenterna	17
4.4 Analysmetod	17
4.5 Forskningsetiska överväganden	19
4.6 Studiens tillförlitlighet	20
4.7 Metodproblem	22

4.8 Avslutande reflektion kring studiens trovärdighet	23
5. Resultat och analys	23
5.1 Ambeas värdeord	23
5.2 “Det sitter i ryggraden”	24
5.3 Dubbla krav och rollkonflikter	27
5.4 “De borde lyssna mer på oss som jobbar på golvet”	31
5.5 “Det är de boende vi är här för”	35
6. Avslutande diskussion	39
6.1 Glappet	39
6.2 Vårt bidrag till forskningsfältet	41
6.3 Nya frågor	43
7. Referenser	44
Bilagor	47
Bilaga 1. Intervjuguide	47
Bilaga 2. Kodschema	51
Bilaga 3. Intervjuguide - Fördjupning	53
Bilaga 4. Informationsbrev	54

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Under det senaste året har det rapporterats i nyhetsmedia om flera vårdskandaler inom äldreomsorgen. Till exempel har anhöriga slagit larm om vanvård i form av bland annat smutsiga lokaler, otillräcklig kompetens och boende som fått dö ensamma. I ett av hemmen det rapporterats om har kommunen begärt vite av vårdföretaget som driver boendet eftersom avtal brutits. Underbemanning och låg kompetens menar artikelförfattarna vara faktorer som bidrar till dessa larm om vanvård. Enligt vårdföretagets ledning är problemet att det finns en oroskänsla hos både anställda på företaget och patienterna, som uppstår vid förändringar, som när ett äldreboende byter regi. Vårdföretaget köper upp fler och fler vårdhem, något de själva menar är hanterbart trots dessa klagomål och brist på personal (Strand och Ivarsson 2019). Det finns även andra situationer som tas upp i media. Tidningen Kommunalarbetaren tar till exempel upp i en reportageserie de kallar "Sveriges sjukaste jobb" att försäkringskassans statistik visar att sjukfrånvaron nästan är dubbelt så stor inom äldreboenden än på övriga arbetsmarknaden (Gunnarsson 2019 och Försäkringskassan 2017). I reportaget berättar en anställd på ett äldreboende i Malå kommun, som toppar sjukskrivnings statistiken, att "du ska hinna mer saker men med samma personal". Andra röster som kommer fram i reportaget vittnar om att arbetet är utmattande och återhämtningen för kort mellan arbetspassen samt att upplevelsen är att besparingarna görs på "oss på golvet" (Gunnarsson 2019).

Enligt Kommunal, det fackförbund som organiserar flest undersköterskor, är stress den vanligaste orsaken till sjukskrivning. Orsaken till stress menar de är exempelvis låg bemanning, vilket är särskilt vanligt inom äldreomsorgen där många anställda kämpar med tidspress och psykiskt tunga arbetsuppgifter (Kommunal 2019). I en annan rapport skriver Kommunal att personalomsättningen är hög och att 27 % av deras medlemmar som arbetar inom sektorn säger sig vill sluta inom tre år (Kommunal 2018).

I ovannämnda fall och rapporter finns ett glapp mellan ledningens och de anställdas upplevelse av situationen. Ledningen menar att "oron" beror på förändring medan de anställda vittnar om stress, sjukskrivningar och låg bemanning. Trots de alarmerande rapporter som till exempel försäkringskassans vars statistik visar att sjukfrånvaron nästan är

dubbelt så stor inom äldreboenden än på övriga arbetsmarknaden (Försäkringskassan 2017) så finns det stora ambitioner och fina ord hos några av de privata största vård- och omsorgsföretagen. Till exempel beskriver Attendo på sin hemsida att de tre värderingar som ska "fungera som riktlinjer till allt" de gör är "kompetens, engagemang och omtanke" (Attendo 2020). Ambea beskriver att de värderingar som skall genomsyra hela deras organisationen och all verksamhet bland annat är "Hos oss har vi medarbetare som vågar och vill och chefer som lyssnar och leder" och " Hos oss är det enkelt att påverka och att vara medarbetare eller omsorgstagare" (Ambea 2019a).

När ledningen ser verkligheten på ett sätt, som framkommer genom en organisations värderingar, och de anställda, som är på golvet, upplever verkligheten på ett annat sätt skapas ett samhällsproblem. De som tar beslut, sitter på makten och styr över verksamheten är inte medvetna om vilka konsekvenser besluten får i verksamheten. Vårdtagarna riskerar att få sämre vård och omsorg, de anställdas arbetstillfredsställelse blir försämrad och i slutändan blir samhället lidande. De anställda har hög arbetsbelastning och upplever hälsofarlig stress vilket leder både till sjukskrivningar och risk för försämrad vård för vårdtagarna. Sjukskrivningar och den höga personalomsättningen är dyr för vårdgivaren och i slutändan samhället som betalar. Dessutom blir samhället även lidande av de förtroendekriser som uppstår vid skandaler om vanvård. De anställdas upplevelse av glappet mellan värderingarna och verkligheten är den del av detta samhällsproblem som denna sociologiska fallstudie kommer att beröra.

1.1.2 Styrning genom värdegrund

Det finns en diskrepans mellan vårdföretagens värderingar och de anställdas upplevelse av verkligheten, något som kan påverka arbetstillfredsställelsen hos de anställda. Här kommer vi därför kort presentera hur styrning i form av värderingar har redogjorts för i aktuell forskning.

Att styra med hjälp av visioner och värderingar, som kan förstås som en del av en organisationskultur, har ökat starkt sedan 1980-talet (Granberg 2011:192) och även om företagskultur beskrivs med "mjuka värden" i jämförelse med struktur och regelstyrning (Torrington m. fl 2002:94) så är företagskultur starkt styrande och kontrollerande (Granberg

2011:234). Att företagskultur, som ses som något “mjukt”, är starkt styrande och kontrollerande gör det intressant att undersöka upplevelsen av att bli styrd via visioner och värderingar. En god överensstämmelse mellan anställdas och företagets värderingar innebär ofta att den anställda är nöjd och tillfredsställd med sin situation, men om arbetet inte stämmer överens med individens värderingar och preferenser leder det ofta till missnöje (Berglund 2017:468). Att styra genom företagskultur och dess vision och värderingar kan alltså vara ett effektivt sätt som får positiva konsekvenser för anställda och företaget. Denna typ av styrning sker genom att anställda själva internaliserar företagets kultur och agerar därefter och behöver då inte ledas med hjälp av regler och struktur (Granberg 2011: 193).

Inom företagsekonomi används begreppen profil, image och identitet, för att förklara de tre delarna av ett företags “employer brand” alltså ett företags varumärke som arbetsgivare. Identitet är det sätt som företaget uppfattar sig själv, profil är det sätt som företaget vill uppfattas av andra och image är hur omvärlden faktiskt uppfattar företaget. Det är viktigt att dessa tre delar överlappar och stämmer överens för att företagets employer brand ska vara bra det vill säga att vara attraktiva som arbetsgivare för potentiella, nuvarande och tidigare anställda (Granberg 2011:456). Det finns ett flertal studier som visat att företags arbete med employer branding är gynnsamt i en värld som kännetecknas av konkurrens då employer branding är en av de faktorer som kan stärka ett företags rykte samt generera god produktivitet hos de anställda (Sivertzen m. fl 2013, Purusottama och Ardianto 2019). Det finns även studier som säger att arbetet med ett företags employer branding på intern nivå skapar en god arbetsmiljö som resulterar i lojalitet och engagemang från de anställda (Aldousari m. fl 2017), även detta en gynnsam faktor för både företag och anställda. Ett sätt företag arbetar med employer branding är genom Corporate Social Responsibility (CSR¹). CSR är omtalat i organisationsforskning och de flesta studier belyser vikten av arbetet med CSR för att gynna företaget i form av ekonomisk vinst samt för att utveckla och behålla lojala anställda (Cuervo-Cazurra 2018, Lee 2015, Utgård 2018). Arbetet med CSR inom hälsovård skapar dock en intressekonflikt (Russo 2016) på grund av att verksamheten både tjänar ett socialt syfte i form av vård till människor, samtidigt som hälsovården ständigt måste ta

¹ CSR (Corporate Social Responsibility) är ett företags sociala ansvar och bygger ofta på tre hållbarhetsdimensioner, den etiska-, sociala och miljömässiga hållbarheten (Granberg 2011:202).

hänsyn till de kostnader som finns inom vården. Russo belyser att organisationskulturen därför blir ett verktyg för att få olika behov från ledning, personal och andra utomstående parter att ses som en cirkel som behöver slutas, där alla delar är viktiga för att resultatet i slutändan ska bli god vård åt patienterna (ibid).

1.3 Syfte och frågeställning

Då vårdtagare får sämre vård och omsorg, anställdas arbetstillfredsställelse blir försämrad och samhället blir lidande, är detta en situation värd att undersöka och försöka förstå. Syftet med den här studien att undersöka hur anställda upplever att arbeta i en organisation med en uttalad värdegrund där det finns en diskrepans mellan värdegrunden och de anställdas upplevda verklighet av sin arbetsplats.

Vi utgick från följande frågeställningar:

- Hur upplever de anställda arbetsplatsens värdeord?
- Hur upplever de anställda att värdeorden används i praktiken?
- Hur hanterar de anställda den diskrepans som existerar mellan värdeord och verklighet?

1.4 Uppsatsens disposition

I nästa avsnitt kommer vi att ge en bakgrund till forskningsfältet och vilken roll vår studie kan spela. Därefter kommer vi att beskriva vår teoretiska referensram för att förklara vår teoretiska utgångspunkt som analysverktyg. Vår teoretiska referensram består av begreppen alienation och identitetsreglering. För att vara transparenta med vår metod och möjliggöra för läsaren att bedöma studiens trovärdighet behandlar avsnittet därefter de metoder vi använt i studien. Vi beskriver vår ansats, hur genomförandet av intervjuer gick till, vårt urval, hur vi utfört analysen samt vilka forskningsetiska överväganden som utförts. Vi tar också upp studiens tillförlitlighet och metodproblem som vi stött på. I avsnittet efter kommer vi presentera vårt resultat och vår analys. Vi redogör för de anställdas syn på värdeorden, till exempel att de mestadels ser dem som "fina ord". Vi redogör vidare för de rollkonflikter och dubbla krav som upplevs samt den syn de anställda har på chefer och ledning och att de borde lyssna mer på dem som jobbar på golvet. Resultat och analysavsnittet avslutas med att

redogöra för de anställdas relation till de boende, en källa för motivation, trots tuffa arbetsförhållanden. Sist för vi en diskussion som både mer explicit besvarar studiens frågeställningar samt resonerar kring vilka ytterligare frågor studien väckt.

2. Tidigare forskning

Studien är ämnad att undersöka hur anställda upplever att arbeta i en organisation med en uttalad värdegrund där det finns en brist på överensstämmelse mellan värdegrunden och de anställdas upplevda verklighet av sin arbetsplats. Vi har därför valt att fokusera på forskning inom området värderingsarbete inom organisationer och styrning. Vår studie blir relevant i förhållande till den forskning som presenteras nedan då det finns få sociologiska studier om organisationer och värderingar och ingen med vår teoretiska referensram. Det finns även få studier från de anställdas perspektiv, de flesta utgår istället från ett ledningsperspektiv med fokus på prestation och effektivitet. Det forskningen nedan belyser är kortfattat att värdeord kan resultera i goda effekter för både organisationen och de anställda om vissa kriterier uppfylls.

2.1 Värderingar påverkar

Hur värdeord och värdegrundsarbete anammas och arbetas med inom en organisation är av stor vikt om det ska få den effekt organisationen är ute efter (Sheehan och Isaac 2014 & Guiso, Sapienza och Zingales 2015). I en fallstudie utförd av Sheehan och Isaac (2014) tas de upp att nästan alla organisationer idag har värderingar men att alla inte får ut en effekt som faktiskt gynnar organisationen då värdeorden inte används på rätt sätt. De menar att värdeord ofta kan komma att ses som "feel-good" ord och något som enbart existerar utanför de anställda och inte ses som ett system för att påverka anställdas beteenden utifrån de mål och visioner som företaget har. Sheehan och Isaac belyser att värderingar kan påverka anställdas beteenden och att värderingar kan fungera som reglering, motivering och guidning i det dagliga arbetet på ett sätt som regler inte kan. En viktig aspekt är att deras fallstudie utfördes på ett företag där 50 000 medarbetare involverades i framtagningen av organisationens värderingar för att de skulle förankras hos de anställda och generera en ökning i prestation.

Att högre prestation och motivation är resultatet av värderingar i högre omfattning än regler och mål är även något som Guiso, Sapienza och Zingales (2015) tar upp. Deras studie

behandlar 100 arbetsplatser belägna i USA som blivit rankade som de mest eftertraktade organisationerna att arbeta på efter mätningar av anställdas uppfattning om organisationens värderingar. Med studien vill forskarna visa vilka dimensioner av kultur som är relaterade till organisationens lönsamhet och varför. De menar att värderingar och värdeord är användbara när det kommer till att kontrollera de anställdas beteenden för att öka deras prestation. Det som utmärker synen på värdeord i den här studien är att värderingar ska skapa ett slags normativt beteende hos de anställda för att kontrollera att alla agerar likvärdigt vid olika tillfällen. Det normativa beteendet ska skapa en integritet hos de anställda genom att normer och värderingar blir någonting som de anställda internaliserar och därmed gärna efterföljer. Studien tar också upp att ledningen bör dela organisationens värderingar, föregå med gott exempel och ses som etiskt korrekta, vilket ska leda till bättre prestationer hos de anställda. Det kan vara relevant för studiens resultat att forskarna valde de mest populära arbetsplatserna för studien. Resultatet skulle troligen bli att annat om företagen valts ut med en annan urvalsmetod, till exempel om de gjort ett slumpmässigt urval eller valt att undersöka de 100 minst eftertraktade arbetsplatserna. I den här studien har de anställda troligen sökt sig till och har en positiv syn på företagen eftersom de är eftertraktade arbetsgivare, vilket kan ha gjort de extra mottagliga för företagens normer och värderingar. Något de kanske inte skulle vara om det var andra företag som undersöktes.

2016 utfördes en studie med fokus på kommunal vård och omsorg på den svenska arbetsmarknaden och ledningens betydelse för organisatorisk framgång. Studien jämför två kommuner och tar upp att vägledande principer i form av värdeord är något som ständigt arbetas med inom vårdsektorn och något som bör genomsyra hela organisationen (Kajonius, Kazemi och Tengblad 2016). De två kommunerna som behandlas i denna studie skilde sig markant åt gällande de anställdas prestationer och hur de äldre som använder sig av kommunens tjänster upplevde sin vård. Den ena kommunen var känd för sin goda vård i nationella jämförelser och den andra kommunen var genomsnittlig i det avseendet. Den kommun som var högpresterande inom vård och omsorgssektorn kännetecknades av öppenhet och engagemang hos ledningen, något som sipprade ut i hela organisationen. Medan den andra kommunen kännetecknades av regler och styrning. Studien belyser också att ett positivt arbetsklimat är en viktig aspekt för hög prestation hos de anställda.

Ett positivt arbetsklimat är inte bara positivt för de anställdas prestation utan påverkar också sjukfrånvaron. I en studie där 60 svenska kommuner fick svara på en enkät om sjukfrånvaro och ledarskap visade det sig att det finns ett samband mellan sjukfrånvaro och hur organisationer leder och organiserar arbetet, exempelvis styrning genom värdeord. Studien visar att det finns ett indirekt samband mellan ledarskap och ett positivt arbetsklimat och mindre sjukfrånvaro (Åkerlind, Larsson och Ljungblad 2013).

2.2 Förankra värdegrund hos medarbetarna

Ett genomgående tema i den forskning vi tagit del av är att en organisations värdegrundsarbete och värdeord är något som ständigt behöver arbetas med.

I en studie av Hill och Carley (2011) synliggörs två andra viktiga faktorer som påverkar en organisations värderingsarbete, nämligen dess storlek och livslängd. Studien behandlar två organisationer som funnits olika länge och som därmed präglas av skilda konstellationer i form av sociala relationer. Hill och Carley problematiserar att organisationsforskning ofta fokuserat på heltidsanställningar då dessa utgörs av tydliga strukturer och sociala relationer som ständigt skapar och återskapar de värderingar som kännetecknar företaget. Vilket inte är en självklarhet i andra typer av anställningar. Vidare tar författarna upp att värderingar reproduceras i alla slags organisationer i form av relationer oavsett organisations livslängd eller storlek. I yngre organisationer blir relationen med ledningen av yttersta vikt för att överföra värderingar medan överföringen i äldre organisationer som kännetecknas av fler relationer kan ske genom andra anställda. Det är viktigt att arbeta med implementeringen av värdeord i alla delar kontinuerligt då nyanställningar sker som behöver ta del av de gemensamma värderingarna. Det viktiga är att ledningen ser till att överföringen av organisationens kultur och värderingar görs "rätt", speciellt i större organisationer för att värderingsarbetet ska bli effektivt på alla nivåer i en organisation.

Även Sheehan och Isaac (2014) tar upp vikten av att implementera värderingarna hos anställda för att öka deras prestation. De skriver att värdeorden bör ges mening och internaliseras hos de anställda så att värderingarna delas av alla, vilket menas generera en ökad prestation och motivation hos de anställda, något som inte kan åstadkommas genom enbart efterföljande av regler.

2.3 Våra tankar kring den presenterade forskningen

Det forskningen ovan belyser är kortfattat att värdeord kan resultera i goda effekter för både organisationen och de anställda om vissa kriterier uppfylls. Ledning och styrning genom värderingar ses som viktiga verktyg för att uppnå goda prestationer och resultat. Värderingar används som styrning och kontroll av anställda och kan ha bättre effekt än styrning genom regler. Styrning genom värderingar kan bidra till ökad motivation så länge organisationen förstår vikten av implementering. Värderingar behöver även ständigt arbetas med och det är viktigt att ledning och alla anställda delar värderingarna för att skapa ett normativt sammanhang.

Precis som Hill och Carley (2011) nämner i sin studie bygger de flesta artiklar som är publicerade om styrning via värderingar på fast- och heltidsanställda. Detta är ett problem då stora delar av arbetsmarknaden på så sätt osynliggörs². Det är även ett problem att forskningen (Sheehan och Isaac 2014 och Kajonius, Kazemi och Tengblad 2016) inte fokuserar i tillräckligt hög grad på de anställdas, eller vårdtagarens perspektiv. Åkerlind, Larsson och Ljungblad (2013) tar dock upp att ett bra arbetsklimat ger mindre sjukfrånvaro och detta är något som närmar sig det arbetstagarperspektiv som vi i vår studie helt och hållet fokuserar på. Att vårdtagarnas och de anställdas perspektiv får så lite utrymme leder till att de osynliggörs och att helhetsbilden blir missvisande. Den forskning som vi redogjort för ovan fokuserar i stor grad på positioner med makt i form av ledningens eller organisationens perspektiv, att ta upp faktorer som vikten av implementering eller gott arbetsklimat för att öka de anställdas prestationer, för att i förlängningen skapa mervärde åt organisationen. Att endast fokusera på makthavares perspektiv förstärker maktpositionen och skapar en större åtskillnad mellan de som innehar makt och de som inte gör det.

Vi fokuserar i den här studien på de anställdas perspektiv och lyfter därmed fram en aspekt som inte behandlats tillräckligt mycket tidigare, nämligen hur de anställda ser på en organisations värdeord när det finns en diskrepans mellan orden och praktiken. Vi undersöker också hur de anställda ser på själva glappet och hur glappet hanteras av dem. Att undersöka det här fenomenet är inte möjligt utan att utgå ifrån de anställdas egna upplevelser istället för

² Utifrån uppgifter från oktober 2019 uppgick antalet anställda till 4 604 000 personer och antalet personer som hade en tidsbegränsad anställning uppgick till 728 000 personer (Statistiska Centralbyrån, 2019).

att enbart utgå från ett ledningsperspektiv när det kommer till en organisations värdeord som styrmedel.

3. Teoretisk och begreppslig referensram

Vi utgår från de två teoretiska begreppen alienation och identitetsreglering i vår teoretiska referensram. Alienation kommer kort presenteras i form av Karl Marx beskrivning av alienation och i form av två nyare tolkningar av begreppet. Identitetsreglering använder vi som ett begrepp som ligger nära alienation och kompletterar det. Alienation och identitetsreglering har gemensamt att de belyser främlingskap från sig själv men även främlingskap från sitt arbete. Studien ämnar att undersöka de anställdas upplevelse av diskrepansen mellan ett företags värdegrund och dess praktik och i en sådan situation kan det skapas avstånd och främlingskap, vilket gör att vi finner denna teoretiska referensram användbar.

3.1 Alienation

3.1.1 Alienation enligt Marx

Marx skriver i “De ekonomisk-filosofiska manuskripten” 1884 att arbetaren, vars natur är att vara aktiv och kraftfull känner sig passiv och maktlös gentemot arbetet som utförs då det sker åt kapitalisten och inte sig själv, vilket gör arbetaren alienerad från sig själv. Marx menar att det alienerade arbetet gör att människan känner sig främmande inför sig själv och sin omgivning och därigenom också främmande för andra människor och deras arbete (Liedman 1995:71).

3.1.2 Nutida tolkningar av alienation

Erdem (2014) och Tummers och Den Dulk (2013) tolkar alienation på ett sätt som är användbart för vår studie. Alienation beskrivs genom fyra dimensioner: meningslöshet, maktlöshet, normlöshet och främlingskapande från sig själv (vår översättning av engelskans “self-estrangement” som används i studien). Tummers och Den Dulk (2013) fokuserar på meningslöshet och maktlöshet i en studie om barnmorskor. Erdem (2014) menar att

arbetsgivaren ser alienation hos de anställda som en oönskad attityd till organisationen och studerade kvalitet i arbetslivet hos grundskollärare för att förutsäga alienation i arbetet.

Alienation definieras som när en anställd upplever sina arbetsuppgifter som orelaterade till dennes insatser. Begreppen maktlöshet, meningslöshet, normlöshet och främlingskapande från sig själv används för att beskriva hur alienation kommer till uttryck i arbetet. Maktlöshet innebär förlusten av kontroll över sina omständigheter medan meningslöshet innebär att händelser runt om är meningslösa och arbetaren betraktar sig som isolerad från miljön. Något som kan leda till misstolkning av händelser som sker i omgivningen. Normlöshet innebär en känsla av att regler och principer som samhället i stort eller arbetsplatsen ställer är meningslösa. Vilket gör att arbetaren använder metoder och beteenden som inte stöds av samhället eller arbetsplatsen. Den sista dimensionen av alienation som Erdem (2014) tar upp är främlingskapande från sig själv vilket i det här sammanhanget betyder att den anställda känner sig som en främling och betraktar beteenden som yttre och utan inre drivkraft och motivation, individen upplever sig som en robot (Erdem 2014). Tummers och Den Dulk (2013) menar att maktlöshet och meningslöshet är två starka dimensioner i förhållande till alienation inom arbete då dessa påverkar arbetstillfredsställelse, organisatorisk tillhörighet och organisatoriskt beteende. När en anställd upplever motsatsen till maktlöshet eller meningslöshet menar de även att effekten blir högre motivation.

3.1.3 Vår användning av alienation

Eftersom syftet är att belysa arbetstagarnas perspektiv genom att undersöka de anställdas upplevelse av att arbeta i en organisation där det finns en diskrepans mellan värdegrund och praktik, finner vi det fruktbart att använda oss av begreppet alienation. De nutida tolkningarna av begreppet är användbara när vi analyserar våra respondenternas berättelser. Marx beskrivning av begreppet alienation har vi med då den har lagt grunden för mer nutida tolkningar. Erdems (2014) och Tummers och Den Dulks (2013) tolkning av alienation blir intressanta då det skapar ett förtydligande vad alienation kan innebära idag och hur anställda kan uppleva alienation. Vi använder oss alltså av begreppet alienation i allmänhet och med nutida tolkningar som komplement. Därtill använder vi oss av identitetsreglering som begrepp som kan förklara styrningens påverkan på individen och individens identitet i förhållande till alienation och främliggörande.

3.2 Identitetsreglering

Som tidigare nämnt finns det en del forskare som menar att kultur och värdeord idag kan ses som en form av kontroll och reglering av anställda (Granberg 2011:234 & Sheehan och Isaac 2014 & Guiso, Sapienza och Zingales 2015). Alvesson och Willmott (2002) kritiserar dock detta och menar att kulturens kontrollerande effekt är överdriven. De lyfter istället fram ytterligare en form av kontroll som inte studerats lika mycket, nämligen identiteter. Alvesson och Willmott har i sin studie undersökt identiteter i organisationer och mer specifikt identitetsreglering som en form av organisatorisk kontroll. De menar att identitetsreglering är ett sätt för företag att skapa den mest passande individen både för företaget och den roll som individen intar på företaget och i sitt arbete. Författarna belyser att organisationer idag är multidimensionella och att de präglas av komplexitet då det finns ett flertal olika subjektiva positioner, identiteter och roller som behöver intas. De menar helt enkelt att individen behöver inta olika roller i sitt arbete, exempelvis rollen som medarbetare, vårdare eller anställd, alla som innebär krav på anpassning av individen. Vidare menar Alvesson och Willmott att den identitet som skapas genom den roll individen har på företaget kan bli en källa till sitt egna subjektiva identitetsskapande, den anställda kan alltså börja se sitt arbete, den roll och identitet som den har där, som en del av sin egen identitet i övrigt. Detta kan leda till en starkare känsla av tillhörighet till företaget hos den anställda. Samtidigt kan detta även skapa ett motstånd. Om den anställda till exempel starkt förknippar sin egen subjektiva identitet med den identitet hon har på sitt arbete och dessa på något sätt inte stämmer överens kan det skapas en "det här är inte jag-effekt" och ett främliggörande. För att förklara identitetsreglering och "det här är inte jag-effekten" som kan skapas vid diskrepanser har vi vidare valt att använda oss av benämningen rollkonflikt. Rollkonflikt innebär att en person har olika roller i livet som kan leda till upplevelsen av motstridiga förväntningar på dessa.

3.3 Alienation och identitetsreglering

Alienation och identitetsreglering är två begrepp som båda innehar ett maktperspektiv och som vi ser kompletterar varandra. Studien om identitetsreglering berättar inte hur regleringen sker, enbart att den sker. Vi har därmed gjort antagandet att identitetsreglering som organisatorisk kontroll, en slags maktutövning, i sin tur kan ske genom en organisations värderingar och visioner. Då värderingar och visioner ses som en typ av styrning och

kontrollerande menar vi att styrning, arbetets utformning och den anställdas identitet hänger ihop med alienation och dess fyra dimensioner, maktlöshet, meningslöshet, normlöshet och främlingskapande från sig själv. En individs främlingskapande från sig själv och den rollkonflikt som kan uppstå, kan skapa en känsla av främlingskap i förhållande till de beteenden individen har i sitt arbete och kan således förknippas med den anställdas identitet och identitetsreglering.

4. Metod

I det här avsnittet kommer vi redogöra för vår metodologiska ansats, hur intervjuerna genomfördes och de överväganden som utförts. Vi kommer också beskriva studiens målstyrda och strategiska urval, analysmetoder, forskningsetiska överväganden, studiens tillförlitlighet samt de metodproblem som uppstått under processen. I slutet av avsnittet finns även en avslutande metodreflektion.

4.1 Metodologisk ansats och förberedelser

Då syftet med studien är att undersöka anställdas upplevelser av att arbeta i en organisation där det finns en diskrepans mellan värdegrunden och de anställdas upplevda verklighet av sin arbetsplats finner vi att en kvalitativ forskningsmetod i form av en fallstudie med semistrukturerade intervjuer bäst lämpad (Aspers 2011:143). En fallstudie innebär att forskaren analyserar och undersöker ett sociologiskt fenomen (Yin 2007:31). Det fenomen vi ägnar den här fallstudien åt är glappet mellan ett företags värderingar och dess praktik. Vi har valt en arbetsplats där vi vet att anställda upplever ett sådant glapp, ett boende för äldre med demens som drivs av ett företag inom Ambeakoncernen. Flyvbjerg (2003) menar att ett strategiskt, målstyrt, urval är bättre lämpat än ett representativt eller slumpmässigt när det gäller att uppnå största mängd information om ett visst fenomen. Och därför förefaller en fallstudie med ett strategiskt urval som den mest lämpade metoden för studiens ändamål.

Innan intervjuerna utformade vi en semistrukturerad intervjuguide³ innehållandes teman (bakgrundsfrågor, värdegrund, implementering och värdegrund i vardagen) samt förslag på frågor som exempelvis, “berätta om en vanlig arbetsdag”, “vad motiverar dig i ditt arbete” och “vad har du för tankar kring värdegrunden”. Därtill hade vi möjliga följdfrågor som kunde

³ Se bilaga 1

tänkas vara användbara om vi fick outtömmande svar. Intervjuguidens utformning gav oss en bra vägvisare samtidigt som den möjliggjorde en dialog under samtalet med dem vi intervjuade (Aspers 2011:143). Vi använde alltså inte intervjuguiden som ett manus vi strikt höll oss till, utan försökte anpassa oss efter situationen och hur samtalet löpte samt försökte ställa frågor i den ordning som passade bäst. I en av intervjuerna använde vi exempelvis så gott som endast våra teman och ställde frågor helt fritt utifrån de svar vi fick.

Semistrukturerade intervjuer har fördelen gentemot strukturerade intervjuer att de kan ge svar på frågor vi inte ställt, vilket kan ge en mer nyanserad bild av fenomenet som undersöks (Eriksson-Zetterquist och Ahrne: 2015:38). Vi reviderade intervjuguiden efter första intervjun då vi märkte att vissa frågor var svåra att förstå, överflödiga och kom i fel ordning.

Exempelvis tog vi bort frågan om hur värdegrunden på arbetsplatsen löd då vi märkte att frågan upplevdes som ett "läxförhör" och inte som en öppen fråga. Vi la också till ett intressant tema (andra styrdokument) i intervjuguiden som den första respondenten tog upp.

Som en del av fallstudien och för att komma förberedda till intervjuerna studerade vi till att börja med Ambeas hemsida, tog del av nyhetsartiklar och relevant forskning. Vi utgick också från några av vår egna erfarenheter när det kommer till att arbeta i ett företag med en uttalad värdegrund. Vi har både goda och mindre bra erfarenheter med oss av värdegrundsarbete utifrån våra egna arbetsliv. Till exempel i form av att arbeta i en idéburen organisation där värderingarna fungerade som ett positivt styrinstrument och som hjälpte till att skapa stolthet och vägledning för organisationen. Vi har också erfarenhet av att värdegrunden mest blivit tomma ord utan förankring i praktiken och inte fungerat som vägledning eller givit något värde hos de anställda. Dessa erfarenheter bidrog med ett intresse och en förståelse för fenomenet samtidigt som vi kände att vi kunde relatera till de vi intervjuade och därigenom skapa ett förtroende hos dem.

4.2 Genomförande av intervjuer och överväganden

Att vi utförde intervjuer går i linje med studiens syfte, de anställdas egna subjektiva upplevelser och syn på det glapp som upplevs existera på deras arbetsplats mellan värderingar och verklighet. Vi är således medvetna om att det är just de anställdas subjektiva upplevelser som vi undersökt och inte en helhetsbild. Om vi till exempel utfört observationer hade vi istället uppmärksammat vad som görs på fältet och inte hur de anställda själva

upplever sin arbetsplats. Om urvalet varit annat och vi utfört intervjuer med personer med ledande befattningar på företaget hade vi även gjort andra fynd. I den här studien får vi veta vad respondenterna säger och deras upplevelse av fenomenet och även om det inte ger en helhetsbild finns det en styrka i att lyfta de anställdas erfarenheter, då deras röst ofta saknas i organisationsforskning som berör värdegrund.

Intervjuerna utfördes på respondenternas fritid och i och med att vi är medvetna om att det kan uppfattas som ansträngande att bli intervjuad ville vi respektera deras tid. Med för långa intervjuer riskerar forskaren att den intervjuade avbryter intervjun eller tappar fokus (Bryman 2018:268). Vi förberedde oss på detta samt på risken att intervjun kunde dra ut på tiden, då oförutsedda händelser kan påverka och intressanta ämnen kan dyka upp. En av de vi intervjuade kom exempelvis en halvtimme sent till intervjun på grund av övertid på arbetet.

Vi var även noga med att inte avbryta den vi intervjuade och försökte att inte påverkas av den tystnad som uppstod ibland. Om vi skulle avbryta tystnaden skulle det kunna leda till att intervjun blev destruktiv, genom att vi skulle kunna missa viktiga aspekter, samt att det kan skapa ett osäkert sammanhang genom att den intervjuade blir stött (Trost 2010:97). De tre första intervjuerna tog runt 50 minuter och den sista, en fördjupande intervju tog 40 minuter, något som visade sig vara en bra tidsram för att fånga intressanta aspekter, samt för att samtliga respondenter skulle behålla fokus.

Något vi reflekterat över innan, under och efter intervjuerna är om en eventuell maktobalans skapats då det i alla situationer finns någon form av makt som ska balanseras (Aspers 2011:141). Eftersom det var vi som styrde samtalet var vi redan försedda med viss makt som vi inte ville skulle kännas för påtaglig, skapa en negativ stämning hos respondenterna eller ett ogynnsamt utfall för oss i form av rädsla för att svara på frågorna. Vi försökte därför skapa en trygg atmosfär för respondenterna för att underlätta samtalet genom att visa oss öppna och nyfikna. Än mer viktigt blev detta då alla intervjuer genomfördes tillsammans av oss två, vilket kan orsaka att intervjupersonen känner sig underlägsen (Trost 2010:67). För att respondenterna inte skulle känna sig osäkra på våra roller berättade vi inledningsvis att en av oss skulle föra samtalet medan den andra skulle sköta inspelningen, anteckna och ställa följdfrågor. För att ytterligare skapa en trygghet lät vi respondenterna själva välja plats för intervjun. Två intervjuer skedde i hemmet hos en av oss, då detta tycktes lämpligt. En

intervju skedde i ett rum på ett bibliotek och en av dem genomfördes på ett kafé. Kafé är ingen idealisk plats för intervjuer på grund av störningsljud på inspelningen men fungerar i nödfall (Eriksson-Zetterquist och Ahrne 2015: 43). Vi tyckte dock att ljudupptagningarna från intervjun som gjordes på kafé fungerade bra, även om den tog lite längre tid att transkribera, och att miljön inte störde varken oss eller respondenten nämnvärt under intervjuens gång. Vi valde vidare att spela in intervjuerna för att få bort störningsmomentet det innebär att anteckna och för att vara mer närvarande i stunden. Samt för att fånga det som sägs och kunna hantera materialet i ett senare skede i sin helhet (Bryman 2018: 577-578).

4.3 Urval

Vårt urval är målstyrt. Ett målstyrt urval innebär att vi som forskare har valt arbetsplats och respondenter på ett strategiskt sätt för att skapa relevans till våra forskningsfrågor och den förståelse vi eftersträvar inom en specifik social företeelse (Bryman 2018:496 och Flyvbjerg 2003). Vårt målstyrda urval har utgått från de teoretiska begrepp som definierats tidigare och därför närmar sig studien en deduktivt utformning (Trost 2014:37), därutöver har det skett en växelverkan i processen mellan teori och empiri vilket kan benämnas som ett abduktivt förhållningssätt (Layder 1998:26).

Vi valde en organisation och arbetsplats där vi visste att de anställda har en upplevelse av diskrepans mellan värdegrund och praktik på något sätt. Alla intervjuade arbetar på samma äldreboende och till och med på samma avdelning. Vi fick kontakt med våra respondenter genom en nyckelperson som vi är bekant med sedan innan och som även försåg oss med information om arbetsplatsen. Vår nyckelperson har varit en förutsättning för genomförandet av studien då det funnits en viss ovilja att delta, så utan hen hade vi troligen inte fått tillträde till fältet.

Vi fastställde inte i förväg hur många intervjuer som skulle genomföras. Dock valde vi att efter tre intervjuer genomföra en fjärde intervju med en av dem vi intervjuat tidigare för att gå in mer på djupet. Vi utformade därmed en ny intervjuguide⁴ med nya teman, (strategier, stolthet och övrigt), för att samla in ytterligare aspekter och kommer närmare in på fenomenet utifrån det vi fann intressant i de tre första intervjuerna.

⁴ Se bilaga 3

Att göra ett målstyrt, strategiskt urval är en förutsättning för att fallstudien skall vara generaliserbar. Fallstudiens styrka är att vi fokuserat på ett strategiskt urval, istället för ett slumpmässigt, för att komma nära in på praktiken för det fenomen vi undersökt (Flyvbjerg 2003). Våra tre respondenter har genom sina berättelser synliggjort de fenomen fallstudien fokuserar på. Studien är därmed analytiskt generaliserbar då det är fenomenet i sig vi har analyserat utifrån våra valda teoretiska referensram och går alltså att applicera på andra vårdföretag men även andra kontexter där det finns ett glapp mellan värdeord och praktik för en djupare förståelse av arbetstagarnas perspektiv.

Effekten av den diskrepans vi studerat ser vi som ett exempel som går att applicera i andra kontexter i samhället där liknande skillnader existerar. Resultatet vi presenterar senare i den här studien ser vi heller inte som enbart specifik för just det här fallet utan vi menar att de går att översätta till andra sammanhang, yrken och arbetsplatser där liknande förutsättningar finns.

4.3.1 Arbetsplatsen

Den arbetsplats vi valt för vår fallstudie drivs av ett företag som i sin tur ligger under koncernen Ambea som beskrivs i korthet nedan. Vi kommer framförallt redogöra för deras uttalade värderingar.

Ambea är ett av de marknadsledande privata omsorgsföretagen i stora delar av Norden. Koncernen grundades 1996 och har sitt huvudkontor i Stockholms län (Ambea 2019a). Ambea själva beskriver att de tillhandahåller tjänster såsom boende, stöd, utbildning och bemanning inom vård och omsorg. Koncernen har tagit fram fyra nyckelord som ska genomsyra all verksamhet. Dessa är respekt, enkelhet, ansvar och kunskap, vilka ska leda mot koncernens vision: ”Vi gör världen lite bättre, en människa i taget” (Ambea 2019b). Värderingarna finns också med i koncernens uppförandekod vars syfte är att påverka de anställdas agerande (Ambea 2019c).

På hemsidan förklarar de vad de olika nyckelorden betyder, det står:

Respekt: Hos oss har alla rätt till ett värdigt liv med såväl fysiskt, psykiskt som socialt välbefinnande.

Ansvar: Hos oss har vi medarbetare som vågar och vill och chefer som lyssnar och

leder.

Enkelhet: Hos oss är det enkelt att påverka och att vara medarbetare eller omsorgstagare.

Kunskap: Hos oss reflekterar vi, lär av varandra och tar tillvara allas kompetens.
(Ambea 2019c)

Ambea har också varit i fokus för kritik under de senaste åren då det har rapporterats om vårdskandaler. Anhöriga till boende i koncernens äldreboenden har slagit larm och vittnar om vanvård i form av bland annat smutsiga lokaler, otillräcklig kompetens och vårdtagare som fått dö ensam (Strand och Ivarsson 2019). Det finns alltså ett glapp mellan hur Ambea framställer sig själva genom sina värderingar på hemsidan och den bild som media visar av koncernen.

4.3.2 Respondenterna

I fallstudien intervjuades tre personer, varav en av dem intervjuades två gånger. De arbetar alla på samma arbetsplats och till och med samma avdelning. Här följer en kort presentation av dem.

Abbe, har arbetat 14 år inom äldrevården och 5 månader på just den här arbetsplatsen. Abbe är utbildad undersköterska och har genomgått en mängd fortbildningar och har mycket erfarenhet och kunskap sedan innan.

Ulrika, har arbetat 10 år i branschen och 4 månader på just den här arbetsplatsen som timanställd. Ulrika är utbildad undersköterska och har mycket erfarenhet och kunskap sedan innan.

Jossan, har arbetat 8 år på just den här arbetsplatsen och är utbildad undersköterska med god erfarenhet och kunskap om verksamheten. Även Jossan har haft liknande anställningar på andra arbetsplatser.

4.4 Analysmetod

Analysen är något vi arbetat med under hela studiens gång. Dels genom att vi varvat mellan att göra intervjuer och att påbörja analys av dem genom kodning och dels genom att vi ständigt fört anteckningar kring sådant som vi upplevt intressant för det mer slutgiltiga

analysarbetet. Vi har hämtat inspiration från Layder (1998:26-28) när vi lagt upp studien och växlat mellan att göra intervjuer, analysera och göra intervjuer igen. Layder menar att arbetet med analys och teori är en växelverkan som sker under alla forskningsprocessens delar. Att de sker i en växelverkan kan innebära att nya intressanta aspekter upptäcks under studiens gång (Bryman 2018:579), exempelvis som genom det nya temat vi la till i intervjuguiden efter första intervjun.

För att kunna koda vårt empiriska material började vi transkribera intervjuerna i sin helhet. Redan där gjorde vi individuella anteckningar av tankar som dök upp som vi ansåg var användbara i analysdelen. Alla transkriberade intervjuer skrevs ut för att underlätta kodningsarbetet. Vidare följde vi några av de steg som Bryman (2018:700) anser att en forskare bör ha i åtanke vid utförandet av kodningen. Till exempel skedde en första övergripande teorilös kodning efter de första två intervjuerna och därefter en teoristyrd kodning, där vi läste igenom helheten och kodade utförligt i marginalerna för att försöka vara öppna för vad materialet gav oss. I nästa steg diskuterade vi koderna för att hitta likheter och eventuella teman, samtidigt som vi flitigt gjorde anteckningar under tiden med fragment som vi ansåg var användbara för analysen. Vi var även noga med att inte analysera för grundligt i det här skedet för att kunna ha ett öppet sinne för nya teman och koder som skulle kunna framkomma i de senare intervjuerna. Därefter genomförde vi den tredje intervjun och därefter skedde kodningen på ett liknande sätt. Totalt blev det över 200 olika koder som vi satte ihop, först till lite mer heltäckande koder som att "beslut uppifrån" och "chefen bestämmer" slogs ihop till en kod. Därefter sattes koderna ihop i kluster och fick passande rubriker. Rubrikerna utgjorde de teman som vi använde i kodschemat⁵ där teman och koder från både teorin och empirin återfinns. Vi kom fram till följande sju teman: bakgrund (med koder som "Hur länge på arbetsplatsen" och "Intervjupersonernas utbildning och erfarenhet"), boende och anhöriga, chefer och ledning, arbetsuppgifter och personal (där bland annat koder som behandlade stress och kollegor återfanns), värdegrund, identitet och alienation. De två sistnämnda är teoristyrda och övriga empiristyrda. I det sista skedet kodade vi alla intervjuer igen med överstrykningspennor i olika färger utifrån de koder som vi tagit fram, vilket både bekräftade de tidigare mer spontana koderna och möjliggjorde att vi hittade ytterligare bitar av materialet att koda som vi missat vid tidigare genomläsningar. Innan vi gick in i analysfasen

⁵ Se bilaga 2

genomförde vi den fjärde och mer djupgående intervjun. Till den använde vi det nu klara kodschemat.

Därefter kom vi in i analysfasen där vi besvarade våra frågeställningar med hjälp av vår teoretiska referensram och vårt kodade material framför oss. Vi upplever att vårt empiriska material var tillräckligt innehållsrikt och att vi fick svar på de frågor vi ämnat få svar på för vår analys. Materialet innehåller olika röster med skilda berättelser samtidigt som det gav oss en samlad bild av fenomenet vi undersöker.

4.5 Forskningsetiska överväganden

Då vi genomförde intervjuer med människor som i vissa avseenden ställer sig kritiska till sin arbetsgivare blev det viktigt för oss att berätta för respondenterna att vi skulle göra dem så oigenkännbara som möjligt i vårt färdiga material. Vi var dock noga med att inte lova total anonymitet eftersom det inte är möjligt då alla som blev intervjuade vet om varandra och arbetar på samma arbetsplats. Anonymisering var något vi tänkte på genom hela forskningsprocessen för att inte orsaka någon skada hos intervjupersonerna och skydda dem från att få eventuella repressalier från sin arbetsgivare (Bryman 2018:181). För att motverka detta har vi valt att inte skriva ut i vilken av koncernen Ambeas verksamheter de vi intervjuat arbetar på. Vi har heller inte skrivit ut vilken ort arbetsplatsen är placerad på samt individernas riktiga namn, materialet har även hanteras med försiktighet genom hela processen, något som går i linje med individskyddskravet (Vetenskapsrådet 2017:12). Individernas namn (Jossan, Ulrika och Abbe) som läsaren får ta del av i resultat- och analysavsnittet är påhittade av oss. I likhet med Sohl (2014:64) insåg vi under processens gång att det inte var tillräckligt, därmed ersatte vi även vissa detaljer i citaten och i presentationerna av respondenterna för att inte de ska gå att spåra till en specifik individ. Ytterligare krav som vi tar i beaktande utgörs av forskningsetiken och benämns; forsknings-, informations-, nyttjande- och samtyckeskravet (Vetenskapsrådet 2017:7-74). Forskningskravet innebär att den forskning som bedrivs är en nödvändighet för ett samhälles utveckling. Detta ställer krav på att högkvalitativa val görs under processen. Vi berättar om de val vi gjort tidigare i avsnittet och nedan beskriver vi vilka bidrag vi menar att vi tillför till forskningsfältet. Vi har också gett ut relevant information⁶ kring studien till de som deltagit,

⁶ Se bilaga 4

för att skapa trygghet för respondenterna att delta samt försett dem med valet att medverka eller inte då deltagandet är frivilligt (ibid: 26-27). Vi samlade in skriftliga samtycken från samtliga deltagande i studien gällande behandling av vår insamlade empiri, i enlighet med GDPR⁷. Konfidentialitetskravet och nyttjandekravet togs även i beaktande och alla insamlade uppgifter förvarades oundvikligt från andra och vårt insamlade material användes enbart för forskningsändamålet, något som var viktigt för att behålla respondenternas integritet.

Vi övervägde utöver detta även hur vi på bästa sätt skulle ta hänsyn till vår maktposition i analysprocessen och skapandet av andra ordningens konstruktion. Andra ordningens konstruktion skapas som ett resultat av första ordningens konstruktion, intervjupersonens egna formuleringar om sin livsvärld, för att höja abstraktionsnivån på resultatet. Detta görs genom att forskaren tolkar det de intervjuade sagt med hjälp av sina valda teorier (Aspers 2011:46-48). Vi ville därför inte att vårt resultat skulle hamna för långt ifrån de intervjuades livsvärld (Aspers 2011:58) och vi ville ta hänsyn till den påverkan som studien kan ha på de som är involverade i studien (Vetenskapsrådet 2017:17). Om resultatet är missvisande utifrån berättelserna skulle de intervjuades yrkesidentitet kunna skadas. Samtidigt skulle även fallstudien förlora sin styrka då styrkan är att komma nära in på fenomenet (Flyvbjerg 2003). Vi har sammanfattningsvis kontinuerligt haft ett etiskt förhållningssätt genom studien för att inte utsätta någon för skada.

4.6 Studiens tillförlitlighet

I det här avsnittet vill vi visa att studien utförts på ett trovärdigt sätt. Vi har därför ett reflekterande förhållningssätt över alla vår val som vi presenterar. En faktor som har påverkat processen är vårt eget deltagande, något som vi inte kan bortse från. Vi själva har med oss erfarenheter och föreställningar som på ett omedvetet plan har påverkat studiens resultat, och även dess reliabilitet (som innebär att studiens resultat är stabilt över tid). Reliabilitet i kvalitativa studier är dock något som kan problematiseras då reliabilitet inte tar hänsyn till att den kvalitativa forskningen inte utgår ifrån statistiska förhållanden (Troost 2010:131). Därför talar vi hellre om trovärdighet.

⁷ GDPR är den europeiska dataskyddsförordningen (General Data Protection Regulation) som tillsammans med svenska lagar ställer omfattande krav på att allt arbete med personuppgifter utförs på ett korrekt sätt (Södertörns Högskola, 2018)

För att hålla vår studie trovärdig har vi sett vikten av att ständigt vara medvetna om våra egna bias⁸, då det inte är något som går att frångå (Aspers 2011:144-145). Enligt Flyvbjerg (2003) har fallstudien som metod fått kritik för att vara extra känslig för forskarens bias och risken är att metoden endast bekräftar forskarens hypotes men Flyvbjerg menar att det snarare är tvärtom. Forskaren kommer så nära in på fenomenet som studeras så hans hypotes och förutfattade meningar provas direkt mot praktiken.

För att inte låta våra bias omedvetet styra oss alltför mycket ser vi en fördel med att vi varit två personer i denna studie. Individuella bias har troligen suddats ut något då intervjuguide, genomförandet av intervjun och analysen har filtrerats genom oss båda. Att vi pågående diskuterat risken kan även hjälpt oss vara någorlunda neutrala, mer närvarande och kritiska till empirin, som därmed ökat studiens genuinitet.

Ett annat sätt att se på vår påverkan är att vårt deltagande skapat en empiri som är unik för just den här situationen och därmed inte kommer kunna upprepas om den skulle utföras vid en annan tidpunkt eller av andra personer. Empirin har skapats i en dialog och en växelverkan mellan oss och den som intervjuas (Aspers 2011:132). Allt ifrån vilka frågor vi valt att ställa, på vilket sätt vi givit respons till den vi intervjuat och vilka koder, teman och slutsatser vi dragit har påverkats av att det är just vi som gör den här studien. Denna ofrånkomliga aspekt skapar ett tolkningsföreträde för oss som forskare, både genom studiens gång och i den vetenskapliga färdigställda texten (Mulinari 1999:49).

Om forskning som bedrivs bidrar till teoriutveckling och metodutveckling samt vidgar kunskapen på ett relevant område i samhället blir studiens kvalitet högre (Aspers 2011:233). Då vår studie behandlar ett vårdföretag och de anställdas syn på att det finns en diskrepans menar vi att detta är ett relevant samhällsområde att fokusera på. Vi ser vår studie som ett mindre bidrag till organisationsforskningen som berör värdegrund genom att vi har undersökt ett perspektiv på ett företags värdegrundsarbete genom de anställdas syn på detta, något det inte verkar finnas så många tidigare studier om. Dessa har mestadels behandlat värdegrundsarbete i positiva sammanhang och utifrån ett företagsekonomiskt perspektiv, medan få studier har utförts med de anställdas perspektiv och när det finns en negativ upplevelse. Vi har även i studien valt att analysera vår empiri genom en teoretisk referensram

⁸ Bias innebär att genom sin närvaro och omedvetna föreställningar påverkar forskaren de svar hen får (Aspers 2011:144)

som vi själva skapat med hjälp av två etablerade sociologiska begrepp, alienation och identitetsreglering, vilket vi menar skapar ett nytt perspektiv.

4.7 Metodproblem

Problem som vi kunde ta ställning till innan vi påbörjade processen har vi redogjort för ovan, utöver detta uppstod även en del oväntade problem som påverkade studiens fortlöpande samt möjligen även studiens resultat. Vi tror exempelvis inte att vi lyckades fullt ut med att ta bort den maktobalans som uppkommer genom intervjuer i en kvalitativ forskningsprocess (Aspers 2001:141) och som kan påverka intervjupersonerna att svara på ett visst sätt. Vi misstänker att (några av) våra respondenter upplevde situationen som att de ville säga "rätt" saker och visa sig och sina kollegor från sin "bästa sida". Detta var ett större problem i början av intervjuerna än i slutet av dem. Efter de två första intervjuerna blev vi än mer medvetna om vår egen påverkan på situationen och började reflektera över våra egna privilegier och den makt dessa innebär. För att förstå och sätta ord på detta använde vi oss av Sohl (2014:90) som menar att vi som forskare alltid är påverkade av strukturer och den makt de förser. Hon menar att utmaningen är att synliggöra maktförhållanden som uppstår och att dessutom också förstå hur den maktposition som forskaren har påverkar studien. Vi som genomfört studien har både en medelklassstillhörighet och genomfört en akademisk utbildning, vilket vi kan anta skiljer sig från dem vi intervjuat som arbetar inom ett arbetaryrke utan krav på akademiska studier, vidare kan vi anta att vår position säkert inte är helt olik de chefer vi indirekt ber dem att kritisera. Det är lätt att förstå att de (medvetet eller omedvetet) försöker visa sig från sin bästa sida vilket kan ha påverkat de svar vi fick.

I de senare intervjuerna var medvetenheten om maktobalansen större och vi gjorde ytterligare ansträngningar för att minska på den. För att göra detta pratade vi mer om våra egna erfarenheter av omsorgsyrket och försökte tona ner "det akademiska" en aning samt var noga med att belysa att det inte fanns några rätta eller felaktiga svar innan vi påbörjade intervjun, något som vi upplever bidrog till att respondenterna talade mer utifrån sig själva. En viktig faktor att belysa är att vi, trots att vi båda har utfört intervjuer i andra sammanhang tidigare (både akademiska och andra sorters intervjuer) inte är helt vana i intervjusituationer. Vi är därför medvetna om att vi kan ha upplevts som inte helt avslappnade av respondenterna, något som blev bättre allteftersom när vi lärde känna vår intervjuguide.

4.8 Avslutande reflektion kring studiens trovärdighet

Detta är en fallstudie med ett målstyrt urval och som vi beskrivit i det här metodavsnittet har det varit viktigt för oss att reflektera över vår egen position och makt i alla delar av processen i genomförandet. Trots försök att eliminera maktobalansen som uppkommer mellan forskare och respondenter är vi medvetna om att obalansen inte reviderats helt. Vi tror dock att vår medvetenhet om vår position, våra egna föreställningar, våra val kring de problem och etiska aspekter som uppkommit samt att vi försökt att vara så transparenta som möjligt i presentationen av vår metod skapar en hög trovärdighet av studien i sin helhet.

5. Resultat och analys

I den här fallstudien undersöker vi vad som händer i en organisation där det finns ett glapp mellan organisationens värdeord och de anställdas praktik, ur de anställdas perspektiv. Och i det här avsnittet kommer vi presentera fallstudiens resultat och analys under rubrikerna; “Det sitter i ryggraden”, Dubbla krav och rollkonflikter, “De borde lyssna mer på oss som jobbar på golvet”, och “Det är de boende vi är här för”. Vi presenterar även hur alienation och främliggörande framkommer i respondenternas berättelser och begreppen kommer finnas med under alla fyra rubriker. Därutöver kommer vi presentera olika strategier som respondenterna tycks använda sig av i sitt arbete för att motverka att känna alienation och främlingskap från sig själva.

5.1 Ambeas värdeord

Ambeas värdegrund skall genomsyra all verksamhet som finns inom koncernen. De fyra nyckelorden respekt, ansvar, enkelhet och kunskap (Ameba 2019c) är ord som är ambitiösa och lovar mycket samtidigt som de är allmänna och övergripande och kan ses som självklarheter att följa, till exempel att visa respekt och ta ansvar. Respekt och ansvar kan ses som attityder i arbetet och i bemötandet med andra. Enkelhet kan ses som ett sätt att organisera verksamheten både för de boende och anställda. Kunskap kan ses som något de anställda och andra inom verksamheten bör besitta och dela för att skapa goda förutsättningar. Värdeorden blir ambitiösa genom att de ställer krav. Krav på de anställda genom att de till exempel ska bemöta vårdtagare med respekt, och på ledningen genom att det

ska finnas chefer som “lyssnar och leder arbetet”. Värderingarna skapar även ett krav på hur verksamheten skall vara organiserad. Det krävs en struktur som möjliggör att det ska vara enkelt att påverka både som medarbetare och vårdtagare eller att de anställda ska lära av varandra och att all kompetens ska tas till vara.

5.2 “Det sitter i ryggraden”

Värdeorden som presenteras på Amebas hemsida skall genomsyra all verksamhet och guida de anställda i deras arbete. Att de anställda känner en diskrepans mellan värdeorden och deras verklighet vet vi redan, men vad beror detta glapp på? Ulrika tar upp en anledning och menar att värderingarna inte är något som genomsyrar organisationen och att kompetens och kunskap inte tas till vara på, “det finns väldigt duktiga sjuksköterskor, läkare och undersköterskor, men det är som att de någonstans, att det inte kommer högre upp vad som behöver utvecklas till något bra”, och menar att de finns en tendens till att kompetens varken används på rätt sätt uppåt eller nedåt i verksamheten.

Trots brist på överensstämmelse mellan praktik och värdeord finns en stark identitet med yrket. Något som skulle kunna grunda sig i att alla vi intervjuat har lång erfarenhet av branschen. Detta identitetsskapande är något som vi förklarar med begreppet identitetsreglering och mer specifikt den del som beskrivs som att ett subjektivt identitetsskapande sker. Där rollen de anställda har på sin arbetsplats internaliseras och blir en del av deras egen identitet och som innebär att de anställda har en stark koppling till arbetet och känner yrkesstolthet.

De värderingar som kännetecknar en arbetsplats är något som bör internaliseras av de anställda och även gärna delas med de anställdas egna värderingar för att öka deras motivation och prestation i arbetet (Sheehan och Isaac 2014). De anställda som vi intervjuat ser verksamhetens värderingar delvis som sina egna, något som de har i sig och som en del av deras identitet. De tar dock exempelvis upp att det inte är värdeorden i sig som utgör ett visst agerande hos dem utan att det snarare grundar sig i deras egen personlighet, deras tidigare erfarenheter och kompetenser inom yrket. Exempelvis säger Ulrika, “det finns inom ryggraden” och “jag har svårt att inte vara närvarande i varje möte för det är sån jag är” när vi frågade om hon kunde känna igen sig i värdeorden. Citaten tyder också på att Ulrika har en stark identifikation med hur hon beteer sig på sitt arbete och att det mer grundar sig utifrån

hur "hon är" och inte något som styr henne utifrån. Å ena sidan kan detta grunda sig i att hon har lång erfarenhet i branschen, något som kan påverka hennes subjektiva identitetskapande och därmed den identitet hon upplever sig ha idag. Men eftersom identitetsreglering innebär en form av organisatorisk styrning, som ska bidra till att den anställda identifierar sig med sitt yrke, kan å andra sidan denna starka känsla av identitet och tillhörighet till yrket ses som att organisationens kulturstyrning kan ha spelat en roll i den känslan. Vi ställer oss dock kritiska till detta då alla anställda genomgående själva påpekar att kulturstyrningen brister på olika håll.

Att styrningen brister skapar frustration hos de anställda när de upplever att de inte kan uppfylla alla krav och agera på det sätt som de upplever krävs av både de själva och de värdeord som skall leda dem i arbetet. Att de anställda inte kan uppfylla alla krav som ställs förklarar Ulrika med att det till exempel förekommer tidsbrist. Hon säger "det är en hårfin linje, det har funnits rop på hjälp där man sagt 'jag kommer snart,' och det är inte riktigt respektfullt, men aah det är svårt, det är mycket tidsbrist". Citatet påvisar att ett glapp finns, en rollkonflikt, som skapas hos Ulrika när hon inte kan ge den omsorg som hon upplever behöver ges. Det skapas ett glapp mellan hennes identitet i yrket och hennes praktiska agerande. Vilket vi menar medför att en känsla av främliggörande sker i och med att det finns en skillnad mellan hennes syn på hur hon agerar jämfört med hur hon upplever sin yrkesidentitet. Vi menar att känslan av att inte vara respektfull mot patienterna skapar både en känsla av att inte känna igen sig själv som då skapar ett främliggörande från sig själv och även en rollkonflikt i hur hon agerar i sina arbetsuppgifter.

Värdeorden ses som något de anställda upplever att de efterlever då det ingår i deras respektive personlighet och nämns också som något de kan ställa sig bakom. Ulrika säger exempelvis, "Det kan jag absolut, det är saker som borde finnas på varje arbetsplats som håller på med vård och omsorg". Att det trots detta existerar ett glapp mellan värdeorden och praktiken förklarar hon grundar sig i brister på andra håll och inte just värdeorden i sig, Ulrika säger också: "men det är ingenting som är unikt för den här arbetsplatsen, tvärtom så är det ju brist på [struktur], inte arbetsgruppen, de flesta sitter det naturligt hos, men det är ju brist på [struktur], inom företaget skulle jag säga". Även Abbe belyser bristen "det står fint, jättefina ord och jättefina beskrivningar och hur vi ska göra, hur vi ska [göra] allt, men när det kommer till verkligheten är det nåt helt annat." De främsta anledningarna till att

värdeorden inte efterlevs i praktiken tas upp i form av flera olika brister på arbetsplatsen. En återkommande brist är att ledningen inte är närvarande, något som Jossan uttrycker så här: “Det är ju det jag säger. Ledningen vet inte hur, de sätter ihop en sak och så ska man arbeta efter det och det funkar inte utan det är som man säger, de borde jobba på golvet och se hur det verkligen funkar.” En annan brist är resurser, Ulrika säger till exempel: “Ibland känns det rätt så oseriöst, man kommer dit så finns det inte kläder som passar ehmm, det är ostrukturerat med schema, man jobbar med andra och så har ingen delegering.” Även Abbe nämner resursbrist som en anledning till glappet, bland annat brist på tillräckligt med tid och personal: “hur ska vi fixa när det finns noll vikarier, och noll vikarier betyder att det blir mycket, du kan inte göra allt [...] ja det handlar om tider också [...] så jag menar det är svårt”. Två av respondenterna tar även upp besparingar som en bristande faktor, något som Abbe beskriver så här: “Jaa själva jobbet är inte så lätt, samtidigt, sen är det du vet pengar, det är pengar som styr tyvärr, pengar pengar pengar”.

Ett genomgående tema som alla anställda vi intervjuat tagit upp är att värdeorden ses som “fina ord” som de vet att de ska arbeta efter, men att det inte är allt. Det tas upp en mängd olika brister som leder till att värdeorden inte går att efterleva. Men dessa brister verkar bero på andra anledningar än just värdeorden i sig, till exempel bristande ledning, bristande resurser och tidsbrist.

Men hur kan en arbetsplats få goda effekter av de värdeord som används? Ett sätt är att de anställda ska vara involverade i framtagandet av värdeord, något som ses som nyckeln till ökade prestationer (Sheehan och Isaac 2014). Ingen av de anställda vi intervjuat har varit involverade i framtagningen av värdeorden och vet inte heller hur de har tagits fram. Något som kan ha bidragit än mer till att de anställda upplever ett glapp mellan hur det praktiskt går till på arbetsplatsen och värderingarna och att det då skapas en känsla av främliggörande utifrån denna diskrepans. De anställda klarar dock att genomföra sina arbetsuppgifter, trots de brister som de tar upp och det uppstår heller inte främliggörande hela tiden när det finns ett glapp mellan praktiskt agerande och hur de borde agera i arbetet. Vi menar att det kan bero på den starka identifikation de har med yrket i sig. Alla uttrycker tydligt att den identifiering som lägger grund för deras agerande på arbetet är starkt förknippade med deras egna identitet, något som kan bero på att identiteten med yrket blivit en del av deras egna subjektiva identitetsskapande. Att det finns en stark identifiering med

yrket ser vi som en slags strategi som de anställda använder sig av för att klara av när glapp, rollkonflikt och brister uppstår.

Identifieringen med yrket blir en strategi för att inte känna främliggörande i arbetet, som sker när de anställda upplever att det finns ett glapp mellan hur de vill agera och hur de faktiskt agerar i sitt arbete. Det verkar dock finnas en annan sida av att identifiera sig så starkt med sitt yrke. Identifieringen med yrket är även något som kan skapa negativa konsekvenser för den anställda. Ulrika säger till exempel, “vi klarar det här och kan köra på lite till, och sen har vi hälften utbrända för att man går på knäna, [...] det är dom här känslomässiga aspekterna och att man vill jobba inom vården”. Citatet belyser att hon, och även annan personal, gärna ger mer än vad som nästan går genom att “gå på knäna” för att utföra arbetet, något vi förklarar med just identifiering. Vi menar att om den anställda känner samhörighet samt identifierar sig med yrket ökar viljan av att göra det som krävs och lite till. Vilket i det här fallet kan leda till utbrändhet.

Vi har hittills tagit upp en del av de omständigheter som de anställda upplever bidrar till att det existerar ett glapp mellan praktiken och de “fina ord” som ska efterföljas. Vi har även snuddat lite vid strategier som de anställda använder sig av för att klara av arbetet trots bristerna, identifikation med yrket, som både kan associeras med positiva effekter som att hantera sina arbetsuppgifter, men även negativa konsekvenser som utbrändhet. Även om det finns negativa konsekvenser är en stark identifiering med yrket i sig ett sätt att hantera olika brister som existerar. Nedan kommer vi behandla fler strategier som vi menar stärker de anställdas arbete och förebygger känslan av alienation och främliggörande hos dem.

5.3 Dubbla krav och rollkonflikter

Som nämnts beskriver alla våra respondenter att vissa krav och de arbetsuppgifter som är behäftade med dessa, till exempel de krav som är formulerade genom organisationens värderingar, är omöjliga att uppfylla på grund av stress, tidsbrist och personalbrist, vilket skapar en känsla av alienation genom maktlöshet. Känslan av maktlöshet uppkommer för att förutsättningarna och de uppsatta strukturerna för arbetet är otillräckliga och gör att de anställda inte kan göra ett så bra arbete som de vill. Abbe berättar att han och hans kollegor “försöker så gott vi kan”, trots dåliga villkor och orealistiska krav uppifrån. I en annan intervju kom det fram att de boende varje dag ska få nybakat, chans till lugn och ro och få ta

del av olika aktiviteter. Detta är dock något som de intervjuade tycker är svårt att få ihop i verkligheten då det inte finns tillräckligt med resurser för att faktiskt efterleva det som ska efterföljas på olika sätt. Något som förstärker känslan av maktlöshet och som även skapar en rollkonflikt i och med att den roll som de anställda vill ta inte stämmer med den roll som de måste ta. Ulrika säger att det...

... är jättefrustrerande, och speciellt när det är någon som ber om hjälp och man är tvungen att såhär `aah men jag kommer tillbaka om en stund` eller sådär, när man medvetet måste strunta i nånting, då blir det ju, de går ju emot den principen och liksom anledningen till att jag arbetar inom vården, de blir ju en krock där och då är de ju mycket det här med känsloreglering.

Ulrika beskriver det som frustrerande att inte kunna vara där för de boende i den utsträckning som hon känner att hon behöver och att det dessutom går emot hennes syn på sig själv som omhändertagande och varför hon vill arbeta inom vården. Det uppstår alienation genom ett främliggörande från sig själv och en rollkonflikt mellan sin identitet och den roll hon vill ta och den roll hon kan ta, på grund av de resurser som finns att tillgå.

Det är inte bara kraven från ledningen som skapar en känsla av maktlöshet hos våra respondenter. Även (vissa) kollegors okunskap och brist på erfarenhet gör att de känner att de inte har makt över situationen. Kollegorna beskrivs förvisso som en källa till glädje och gemenskap, Ulrika säger bland annat att "det är en väldigt mysig arbetsplats och grupp" men det finns också en annan sida. Kollegornas bristande kunskap gör att arbetet inte utförs med den goda kvalité som de vi intervjuat skulle vilja. Därutöver finns det inga eller få forum att ta upp saker med sina kollegor, reflektera tillsammans eller lära sig av varandra. Abbe, som är ny på arbetsplatsen men med lång erfarenhet inom yrket beskriver att det är viktigt med "kunskap, speciellt när man jobbar med dementa. [...] Man ser att det fattas kunskap" hos vissa av sina kollegor. Abbe tycker att ledningen brister på att ställa krav på kompetens hos de som anställs. Lite senare säger han i samma intervju "... om du jobbar själv med en som inte kan, du kan inte göra allt. Du kan inte göra allt själv [...] det blir ett glapp". Ulrika beskriver också bristen på kompetens hos kollegorna i en matsituation som exempel, och bristen på möjlighet att reflektera och utvecklas tillsammans. Hon säger att...

... det saknas en diskussion kring allting, jag tror att det är där problemet ligger. Att får man sätta sig ner och säga `skulle du vilja bli matad och det blir kladd, skulle du vilja att man tar en sked som på en bebis eller en servett och torkade?` Bara en sån sak blir en jätteskillnad på hur det känns för den som blir matad.

Hon beskriver att när man inte pratar om sådana saker på arbetsplatsen skapas det en frustration, att det är svårt att ta upp saker när det är stressigt, både för att det är svårt att få tid till det och för att det är svårt att både säga och ta emot en sådan sak på ett bra sätt i en stressig miljö. Jossan säger apropå att de boende ska ha det "toppen" och att de anställda kommer hem till de boende: "vi ska anpassa oss efter dom, det är inte dom som ska anpassa sig efter oss. Men alla tänker inte så." Hon upplever en frustration som grundar sig i att vissa kollegor inte förstår vad arbetet faktiskt innebär.

Jossan berättar att det är många som säger upp sig på grund av bristen på engagemang från cheferna, och att personalomsättningen är hög. Jossan säger: "Väldigt mycket uppsägningar blir det, vi har redan två gånger nu folk som har sagt upp sig hur mycket som helst, jättesvårt att få in bra folk...". Att personalomsättningen är hög gör det svårt för ett företags värderingar att få fäste. Hill och Carley (2011) menar att det framför allt är långvariga sociala relationer som skapar och återskapar de värderingar som kännetecknar ett företag. Och att det är genom dessa relationer som en gemensam syn skapas. Alla vi intervjuat upplever på olika sätt att det finns brister i kompetensen hos personalgruppen och att alla inte arbetar efter samma värderingar, vilket bidrar till känslan av alienation genom maktlöshet. Att alla inte arbetar efter samma värderingar kan möjligen förklaras med den höga personalomsättningen och bristen på långvariga arbetsrelationer det medför. Hill och Carley (2011) menar även att det är viktigt att arbeta med implementeringen av värdeord i alla delar av organisationen kontinuerligt då det ständigt tillkommer fler individer i och med nyanställningar, som då skapar nya sociala relationer som behöver ta del av de gemensamma värderingarna. Ingen av de vi intervjuat upplever att de fick en bra introduktion till koncernens värderingar när de började på arbetsplatsen, något som kan stärka Hill och Carleys argument då de anställda vi intervjuat upplever att en introduktion både var saknad och bristfällig.

Värderingar och värdeord ses som användbara när det kommer till att kontrollera de anställdas beteenden för att öka deras prestation samtidigt som värderingar skapar ett slags

normativt beteende hos de anställda och bidrar till att alla agerar likvärdigt (Guiso, Sapienza och Zingales 2015) något som brister på den här arbetsplatsen. Alla respondenter ser att det kan finnas brister i kompetens hos kollegor och tillsammans med att det finns få tillfällen att reflektera och utvecklas tillsammans skapar situationen en känsla av maktlöshet och en känsla av alienation.

Till krav och brist på kompetens i personalgruppen kan även anhörigas förväntningar läggas som orsak till känslan av maktlöshet. Till exempel berättar Abbe att en viktig del av arbetet är att de boende ska få bestämma själva över sin vardag, och att det kan hända att en boende inte vill kliva upp på morgonen, vilket bör respekteras. Dock kan anhöriga ifrågasätta varför den boende inte fått kliva upp trots att klockan är mycket. Abbe säger i och med detta att chefen måste vara stark och inte vara rädd för kritik från de anhöriga annars, säger han, blir det "jättejobbigt för oss". Vilket även tyder på en upplevd brist på närvarande ledarskap och att det ständigt uppstår rollkonflikter med hur de anställda förväntas agera och kan agera. Alla chefer klarar inte av att stå emot de anhörigas krav och förväntningar och vill att personalen skall uppfylla deras önskemål vilket kan gå emot andra riktlinjer de anställda ska arbeta utifrån. I exemplet Abbe tog upp angående de boendes självbestämmande och de anhörigas krav så blir det fel både om han tvingar upp den boende mot dennes vilja och det blir fel om han låter den boende ligga kvar då de anhöriga reagerar på det. Dessa dubbla krav skapar en känsla av maktlöshet och bildar en rollkonflikt. Och därtill skapas en känsla av att bli dubbelt bestraffad, det verkar bli fel hur den anställda än gör.

Så trots "mjuka" värden och värdeord upplever de anställda vi intervjuat att verksamheten genomsyras av regler och styrning snarare än öppenhet och engagemang, som är utmärkande för högpresterande vård och omsorgsverksamheter (Kajonius, Kazemi och Tengblad 2016). Och dessutom är denna styrning dubbeltydig. Här genom olika bud att både tillfredsställa anhörigas behov och de fastställda ramar som finns för verksamheten.

Att känna av denna dubbla bestraffning kan skapa en känsla av alienation genom både normlöshet och meningslöshet. Normlöshet genom att de krav och den styrning som sker inte blir meningsfulla när de är motstridiga och inte går ihop med varandra och meningslöshet genom att den dubbla bestraffningen gör att inget blir rätt och risken blir då att den anställda försöker låta bli att göra något överhuvudtaget.

De anhöriga beskrivs av de anställda som en källa till frustration, men de verkar också fungera som ett viktigt stöd. Jossan minns en tidigare stor vårdskandal som koncernen var inblandad i som var en nyhet över hela landet under lång tid. Hon säger att "...som tur var hade vi väldigt stöttande anhöriga då [...] vi sa att om det skulle hända [nu igen] så hoppas vi att vi har bra anhöriga som står upp för oss som de gjorde sist". Stödet hos de anhöriga kan i vissa fall fungera som ett substitut för bristande stöd hos cheferna och att söka stöd från dem kan fungera som en strategi för att motverka känslan av alienation och främliggörande från sitt arbete. Stöd från anhöriga som bekräftar att de anställda agerar korrekt mot patienterna kan möjligen stärka att de känner igen sig i sitt agerande och då även sin egen identitet och motverka känslan av främliggörande och alienation som annars kan skapas om stöd inte hade funnits.

5.4 "De borde lyssna mer på oss som jobbar på golvet"

Som tidigare nämnts finns en upplevelse att värdeorden är något som skapats på håll av ledning och chefer, Jossan säger: "vi är ju inte med när de skapas utan vi får information från våran verksamhetschef, att `nu är det såhär, det här är ändringen` så man blir lite såhär `jaha`". Jossan säger även att "dom sitter på kontoret och gör allting det här men dom vet inte hur de fungerar i verkligheten". Som vi tidigare nämnt är implementering av värdegrunden viktig för att bli verkningsfull (Sheehan och Isaac 2014). Dock är detta inget som de intervjuade upplever. Ett av koncernens värdeord är "ansvar" och på hemsidan står det "Hos oss har vi medarbetare som vågar och vill och chefer som lyssnar och leder" (Ambea 2019a). Att cheferna lyssnar och leder var något de intervjuade inte känner igen. Att ledning och chefer inte är på golvet och vet hur verkligheten fungerar är något som återkommer i alla intervjuer. Jossan återkommer till det flera gånger under samtalet, bland annat säger hon att "de borde lyssna mer på oss som jobbar mer på golvet, jobbar med dom boende, som jobbar nära dom". Det upplevda avståndet mellan de som tar beslut och styr verksamheten och själva verksamheten gör de anställda alienerade och leder till en känsla av maktlöshet och dålig arbetstrivsel. Ulrika menar att "det är rätt infekterat mellan ledning och arbetslag" och Jossan säger, som tidigare nämnts, att många slutar på grund av det bristande engagemanget uppifrån. Hon säger:

... de borde komma ut och se hur det är i verkliga livet på arbetsplatserna. [...] vi hade våran högsta chef förra veckan, hon kom, pratade med chefen, sen gick hon, hon gick inte ens runt i huset och sa hej, man ba `okej va trevligt att våran högsta chef kommer`. Vissa vet inte ens vem hon är så man blir lite så här `ja det här är våran chef, hon gick, bara så ni vet` Dom borde ha mer [engagemang] för oss som arbetar.

Att bli sedda av chefer och ledning är något som efterfrågas och det finns behov av att få stöd från cheferna, vilket går helt i linje med vad koncernen uttrycker i sina värderingar när de skriver att hos "oss har vi chefer som lyssnar och leder". För att ett värdegrundsarbete ska vara verkningsfullt krävs det att det genomsyrar hela organisationen och att ledningen föregår med gott exempel. Det är först när de anställda ser ledningen som trovärdig och etisk korrekt som det kan leda till starkare prestationer hos de anställda (Guiso, Sapienza och Zingales 2015). Ulrika menar att värdeorden snarare blir en provokation när hon ser orden skrivna på väggen "för jag vet att mycket av det finns i gruppen, men de är inte på grund av ledningen." Ulrika menar alltså att värderingarna finns i arbetsgruppen, men att det inte är på grund av koncernens värdeord i sig. Hon menar snarare att det är "sunt förnuft". Ulrika säger att "om någon skulle fråga om det är en typ av ledord som vi följer så nej, det är snarare folkvett." Vilket tyder på ett motstånd mot värdeorden då dessa inte är förankrade i verkligheten och de resurser som finns att tillgå i verksamheten är för små. Abbe säger till exempel att "... det fattas folk, för alltid när det blir APT⁹ handlar det om budget och minus hela tiden...". Dessa dubbla krav, att både leva upp till de krav organisationens värderingar ställer och att göra detta med begränsade resurser som upplevs otillräckliga kan skapa alienation, inte bara genom maktlöshet utan också meningslöshet. Med tvetydiga krav kan kraven kännas meningslösa att leva upp till då det blir fel oavsett, antingen lever du till exempel upp till att ägna tillräckligt mycket tid för en boende, men då blir en annan boende lidande och får för lite tid. Ulrika säger apropå värderingarna:

Den står ju lite överallt, orden står lite överallt, men de är ju, vad ska man säga, det är svårt att ta sådan respekt som seriöst och kunskap seriöst när ett företag inte gör sitt för att arbetstagarna ska kunna visa, alltså ibland är de ju så stressigt att det blir svårt att visa. Och även när de hänt situationer när de som arbetar betett sig illa, både mot

⁹ Arbetsplatsträff, är ett möte mellan arbetsledning och anställda som sker regelbundet.

patienter och anställda, och man rycker lite på axlarna, det här, det behövs en fast hand om man ska kunna ha en respektfull atmosfär.

Citatet ovan belyser vikten av att få de resurser som krävs för att genomföra de krav som utfärdas. Ulrika säger att företaget behöver göra sitt både gällande att ge resurser och att själva behandla de anställda med respekt. Utan detta blir värdegrunden tomma ord och alienation av meningslöshet skapas.

Meningslöshet är också något som vi kunnat utröna i respondenternas berättelser på fler sätt. De berättar bland annat om kurser de ska gå, men som inte följs upp och som de inte har tid att prioritera. Det kom också upp att det förväntas från chefernas håll att pappersluntor ska läsas igenom och skrivas under utan att någon uppföljning sker. Ulrika berättar att “jag har skrivit på men inte lämnat in dom. Men här är en annan sak, folk sa `aah, här ta det här så ska du skriva på det och lämna tillbaka dom`, men det är ingen som kollar att det kommer tillbaka.” Detta skapar en känsla av meningslöshet då det finns riktlinjer som å ena sidan sägs vara viktiga och det läggs resurser på, men å andra sidan följs det inte upp vilket ger signalen att det är oviktiga. “Jag fick en hög med papper och så kändes det så här, `läs det här och skriv på`. Och de för mig blev tvärtom, det blir inte seriöst.” Ulrikas motstrategi är att inte lämna in papperna som efterfrågas och väntar istället på hur lång tid det tar innan de efterfrågas.

Bra dagar ser de anställda sig som aktörer och de identifierar sig med arbetet. Dåliga dagar alieneras de och känner sig maktlösa. En strategi för att inte känna meningslöshet när diskrepansen blir för stor och stressen tar över är att förklara en dålig arbetsdag med att det är ett systemfel, att det är ledningen och brist på resurser som skapar dåliga förutsättningar för att göra ett bra arbete, istället för att lägga skulden på sig själv. En bra dag förklaras dock med att de själva har gjort ett bra arbete trots få resurser. Ulrika beskriver att hon kan “sväva på moln” efter en bra arbetsdag och alla respondenter säger att de är glada över att ha gjort skillnad i människors liv och fått hjälpa till. Att inte lägga anledningen till att det blev en dålig arbetsdag på sig själv menar vi är en strategi för att inte bli främmande från sig själv och även undvika att en rollkonflikt skapas.

En annan strategi är att hålla en distans till sitt arbete. Ulrika säger att “jag tror också att de är ett sätt att hantera det. Att ehm, för de blir jobbigt när man börjar fundera på vilka

konsekvenser det faktiskt får för vården, då är de lättare att typ så här, aah det är typiskt vården.” Hon menar att det är möjligt att skapa en distans mellan sig och arbetet för att hon är timanställd och inte är på arbetsplatsen varje dag. “ I och med att jag inte är fast anställd blir det lite att man lite lite komik, vad är det här för skit ställe, och är det här trasigt igen...”. Ulrika använder sig av distans till sitt arbete som en strategi istället för att ta ansvar för att förändra strukturerna vilket inte är möjligt för en timanställd. Hon säger att “jag kan inte vara inne och försöka styra upp sånt där som timmis, dels blir det att trampa ordinarie på tårna men sen är det också, jag är ju inte där så mycket. Så de går ju inte liksom att följa upp”. Strategin med distans möjliggör för Ulrika att inte bli alienerad och förhindrar ett främliggörande från sig själv och möjliggör att hon behåller sin egen identitet.

Det finns fler tillfällen i arbetet som det kan vara en utmaning att behålla sin egen identitet. Arbetet med demenssjuka kan innebära att de anställda blir utsatta för både kränkningar, hot och till och med våld som behöver hanteras. Detta är något som kan ingå i de boendes sjukdomsbild och som därmed ingår i arbetet. Dock brister ledningen att ta hand om de anställda, Ulrika säger att...

... de kan bli dumma och onödiga situationer om man inte får hjälp att bearbeta det, och de tycker jag att det här med, att inte ha reflektion, det är lite vad ska man säga, icke omhändertagande från företagets sida de är något som borde vara speciellt inom demensen. Borde vara obligatoriskt.

De anställda kan alltså vara med om händelser som de utanför arbetet aldrig hade gått med på, till exempel att bli spottade på. Men här är det en del av arbetet och då de boende kanske inte kommer ihåg vad som nyss hänt är det bästa att inte låta negativa känslor av en sådan upplevelse påverka nästa möte med samma person. Men det kan vara svårt utan att få hjälp och stöd. Ulrika förklarar att ”de boende kommer ju inte ihåg det här i efterhand och när nån då kommer in med rädsla eller negativ attityd, då skärs det ju, och de är också en viktig del av demensvården, att se varje situation som unik, vilket också är svårt då du har ditt bagage”. Och det är därför som stöd från cheferna är så viktigt. Ulrika, med sin långa erfarenhet kan hantera sådana situationer, och säger att “du måste i vissa situationer gå ut ur dig själv” för att klara av när något händer. Men hon säger att hon ser när kollegor inte klarar av det, och

till och med slutar. Ulrika tror definitivt att erfarenhet och vana har betydelse, men också personligheten, hon säger att...

... har man aldrig träffat en aggressiv människa i sitt liv så kanske de blir jättechockerande, de händer ju att de kommer folk som arbetar och som inte har arbetat ett pass förut och så kommer de inte tillbaka, vilket jag mycket tror är att man inte kan göra skillnad på känslolivet och de faktiska att de är sjuka människor.

Även Abbe har lång erfarenhet av yrket och har en strategi för dessa situationer och är tacksam över att andra medarbetare på avdelningen kan ta över i vissa lägen. Han säger att “du känner direkt hur dom reagerar, [...] du bara avbryt. Du behöver inte diskutera, du behöver inte kämpa, [...] om de inte funkar kommer någon annan och fortsätter”. Erfarenheten tycks vara viktig för att handskas med hotfulla och våldsamma situationer, att inte ta åt sig personligen och inte tappa sin egen identitet och låta negativa känslor ta över i mötet med de boende. Dock är det, som tidigare nämnts, hög personalomsättning och många är således nya på arbetet utan erfarenhet som krävs och stöttning uppifrån. Rollkonflikten som det innebär att behöva vara i situationer som man inte skulle finna sig i utanför arbetet kan innebära en rollkonflikt som blir så stor att många väljer att inte arbeta med dementa som Ulrika nämner ovan.

5.5 “Det är de boende vi är här för”

Det som vi kan se motiverar alla våra respondenter är de boende och känslan av att få hjälpa till. Relationen till de boende beskrivs exempelvis av Ulrika: “... hur ska man beskriva något så fantastiskt? [...] det är som en dans, den följer och du får följa efter [...] oftast så är de jättefina och pratar mycket historier och man lär sig mycket”. Jossan säger att det är hos de boende som hon hämtar sin energi och att “jag är där för de boende. De ska ha det bra och må bra” samt “dom ska ha det toppen, så är det”, något som är ett genomgående tema i intervjuerna. Även Abbe talar om att det är de boende som ska prioriteras på arbetet men säger samtidigt “vi försöker så gott vi kan” och syftar på att det inte alltid är så lätt att ta hand om de boende på de sätt som de anställda faktiskt vill. Abbe säger exempelvis “det är stressigt för oss, jaa alla har olika behov, en är jättesjuk och du vet demenssjukdomar, det är mycket”.

Att de anställda upplever stress och att det ibland blir för mycket tyder på att det även finns en diskrepans på så sätt att de inte alltid kan ta hand om de boende på önskvärt sätt. Något som resulterat i att små "tricks" tas till för att klara av sitt arbete. De anställda själva menar att detta kommer ifrån deras långa erfarenhet och kunskap inom sektorn och Ulrika talar om tricksen och säger "även det här när man ska tricksa till sig lite när de behöver göras något som de inte vill göra eller när någon är aggressiva eller så, att man hittar de här små grejerna, det är skithäftigt". Abbe berättar också om små tricks han lärt sig genom hans erfarenhet. Vid ett tillfälle under intervjun beskriver han en person som vägrade att duscha: "Istället för att duscha jag kom på bara 'hm ska vi göra hårvård?' [...] ja sa hon. På en gång."

Tricksen beskrivs av de anställda som ett sätt att få sitt arbete utfört på bästa möjliga sätt även när svårigheter och motstånd uppvisas från patienterna. Vi menar att användandet av tricksen går att tolka som en strategi för att motverka den diskrepans som existerar i och med att inte kunna ta hand om de boende på det sätt som önskas, vilket i så fall skulle bidra till känslan av alienation från arbetet och sig själv. Exempelvis i scenariot Ulrika berättade om, att hon inte alltid upplever sig respektfull mot patienterna när hon ber dem att vänta. Och när det inte går att använda sig av respekt, enkelhet och de anställdas egna ord "värdighet" menar vi att känslan av alienation ökar från de anställdas identitet med yrket som de vill agera efter.

För att arbeta under förutsättningarna som finns i verksamheten krävs alltså strategier i form av tricks för att få vardagen att gå ihop. Dessa tricks kan vara effektiva, skapa arbetsglädje och göra att dåliga dagar vänds till bra. Men tricksen kan också gå för långt. I två av intervjuerna kom medicinhantering upp som något problematiskt. Å ena sidan behöver en boende ta sin medicin och å andra sidan ska självbestämmande råda och om den boende vägrar ta sin medicin hamnar personalen i en svår sits. Ett knep några av kollegorna tar till är då att lura i den boende tablettorna genom att mosa dem i nåt gott. Ulrika beskriver det så här:

Nu kanske de blir lite tekniskt men vissa mediciner får inte krossas av skäl att de tas upp för snabbt, det kan skada, och är det någon då som inte vill svälja medicin tycker jag att vi ska rapportera det och så får läkarna ta ställning till om de måste ges eller inte. Men då är det många istället som krossar medicinen och lägger i någonting gott och lurar i patienterna medicinen.

Tricks som å ena sidan verkar användas för att motverka känslan av alienation kan gå över gränsen och slutar då att vara något som förhindrar alienation och känslan av att vara främliggörande från sig själv och skapar istället känslan av alienation. Ulrika säger “det är det jag menar med bitterheten också, det kanske inte är människor för alla tillslut, utan ett arbete. Och jag förstår det, det är lätt hamna där. Och det är därför det är så viktigt med avstämning och bra ledning”. Ulrika ser alltså att andra blir alienerade genom främliggörande från sig själv, och har själv strategier för att inte hamna där genom att följa sina egna värderingar. Den känslan av att veta bättre och följa sina egna värderingar ser vi som en motstrategi till känslan av alienation och beskrivs av Ulrika med ett skratt såhär, “sen är ju vårdpersonal väldigt speciell, för vi tycker ju att vi vet bäst, det är ibland svårt att ändra på oss”. Vi tolkar citatet som att det finns ett genomgående drag hos de anställda, att “de vet bäst”, och att de känner stolthet inför sitt yrke och kunnande, då det är de anställda som tar del av alla situationer och därmed har kunskap genom sina egna erfarenheter. Samt att det inte är helt möjligt att följa några allmänna riktlinjer, som exempelvis kommer från värdeorden, för att kunna utföra sina arbeten på bästa sätt då värdeorden inte genomsyrar verksamhetens praktik.

Motstånd görs med andra ord i form av att göra på sitt eget sätt trots de riktlinjer som finns och som säger något annat, till och med i form av att gränser förskjuts. Och att styrka sitt agerande på arbetet på det sättet, med olika strategier, för att inte alieneras från arbetet och sig själv tolkar vi nästan som oundvikligt. Både för att praktiskt kunna utföra sitt arbete samt för att behålla känslan av att man är sig själv och inte skapa en “det här är inte jag-effekt”. Även här kan vi se en dubbeltydighet i hur arbetet med de boende ska utföras och hur det går till i praktiken. De anställda vill ge så bra vård som möjligt till de boende och samtidigt behöver de hantera att det inte alltid går, på grund av ekonomiska förutsättningar, vilket blir en svår krock att hantera. Dubbeltydigheten kan vara bidragande till den diskrepans som de anställdas upplever i arbete och till sin egen identitet. En rollkonflikt kan uppstå där tricks som de använder sig av samt tanken om att “jag vet bäst” blir en strategi för att kunna hantera rollkonflikten i sig och motverka känslan av alienation.

Ytterligare strategier och motstånd för att undvika känslan av alienation, normlöshet och främliggörande går att tolka utifrån hur de anställda pratar om de boende. De finner alla en samhörighet och hämtar kraft hos de boende, Ulrika talar om detta på det här sättet: “de ger en speciell känsla, det är ju lite egoistiskt, men det är ju känslan av att man gör nytta för

någon annan [...] man går därifrån med ett leende”. Även Jossan beskriver denna speciella känsla och säger “dom är gulliga, man får alltid höra att du är så snäll du är så rar”. Det citaten belyser är att det, utöver de svårigheter som tas upp, även skapas en positiv känsla hos de anställda när de arbetar med de boende. En känsla vi tolkar som samhörighet med sitt yrke och som leder till att den anställde får den kraft de behöver för att arbeta från de boende. En form av alienation från sitt arbete och från sig själv är känslan av meningslöshet, att den anställda känner att arbetet som utförs inte är meningsfullt eller värdefullt gentemot samhället eller de boende. Och att därmed både skapa och få positiva känslor från de boende ser vi som en slags motkraft eller strategi för att undvika känslan av alienation och meningslöshet. Att de anställda helt enkelt känner att arbetet som utförs ger en mening och skapar värde, både för sig själv och för de boende. Det finns en stolthet hos de anställda i utförandet av sitt arbete och alla talar om att det trots allt är få dagar de inte känner sig stolta över sitt arbete när de går därifrån, speciellt när de tänker på de boende. Det nämns ofta i intervjuerna att “de är de boende vi är här för” och i frågorna kring vad som driver dem i sina arbeten är svaret genomgående “de boende”.

Men det är inte bara de själva och de boende som tas upp som meningsfullt och värdefullt i intervjuerna, Ulrika säger till exempel: “det är en personlig grej, jag verkligen älskar det yrket och jag vägrar ge upp om omsorgen”. Citatet visar på en förståelse av den samhällsnytta som yrket i sig är och som än mer skapar ett värde och en mening i utförandet av arbetet och som kan ses som en slags strategi för att känna samhörighet och inte alienation.

Ett genomgående tema som de anställda belyst har varit att det krävs erfarenhet, vissa personliga egenskaper, identitet med och stolthet för yrket för att kunna göra ett bra jobb utifrån de förutsättningar som finns. Samtidigt som det är omsorgen till de boende som motiverar de anställda. Men om de anställda inte upplever att de kan ge den omsorg som de vill och som behövs så blir inte bara arbetet i sig svårutförligt utan vi upplever utöver detta att en känsla av alienation i form av att främliggörande från sig själv skapas. Speciellt då alla anställda identifierar sig väldigt mycket med sitt arbete och talar om det som att “det är sån jag är” och att “det finns i ryggraden”. Vi menar således att de anställda klarar sig från känslan av främliggörande från sig själv på grund av deras starka identitet med yrket och att “de vet bäst” i och med omvårdnaden av de boende och känslan av att de både gör nytta och

skapar en mening och ett värde i sitt arbete. Att använda strategier blir alltså ett sätt för de anställda att utföra sitt arbete trots svårigheterna som glappet medför.

6. Avslutande diskussion

I det här avsnittet förs en diskussion utifrån fallstudiens resultat där vi mer explicit besvarar studiens frågeställningar samt för ytterligare resonemang kring några nya frågor som studien väckt. I första delen börjar vi med att hänvisa till studiens syfte och de frågeställningar som undersökts. Sedan presenteras de redogörelser vi fått fram från våra respondenter för att besvara våra frågeställningar i förhållande till den forskning som läsaren fick ta del av i början av studien. Vi tar även upp på vilket sätt vår studie bidrar till forskningsfältet. I sista delen förs en diskussion kring nya frågor som väckts.

6.1 Glappet

Syftet med den här studien är att undersöka hur anställda upplever att arbeta i en organisation med en uttalad värdegrund där det finns en diskrepans mellan värdegrunden och de anställdas upplevda verklighet av sin arbetsplats. För att besvara vårt syfte använde vi oss av följande frågeställningar; Hur upplever de anställda arbetsplatsens värdeord? Hur upplever de anställda att värdeorden används i praktiken? Hur förväntas de anställda arbeta utifrån värdeorden? samt Hur hanterar de anställda den diskrepans som existerar mellan värdeord och verklighet?

Ett företags värderingar är något som kan öka anställdas prestationer positivt om de genomsyrar hela organisationen (Guiso, Sapienza och Zingales 2015, Kajonius, Kazemi och Tengblad 2016, Sheehan och Isaac 2014) och det finns också ett samband mellan lägre sjukfrånvaro och företag som leder och organiserar sitt arbetet genom värdeord istället för regler och krav (Åkerlind, Larsson och Ljungblad 2013). Ett företags värderingar kan dock även ses som enbart “feel-good” ord om de inte förankras hos de anställda (Sheehan och Isaac 2014) och det är viktigt att ledningen föregår med gott exempel och själva låter sig vägledas av organisationens värderingar (Guiso, Sapienza och Zingales, 2015). En förutsättning för att värdeorden skall ha en gynnsam effekt är således att hela organisationen

genomsyras av dem (Guiso, Sapienza och Zingales 2015, Kajonius, Kazemi och Tengblad 2016, Sheehan och Isaac 2014).

De anställda vi intervjuat upplever inte att värderingarna genomsyrar hela organisationen. Och det är tydligt att det existerar ett glapp i Ambeas employer brand. Glappet finns mellan koncernens profil och dess identitet, alltså mellan hur de vill framstå och hur det faktiskt gör det. Glappet är stort och får en rad olika konsekvenser för de anställda. De upplever sig alienerade i form av både maktlöshet, normlöshet, meningslöshet och skapar en känsla av främliggörande från sig själva, därutöver förekommer det också rollkonflikter hos de anställda.

Att glappet är stort reproducerar maktförhållanden och kan förstärka maktpositionen hos organisationens ledning och skapar därmed en större åtskillnad mellan de som innehar makt och de som inte gör det. För att styrning genom värdeord ska ge positiv effekt för ett företag behöver organisationens värderingar stämma överens med de anställdas (Sheehan och Isaac 2014). I denna fallstudie kan vi se att värderingarna förvisso stämmer överens, de anställda håller med om de värdeord som koncernen framhåller. Dock håller de anställda inte med om att de efterlevs från ledningens håll och inte heller att de går att leva upp till fullt ut i praktiken.

Ett sätt för ett företags ledning att arbeta med sitt employer brand är att arbeta med det som kallas CSR, företagets sociala ansvar. Inom hälsovårdsföretag skapas dock en intressekonflikt i arbetet med CSR på grund av att verksamheten både skall tjäna ett socialt syfte i form av god vård samtidigt som det ständigt tas hänsyn till verksamhetens kostnader. Utan att nå en balans däremellan missgynnas till exempel de anställda (Russo 2016). Våra respondenter talade mycket om brist på resurser och att det bara handlade om “pengar, pengar, pengar”, vilket tyder på att det inte finns en balans mellan ledningens behov, de anställdas behov och verksamhetens sociala ansvar med god vård. De anställda missgynnas när de inte får de resurser som behövs för att kunna utföra sitt arbete.

De anställdas upplevelse av arbetsplatsens värdegrund istället är tomma ord. Företagets nedskrivna värderingar, dess profil, stämmer förvisso väl överens med de anställdas egen värderingar, dock resulterar inte värdeorden till positiva effekter utan ses tvärtom som en provokation. Detta beror på att det finns en rad andra brister som trots likheten mellan de

anställdas och företagets värdegrund gör att det skapas ett glapp, med negativa konsekvenser, alltså “fina ord är inte allt” som en av respondenterna sa. De anställda upplever sig inte få tillräckligt med resurser för att genomföra det arbete som både de själva vill utföra och som företaget vill ska styra verksamheten, vilket de signalerar via sina värdeord. Det råder resursbrist i form av otillräcklig kompetens, för lite personal och för lite tid och pengar, något som verkar leda till rollkonflikter. Ledningen upplevs inte heller lyssna på de anställda och det finns ett stort avstånd mellan arbetet på golvet och beslutsfattarna.

För att hantera rollkonflikterna och den alienation de anställda utsätts för ser vi vidare att de använder sig av olika strategier. Exempel genom att skapa avstånd mellan sig själv och arbetsplatsen, övertala sig själv att de gör så gott de kan, göra motstånd mot ledningen på olika sätt samt söka stöd och en känsla av meningsfullhet hos de boende för att stärka sin egen roll och identitet med vårdyrket.

En stark identifiering med yrket, yrkesstolthet samt en lång erfarenhet med god kunskap och vana verkar vara en förutsättning för att klara av arbetet. Arbetsdagen verkar också vara planerad för att alla som arbetar är just vana, kunniga och erfarna och att inga oförutsägbara händelser sker. Dock ser verkligheten inte ut så. Personalomsättningen är hög (Kommunal 2018) och många blir därmed nya. Det ligger även i de boendes sjukdomsbild att det kan hända oväntade händelser som behöver tacklas av personalen. Alla vi intervjuat har som nämnts lång erfarenhet och en stark identifiering med yrket. De finner därför motivation till sitt arbete genom att hjälpa andra och skapa meningsfullhet för de boende. Men identiteten med yrket och yrkesstoltheten skulle också kunna ses som en strategi för att undvika känslan av alienation och de negativa konsekvenser som uppstår av rollkonflikterna de anställda utsätts för.

6.2 Vårt bidrag till forskningsfältet

Att arbeta inom äldreomsorgen är krävande och stress, låg bemanning samt psykiskt tunga arbetsuppgifter orsakar sjukfrånvaro (Kommunal 2019). Att dessutom inte blir hörd av sina chefer och inte kunna ge den omsorg de anställda vill, skapar ett samhällsproblem som vi genom den här fallstudien har försökt förklara en del av utifrån de anställdas perspektiv. Det finns en risk att de som styr över verksamheten inte är medvetna om vilka konsekvenser deras beslut får på golvet. Men det finns också en risk att de faktiskt känner till

konsekvenserna men ändå tar dessa beslut. Situationen idag leder till att vårdtagarna får sämre vård och omsorg, de anställdas arbetstillfredsställelse blir försämrad och i slutändan blir även samhället lidande.

Studien behandlar hur värdeord och företagskultur används som en form av styrning och hur det upplevs av de anställda när värdeord och praktik inte går ihop. Både de anställdas perspektiv samt de glapp vi studerat är något som saknas i organisationsforskning som berör värdegrund och som vi därmed bidrar med. Den forskning som redan finns fokuserar i stor grad på ledningens och organisationens perspektiv, vilket genererar kunskap om fenomenet från makthavande positioner och ger därför inte en helhetsbild av de effekter en organisations värdegrundsarbete kan få. Vi bidrar med de anställdas perspektiv och därmed till att fylla den lucka som finns. Resultatet är också praktiskt användbart i verksamheter för att höja medvetenheten om de anställdas upplevelser av arbetsplatser där värdeord är ämnade att styra.

Utifrån de anställdas perspektiv ser vi att de själva både kan relatera till och vill efterfölja värdeorden företaget satt upp. Dock upplever de anställda att ledningen inte efterlever värdeorden och att de inte får de förutsättningar och resurser som behövs för att de ska kunna leva upp till värdeorden i praktiken. Detta leder i sin tur till problem eftersom det skapas stress och dåliga arbetsförhållanden samt minskar arbetstillfredsställelsen, eftersom de anställda inte kan utföra sitt arbete ordentligt och inte heller ge den vård de ser behov av. En förståelse av detta problem hade inte varit möjlig utan de anställdas perspektiv om de konsekvenser som nedskärningar och brist på resurser faktiskt skapar. Inte heller hade det gått att synliggöra att de anställda, trots att de ställer sig bakom värdeorden, ser dem som en provokation.

Ytterligare en viktig aspekt som studien bidrar med är hur de anställda hanterar glappet, nämligen genom att använda sig av de strategier vi diskuterar ovan, för att undvika känslan av rollkonflikt och alienation. Strategier som hjälper de anställda att behålla sin yrkes stolthet och känslan av att ha kontroll över sin situation. Yrkes stoltheten kan även medföra att de anställda gärna gör mer än de egentligen kan. De "går på knäna" för att utföra arbetet. När den anställda känner samhörighet och identifierar sig med yrket ökar viljan av att göra det som krävs och lite till. Vilket i det här fallet kan leda till utbrändhet, sjukskrivning, hög

personalomsättning, underbemanning och stress, som i sin tur kan leda till försämrad vård för vårdtagaren. Både sjukskrivningar och personalomsättning är dessutom dyrt för vårdgivaren och i slutänden för samhället som betalar.

6.3 Nya frågor

Fallstudien har väckt en del nya frågor hos oss. Det vore intressant att forska vidare på om det ser annorlunda ut i andra sektorer av samhället, om andra yrkeskategorier, utbildningsnivå och klasstillhörighet har någon inverkan på känslan av att bli alienerad samt om det finns andra strategier för att undvika negativa konsekvenser utöver de vi sett. Det vore också intressant att titta närmare på hur ledningen ser på den diskrepans som finns mellan värdegrund och praktik och om de är medvetna om vilka konsekvenser deras beslut får för verksamheten. En fråga vi ställt oss under studiens gång är om det är stressen i sig, som kommer från den tidspress och den resursbrist som finns inom företaget, som skapar de glapp vi studerat eller om det är glappet som skapar stressen och medför den frustration vi tagit del av hos de anställda.

Oavsett finns en frustration hos de anställda, som vi förklarar grundar sig i en känsla av alienation. Vi ser dock att de anställda verkligen tycker om sitt yrke och den nytta de gör för de boende samt det bidrag de tillför samhället i form av god omvårdnad. Något som inte alltid går som planerat, men som en av respondenternas säger; "Det är som en dans, den [boende] följer och du får följa efter."

7. Referenser

Aldousari, A., Robertson, A., Yajid, M. & Ahmed, Z. 2017. Impact of employer branding on organization's performance. *Journal of Transnational Management*, 22(3), pp.153–170.

Alvesson, M. & Willmott, H. 2002. Identity Regulation as Organizational Control: Producing the Appropriate Individual. *Journal of Management Studies*, 39(5), pp.619–644.

Ambea 2019a, *Om Ambea. Historien om Ambea*. 07/11/2019.
<https://www.ambea.se/om-ambea/historia/>

Ambea 2019b, *Om Ambea. Vision, uppdrag och värderingar*. 07/01/2020.
<https://www.ambea.se/om-ambea/vision-och-varderingar/>

Ambea 2019c, *Om Ambea. Uppförandekod och våra etiska riktlinjer*. 31/10/2019.
<https://www.ambea.se/om-ambea/uppforandekoden-ar-vara-etiska-riktlinjer/>

Aspers, P. 2011. *Etnografiska metoder*. Stockholm: Liber.

Attendo 2020, *Vision & värderingar* 20/01/2020.
<https://www.attendo.se/om-attendo/vision-varderingar/>

Berglund, T. 2017. Attityder till arbete i Bengtsson, M. & Berglund T. (red) *Arbetslivet s*, 455-478. Lund: Studentlitteratur AB.

Bryman, A. 2018. *Samhällsvetenskapliga metoder*. 3., [rev.] uppl. Malmö: Liber.

Cuervo-Cazurra, A. 2018. The Evolution of Business Groups' Corporate Social Responsibility. *Journal of Business Ethics*, 153(4), pp.997–1016.

Erdem, M. 2014. The Level of Quality of Work Life to Predict Work Alienation. *Kuram ve Uygulamada Egitim Bilimleri*, 14(2), pp.534–544.

Eriksson-Zetterquist, U. & Ahrne, G. 2015. Intervjuer Ahrne, G & Svensson, P (red) *Handbok i kvalitativa metoder s*, 34-54. Stockholm: Liber.

Flyvbjerg, B. 2003. Fem missförstånd om fallstudieforskning. *Statsvetenskaplig tidskrift* 106 (3), pp.185-206.

Försäkringskassan. 2017. Sjukfrånvaro per Yrke. 2017.
<https://www.forsakringskassan.se/statistik/sjuk/sjuk-och-rehabiliteringspenning> (Hämtad: 2019-11-04)

Granberg, O. 2011. *PAOU : personaladministration, HRM och organisationsutveckling* 8., [rev. och utök.] utg., Stockholm: Natur och kultur.

- Guiso, L., Sapienza, P. & Zingales, L. 2015. The value of corporate culture. *Journal of financial economics*, 117(1), pp.60-76.
- Gunnarsson, H. 2019. Äldreboenden landets sjukaste arbetsplatser. *Kommunalarbetaren* 28 augusti. <https://ka.se/2019/08/28/aldreboenden-landets-sjukaste-arbetsplatser/>. (Hämtad 2019-11-04).
- Hill, V. & Carley, K. 2011. Win Friends and Influence People: Relationships as Conduits of Organisational Culture in Temporary Placement Agencies. *Journal of Inquiry Management*, 20(4), pp.432-442.
- Kajonius, P., Kazemi, A. & Tengblad, S. 2016. Organizing principles and management climate in high-performing municipal elderly care. *Leadership in Health Services*, 29(1), pp.82–94.
- Kommunal. 2019. *Stress*. 11/11/2019. <https://www.kommunal.se/pa-jobbet/arbetsmiljo/stress> (Hämtad: 2019-11-29).
- Kommunal. 2018. *Så stannar personal i äldreomsorgen*. 01/03/2018 <https://www.kommunal.se/nyhet/sa-stannar-personal-i-aldreomsorgen> (Hämtad: 2019-11-29).
- Layder, D. 1998. *Sociological Practice: Linking Theory and Social Research*. London: Sage.
- Lee, D. 2015. Corporate Social Responsibility and Management Forecast Accuracy. *Journal of Business Ethics*, 140(2), pp.353–367.
- Liedman, S-E. 1995. *Karl Marx Människans frigörelse*, Göteborg: Daidalos, s.51-75.
- Mulinari, D. 1999. Vi tar väl kvalitativ metod – det är så lätt. I Sjöberg, K (red) *Mer än kalla fakta* s. 36-57. Lund: Studentlitteratur.
- Purusottama, A & Ardianto, A. 2019. The dimension of employer branding: Attracting talented employees to leverage organizational competitiveness. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 17(1), pp.118–126.
- Russo, F. 2016. What is the CSR's Focus in Healthcare?. *Journal of Business Ethics*, 134(2), pp.323–334.
- Sheehan, N. & Isaac, G. 2014. Principles operationalize corporate values so they matter. *Strategy & Leadership*, 42(3), pp.23–30.
- Sivertzen, A., Nilsen, E. & Olafsen, A. 2013. "Employer branding: employer attractiveness and the use of social media". *Journal of Product & Brand Management*, 22 (7), pp. 473-483.

Sohl, L. 2014. Att veta sin klass. *Kvinnors uppåtgående klassresor i Sverige*. Stockholm: Atlas Akademi.

Statistiska Centralbyrån. 2019. *Små förändringar på arbetsmarknaden. 2019-11-14*.
<https://www.scb.se/hitta-statistik/statistik-efter-amne/arbetsmarknad/arbetskraftsundersokningar/arbetskraftsundersokningarna-aku/pong/statistiknyhet/arbetskraftsundersokningarna-aku-oktober-2019/> (Hämtad: 2019-11-15)

Strand, E. & Ivarsson, D. 2019. Kritiserad vårdjätte storsatsar i skåne. *Helsingborgs dagblad* 21 september.

Södertörns högskola. 2018. GDPR för dig som skriver uppsats. 2018-10-31.
<https://www.sh.se/download/18.410c666a169d8e027fe4cab9/1556119567361/Handledning%20för%20studenter.pdf> (Hämtad: 2019-12-04)

Torrington, D., Hall, L. & Taylor, S 2002. *Human resource management* 5th ed., Harlow: Financial Times Prentice Hall.

Trost, J. 2010. *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.

Tummers, L. & Den Dulk, L. 2013. The effects of work alienation on organisational commitment, work effort and work-to-family enrichment. *Journal of Nursing Management*, 21(6), pp.850–859.

Utgård, J. 2018. Retail Chains' Corporate Social Responsibility Communication. *Journal of Business Ethics*, 147(2), pp.385–400.

Vetenskapsrådet. 2017. *God forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet.
https://www.vr.se/download/18.2412c5311624176023d25b05/1555332112063/God-forskningssed_VR_2017.pdf

Yin, R. 2007. *Fallstudier: design och genomförande*. Malmö: Liber AB.

Åkerlind, I., Larsson, R. & Ljungblad, C. 2013. Ledarskap, socialt klimat, hälsofrämjande åtgärder och sjukfrånvaro – en jämförande studie inom vård och omsorg i 60 kommuner. *Socialmedicinsk Tidskrift*, 90(6), pp.799–809.

Bilagor

Bilaga 1. Intervjuguide

Tema: Inledning

- Tack redan nu för att du tar dig tid, det är jättevärdefullt för oss!
- Rapporten kommer endast användas i studiesyfte och inte lämnas ut i något kommersiellt syfte. Du kommer att få se resultatet om du vill.
- Deltagandet är frivilligt och du har rätt att avgöra vad du vill och inte vill svara på. Du kan även när du vill avsluta intervjun.
- Är det okej att vi spelar in den här intervjun?
- Skriva under gdpr-pappret?
- Våra olika roller samt lite mer info om studien.
- Har du några frågor till mig/oss innan vi börjar?

Tema: Bakgrundsfrågor

Hur länge har du arbetat på [arbetsplatsen inom Ambea koncernen]?

Hur ser en vanlig arbetsdag ut för dig?

Ex: Schemaläggning? (inringd eller schema, arbetstider osv). Uppgifter? Ansvar? Kollegor?

Beskriv [arbetsplatsen inom Ambea koncernen] som arbetsplats?

Jobbar ni utifrån några specifika mål? - hur ser de ut?

Beskriv [arbetsplatsen inom Ambea koncernen] som arbetsgivare?

Hur upplever du dina arbetsvillkor?

Ex. Schema, Pauser och raster, Arbetsuppgifter, Stöd från chefer och kollegor (behövs det/saknas det?), Arbetsmiljön

Hur upplever du din relationen till de boende?

Vad är bra/dåligt?

Ger/ tar energi?

Hur upplever du relationen till de anhöriga?

Vad är bra/dåligt?

Ger/ tar energi?

Vad motiverar dig i ditt arbete?

TEMA: Värdegrund

Känner du till Ambeas värdegrund?

Ambeas värderingar har fyra rubriker: Respekt, Ansvar, Enkelhet, Kunskap.

Vad har du för tankar kring dem?

Respekt: "Jag är närvarande i varje möte"

Ansvar: "Hos oss har vi medarbetare som vågar och vill och chefer som lyssnar och leder"

Enkelhet: "Hos oss är det enkelt att påverka och att vara medarbetare..."

Kunskap: "Hos oss reflekterar vi, lär av varandra och tar till vara på allas kompetens."

Påverkar orden dig i ditt vardagliga arbete?

På vilket sätt? (Varför/Varför inte?)

Bidrar värdegrunden till stolthet över ditt yrke och ditt arbete? - och vad tänker de kring det?

Har du några tankar kring värdegrunden?

Respekt och likabehandling är en punkt i er uppförandekod. Det står bland annat att
“Jag ska respektera att vi alla är olika personer med olika behov och önskemål. Jag behandlar alla människor med engagemang, empati och respekt. Jag är ärlig i alla relationer och fokuserar på kvalitet i bemötande av människor.”

Vad tänker du kring det? Kan det utföras fullt ut utifrån de resurser ni får?

Upplever du att du kan ställa dig bakom de uttalade värderingarna, känner du igen dig i dom? (Respekt, Ansvar, Enkelhet, Kunskap)

I sitt arbete möter man olika människor, olika patienter, kollegor, chefer med mera. Vilket innebär att man har en del olika roller i förhållande till de, omvårdnad till en boende, anställd till en chef och kollega. Tänker du något på de här olika rollerna? Skiljer de sig någonting i dessa möten upplever du?

Tema: Andra styrdokument

Berätta om konceptet ni arbetar med?

Får ni tillräckliga resurser för att leva upp till konceptet?

Stämmer beskrivningen av konceptet överens med verkligheten?

Tema: Implementering

Vet du hur värdegrunden och uppförandekod har skapats och på vilket sätt den uppdateras? - hur tänker du kring det?

Har du eller någon kollega fått bidra med dina tankar kring värdeorden i nåt sammanhang?

(När kom du i kontakt med Ambeas värdering för första gången?)

Tema: Värdegrunden i vardagen

Hur kommer du i kontakt med värderingarna i din vardag?

Möten?

Fikarummet?

Med mera..

Du berättade tidigare om din vardag i arbetet. När du till exempel gör dessa arbetsuppgifter (medicin till de äldre med mera). hur tänker du då kring till exempel, respekt, ansvar, enkelhet och kunskap. Finns det tillfällen då de **inte går att leva upp till dessa fullt ut?**

Tema: omvärlden (i mån om tid)

Då och då dyker det upp nyheter om vanvård inom koncernen och företaget. Nu senast i Falsterbo i Skåne. Hur känner du när du tar del av dessa nyheter/påverkar det dig på något sätt och hur?

Hur tänker du kring sådana skandaler kopplade till värdegrundens nyckelord: respekt, ansvar, enkelhet och kunskap?

Upplever du att ledning och chefer hanterar sådana nyhetsrapporteringar?

Bilaga 2. Kodschema

Koder om bakgrund

1. Tema: Bakgrund

- 1.1. Hur länge på arbetsplatsen
- 1.2. Intervjupersonernas utbildning o erfarenhet
- 1.3. Annan typ av bakgrund

Koder hämtade från empirin

2. Tema: Boende och anhöriga

- 2.1. Anhöriga positivt
- 2.2. Anhöriga negativt
- 2.3. Boende
- 2.4. Det viktigaste
- 2.5. Motivation
- 2.6. Svårt

3. Tema: Chefer, ledning

- 3.1. Chefer
 - 3.1.1. Ej stöd, Ej närvarande, Ej kunskap om golvet, Brist på ledning
 - 3.1.2. Positivt om chefer
 - 3.1.3. Politiker, koncernledning

4. Tema: Arbetsuppgifter och Personal,

- 4.1. Positivt om kollegor
- 4.2. Negativt om kollegor
- 4.3. Personalbrist
- 4.4. Erfarenhet spelar roll
- 4.5. Utbildning spelar roll
- 4.6. Folkvett/sunt förnuft/personlighet

- 4.7. Kunskap spelar roll
- 4.8. Vardagliga uppgifter
- 4.9. Krav och styrdokument
- 4.10. Stress
- 4.11. Efter jobbet
- 4.12. Tidsbrist
- 4.13. Personalbrist
- 4.14. Annan typ av brist

5. Tema: Värdegrund

- 5.1. Kunskap, ansvar, respekt och enkelhet
- 5.2. Värdegrunden följs
- 5.3. Glapp mellan värdegrund och verklighet

Koder hämtade från teorin

6. Tema: Identitet

- 6.1. Roller
- 6.2. Vi/dom
- 6.3. Motivation
- 6.4. Identifiera sig med arbetsgivaren
- 6.5. Identifiera sig med yrket

7. Tema: Alienation

- 7.1. Främliggörande från sig själv
- 7.2. Normlöshet
- 7.3. Maktlöshet
- 7.4. Meningslöshet

Bilaga 3. Intervjuguide - Fördjupning

Tema: stolthet

Hur känner du inför arbetet du utför?

Hur känner du inför yrket som undersköterska?

Hur känner du inför den arbetsplatsen du är på?

Hur känner du för företaget och koncernen du jobbar för?

Tema: Strategier

Vi har förstått det som att det finns ett glapp mellan det du kan göra på arbetet och det du vill göra på arbetet, - Hur hanterar du det?

Hur upplever du att det är att inte kunna ge de boende allt vad du tycker att de borde få?

Upplever du att du gör motstånd, (direkt eller indirekt) på arbetet?

Tema: Övrigt

Vi har förstått att det saknas stöd från chefer, vad får det för konsekvenser?

Hur önskar du att ledning och chefer skulle agera?

Varför tror du att det har varit svårt att få folk att vara med i den här studien?

De egenskaper du har, som du känner är lika värdegrunden, kom de till dig i och med att du började jobba inom äldreomsorg eller är det något som du hade med dig innan du började arbeta inom yrket?

Bilaga 4. Informationsbrev

Information till dig som ska delta i en undersökning som genomförs av Malin Helldorff och Therese Eriksson, studenter vid personalvetarprogrammet på Södertörns Högskola. Genom denna intervjustudie kommer vi att inhämta information, däribland personuppgifter. Syftet med detta är att vi skall kunna göra en studie i hur anställda upplever att arbeta i en organisation med uttalad värdegrund.

Kontaktuppgifter

<u>Student</u> Malin Helldorff [REDACTED] malin.johanna01.helldorff@student.sh.se	<u>Student</u> Therese Eriksson [REDACTED] therese08.eriksson@student.sh.se	<u>Handledare</u> Eva Karlberg Doktorand och lärare i sociologi [REDACTED] eva.karlberg@sh.se
---	--	---

Personuppgiftsansvarig

Studentarbetet genomförs som en del av studenternas utbildning vid Södertörns högskola som är juridiskt ansvarig för studenternas personuppgiftsbehandlings. Du kan alltid nå Södertörns högskola via e-post registrator@sh.se eller telefon 08 608 40 00

Dataskyddsombud och laglig grund

Har du funderingar eller klagomål kring hur dina personuppgifter behandlas kan du alltid vända dig till Södertörns högskolas dataskyddsombud via dataskydd@sh.se.

Dataskyddsombudet är expert på reglerna för personuppgifter och har rätt att granska hur högskolans studenter och personal behandlar personuppgifter. Personuppgifterna behandlas enligt ditt informerade samtycke. Deltagande i studien är helt frivilligt. Du kan när som helst återkalla ditt samtycke utan att ange orsak, vilket dock inte påverkar den behandling som skett innan återkallandet.

Mottagare av personuppgifter och lagringstid

Alla uppgifter som kommer oss till del kommer behandlas så att obehöriga inte kan ta del av dem. Personuppgifterna kommer att bevaras till dess att uppsatsen är godkänd och kommer därefter att förstöras.

Rättigheter

Enligt EUs dataskyddsförordning har du rätt att gratis få ta del av samtliga uppgifter om dig som hanteras och vid behov få eventuella fel rättade. Du har även rätt att begära radering, begränsning eller att invända mot behandling av personuppgifter.

Klagomål

Du har alltid rätt att lämna klagomål till Datainspektionen. Du når dem via e-post: datainspektionen@datainspektionen.se eller telefon 08 -657 61 00

Med vänlig hälsning

Malin Helldorff och Therese Eriksson, Studenter vid Personalvetarprogrammet, Sociologi C, Institutionen för samhällsvetenskaper på Södertörns högskola