



JÖNKÖPING UNIVERSITY

*School of Education and
Communication*

Kommunikationens förebyggande funktion på sjuksköterskors upplevda arbetsmiljö

En kvalitativ fallstudie på en psykiatrisk
intensivvårdsavdelning

KURS: Examensarbete i pedagogik, 15 hp

FÖRFATTARE: Karolina Bondenius, Mathilda Schedin

EXAMINATOR: Joel Hedegaard

TERMIN: VT16

SAMMANFATTNING

Karolina Bondenius, Mathilda Schedin

Kommunikationens förebyggande funktion på sjuksköterskors upplevda arbetsmiljö

En kvalitativ fallstudie på en psykiatrisk intensivvårdsavdelning

Communications' preventive function on nurses' perceived work environment

A qualitative case study in a psychiatric intensive care unit

Antal sidor: 35

Syftet med studien är att undersöka huruvida kommunikationen mellan medarbetare på en psykiatrisk intensivvårdsavdelning kan fungera som ett förebyggande verktyg för medarbetarnas upplevda psykosociala arbetsmiljö. Studien är genomförd med en kvalitativ metod där empirin har samlats in genom semistrukturerade intervjuer med sju medarbetare på en psykiatrisk intensivvårdsavdelning. Empirin har tolkats genom en hermeneutisk ansats. Resultatet av studien visar att den interna kommunikationen mellan medarbetarna har en stor inverkan för den upplevda arbetsmiljön. På grund av den studerade avdelningens stundtals påfrestande och stressiga arbetssituation var de faktorer som påtalades som viktigast för att må bra på arbetet sammanhållning, förtroende, öppen kommunikation och humor. Dessa framkommer genom studien vara kommunikativa verktyg som går att arbeta förebyggande för att främja välmående på arbetsplatsen.

The aim of this study is to examine how communication between co-workers in a psychiatric intensive care unit can function as a preventive tool on the co-workers perceived work environment. The study is conducted through the use of a qualitative method. The result stems from semi-structured interviews with seven co-workers in the psychiatric intensive care unit. The result has been interpreted through a hermeneutic approach. The empirical data of the study shows that the internal communication between the co-workers has a big impact on the perceived work environment. Due to the sometimes tough and stressful work environment of the care unit, the most distinguishing factors shown to be important for the well-being at the workplace were: group cohesion, trust, open communication and humour. These are through the study found to be communicative tools that can be used in the proactive work to foster the well-being on the workplace.

Sökord: förebyggande arbete, humor, kommunikation, psykosocial arbetsmiljö, sammanhållning, stöd, communication, group cohesion, humour, proactive, support, work environment

Innehållsförteckning

Inledning	1
Bakgrund	3
Teoretisk bakgrund	3
Begreppsdefinition	3
Tydlig och otydlig kommunikation	4
Kommunikation genom skvaller.....	4
Sammanhållning och vänskap genom kommunikation.....	5
Humor som ett kommunikativt verktyg.....	5
Kommunikation genom stöd och erkännande	6
Förtroende	7
Att lyssna	7
Metod	8
Ansats.....	8
Datainsamlingsmetod	9
Urval.....	10
Genomförande.....	11
Analysmetod	12
Studiens trovärdighet.....	13
Etiskt ställningstagande.....	14
Metoddiskussion	15
Resultat	17
Tydlig och otydlig kommunikation	17
Öppen kommunikation	18
Kommunikation genom skvaller.....	19
Sammanhållning genom kommunikation	20
Vänskap genom kommunikation.....	21
Humor som ett kommunikativt verktyg.....	22
Stöd och erkännande	23
Kommunikation genom feedback.....	24
Förtroendeskapande kommunikation.....	25
Att lyssna	25

Resultatdiskussion	27
Tydlig och otydlig kommunikation	27
Öppen kommunikation	27
Kommunikation genom skvaller.....	28
Sammanhållning genom kommunikation	28
Vänskap genom kommunikation.....	29
Humor som ett kommunikativt verktyg.....	29
Stöd och erkännande	30
Kommunikation genom feedback.....	30
Förtroendeskapande kommunikation.....	31
Att lyssna.....	31
Slutsats	33
Förslag till framtida forskning	35
Referenser	
Bilaga I Informationsbrev	
Bilaga II Intervjuguide I	
Bilaga III Intervjuguide II	
Bilaga IIII Matris I	
Bilaga V Matris II	

Inledning

Den 25 januari 2016 skriver SVT nyheter om Arbetsmiljöverkets nya oroväckande siffror. Mellan 2010 och 2014 har anmälningarna av arbetssjukdom kopplade till psykosociala orsaker ökat med 70 %. Dessutom är de vanligaste orsakerna till sjukskrivningarna kopplade till störningar i relationerna på arbetet och majoriteten av anmälningarna har en koppling till vården (SVT nyheter, 25 januari, 2016).

Vårdpersonal är i hög grad utsatt för en hög arbetsrelaterad stress och till följd av detta även utbrändhet. De arbetsgrupper som är verksamma inom vården är utsatta för en stor emotionell belastning då de dagligen stöter på känsliga situationer (Eide & Eide, 2009). Vi påverkas av vår sociala miljö; hur andra uppträder mot oss, vilken grad vi upplever stöd och erkännande, hur mycket krav som ställs på oss, och hur vi i stort interagerar och samarbetar med vår omgivning. Den psykosociala arbetsmiljön präglas av mänskliga relationer, arbetets innehåll och organisationen. "Vi är varandras arbetsmiljö och vårt förhållningssätt till varandra och andra faktorer i arbetslivet samverkar och påverkar arbetsmiljön" (Gedin-Erixon, 1992, s.9). Det sociala samspelet på arbetsplatsen är en faktor i den psykosociala arbetsmiljön som kan leda till arbetsrelaterad stress. Med hjälp av förebyggande åtgärder kan arbetsgivare därmed arbeta proaktivt för att undvika arbetsrelaterad stress (Arbetsmiljöverket, 2016).

Till följd av det ökade sjukskrivningsantalet har Arbetsmiljöverket uppdaterat och moderniserat den tidigare Arbetarskyddsstyrelsens författningssamling (AFS) gällande psykiska och sociala aspekter på arbetsmiljön. Från och med 31 mars 2016 har den nya AFS 2015:4 trätt i kraft. Den har en uppdaterad definition på psykosocial arbetsmiljö och använder istället begreppet organisatorisk och social arbetsmiljö. Här framhävs det salutogena perspektivet, och ansvaret gällande den psykosociala hälsan på arbetet förflyttas från individen till organisationen. Den organisatoriska och sociala arbetsmiljön anses till stor del utgöras av den mellanmänskliga interaktion som sker på arbetsplatsen. Fokus ligger bland annat på kommunikation, handlingsutrymme, delaktighet, samarbete och socialt stöd från kollegor och chefer (AFS: 2015:4). Likaså lyfter även Angelöw (2002) vikten av hälsofrämjande aktiviteter på arbetsplatsen, och han betonar vikten av att fokusera på det friska. En välfungerande arbetsplats ska eftersträva arbetsglädje, ett gott samarbete och ett positivt arbetsklimat. Angelöw (2002, s.76) framhåller även att "En god kommunikation är en viktig framgångsfaktor för att utveckla en hälsosam arbetsplats".

För att uppnå ett uppmuntrande arbetsklimat är det essentiellt att kommunikationen präglas av lyssnande, feedback, beröm och uppmuntran (Miller, Stoldt & Comfort, 2002). Utan stöd och erkännande för arbetsprestationer skapas en högre upplevd arbetsbelastning vilket i sin tur leder till stress och ohälsa (Angelöw, 2002). Zimmermann, Haas och Sypher (1996) menar att det som utgör en fungerande organisation är interaktionen mellan människor, och all interaktion går att tolka som kommunikation. Kommunikationen är liktydig med klimatet, och organisationens samspel är beroende av kommunikationen. Dessutom behövs kommunikationen för att förmedla information, lösa problem och bibehålla goda relationer (Lennér Axelson & Thylefors, 2005).

Ökad kunskap om den psykosociala arbetsmiljön och dess inverkan på mående och trivsel, ökar intresset för att arbeta med faktorerna som påverkar den psykosociala miljön, både aktivt och proaktivt (Gedin-Erixon, 1992). Specifikt för psykosociala arbetsmiljöfaktorer är att de till stor del förmedlas via den arbetande individens upplevelse och värdering av sin arbetssituation (Weman-Josefsson & Berggren, 2013). Den ökade forskningen på ohälsa som idag präglar arbetslivet har inspirerat oss till att fokusera på hur organisationer kan arbeta just förebyggande med ohälsa, med kommunikation som verktyg. Vår förhoppning är att ökade kunskaper om hur kommunikation kan användas kan inspirera och skapa insikt gällande samspelet mellan medarbetares kommunikation och psykosocial arbetsmiljö.

En avgörande faktor för sjuksköterskors ohälsosamma arbetsmiljö är dålig kommunikation (Ritter, 2011). Svagt medmänskligt stöd från kollegor och chefer är kritiskt för hälsan. Denna brist av stöd anses vara extra kritisk när det kommer till stress, och framförallt inom yrken med ansvar för andra människors säkerhet (Angelöw, 2002). Då sjuksköterskor idag är överrepresenterade när det kommer till sjukskrivning på grund av psykiska orsaker har vi inspirerats att fokusera på vården och sjuksköterskor som yrkesgrupp.

Vårt syfte är att genom en kvalitativ intervjustudie undersöka om kommunikationen mellan medarbetare på en psykiatrisk intensivvårdsavdelning kan fungera som ett förebyggande verktyg för den upplevda arbetsmiljön bland medarbetarna. Vi strävar därför efter att besvara följande frågeställningar:

- Vilka faktorer inom kommunikationen inverkar på medarbetarnas upplevda arbetsmiljö?
- Hur inverkar dessa kommunikativa faktorer på medarbetarnas upplevda arbetsmiljö?

Bakgrund

Den studerade avdelningen består av cirka 40 medarbetare fördelat på skötare, sjuksköterskor, biträdande vårdenhetschefer och vårdenhetschef. Avdelningen har 16 vårdplatser fördelat på en A och en B-sida. Studien är utförd på hela avdelningen då de har ett tätt samarbete, och trots uppdelad personal klassas de som en och samma avdelning. Den psykosociala arbetsmiljön på den psykiatriska intensivvårdsavdelningen präglas av en hög arbetsbelastning med förekommande hot och våld samt tvångsvårdsinsatser för patienterna. Samtidigt har flertalet av intervjupersonerna beskrivit att de trots den tunga arbetsmiljön upplevde ett öppet klimat, glädje och trivsel på arbetet. Till följd av den påfrestande och utmanande arbetssituationen uttryckte intervjupersonerna att de viktigaste faktorerna för att de ska må bra på arbetet var sammanhållning, tillit till kollegor, en öppen kommunikation och att kunna ha roligt ihop.

Teoretisk bakgrund

I följande avsnitt presenteras först en begreppsdefinition av de använda begreppen psykosocial arbetsmiljö och kommunikation. Därefter följer en beskrivning av de återkommande teman som funnits i genomgång av tidigare forskning. De har utgjort grunden för att studera hur kommunikationen på den undersökta avdelningen påverkar medarbetarnas upplevda psykosociala arbetsmiljö: det vill säga – hur den psykosociala verkligheten på en psykiatrisk intensivvårdsavdelning kan se ut.

Begreppsdefinition

Enligt Lennéer Axelson och Thylefors (2005) är arbetsgruppen den klart viktigaste delen av organisationen när det handlar om psykosocial arbetsmiljö. De beskrev, liksom Gerdin-Erixon (1992) att "vi är varandras arbetsmiljö" (Lennéer Axelson & Thylefors, 2005, s. 31). Koys och DeCotiis (1991) definition av psykosocial arbetsmiljö bygger på begreppen *sammanhållning*, *förtroende*, *stöd* och *erkännande*. Enligt Nationalencyklopedin (2016) innebär sammanhållning: osjälvisk gemenskap inom grupp; med syfte att stärka gruppen inför faror. Enligt Koys & DeCotiis (1991) innebär förtroende ett öppet kommunikationsklimat, där samtal mellan medarbetare stannar mellan parterna. Ett stöttande arbetsklimat betonar acceptans och stöd medarbetare emellan i det dagliga arbetet, men också framförallt när misstag sker. Slutligen innebär erkännande på arbetsplatsen, att bli uppmärksam, uppskattad och bekräftad (Koys & DeCotiis, 1991).

Grill, Ahlberg, Wikström och Lindgren (2015) menade att ett fungerande samarbete och samordning inom vårdsektorn kräver att anställda pratar och lär av varandra kontinuerligt. Då många beslut inom vården fattas på plats och utan dröjsmål är det viktigt med en fungerande kommunikation inom organisationen. Det är inte helt ovanligt med förtroendebrist, minimalt utrymme för kommunikation och begränsningar mellan olika arbetsgrupper inom vården. Det är därför av stor vikt med mellanmänsklig och verbal kommunikation, speciellt via ett utbyte av tankar och erfarenheter. Valfungerande kommunikation kan i sig skapa välmående på arbetet genom att göra arbetssituationen meningsfull, förståelig och hanterbar. Att ha ett öppet kommunikationsklimat främjar pålitliga relationer, en vänlig arbetsmiljö samt ett individuellt

självförtroende (Grill et al., 2015). Som tidigare nämnt framhöll Zimmermann et al. (1996) att all interaktion mellan människor går att tolka som kommunikation. Kommunikation kan alltså ge sig uttryck i bland annat sammanhållning och förtroende, men också genom humor, tydlighet och konsten att lyssna, då samtliga begrepp skapas i en kommunikation mellan individer. Utifrån de begrepp Koys och DeCotiis (1991) använde vid definition av psykosocial arbetsmiljö har vi identifierat kommunikationen som ett viktigt verktyg för denna. Vi kommer vidare att använda oss av begreppet upplevd arbetsmiljö, vilket vi likställer med Koys och DeCotiis (1991) definition av psykosocial arbetsmiljö.

I följande text görs en beskrivning av de återkommande teman vi funnit i genomgången av tidigare forskning.

Tydlig och otydlig kommunikation

Biggio och Cortese (2013) beskrev att välbefinnande på arbetsplatsen påverkas av medarbetarna själva genom interaktion och beteende gentemot varandra, och styrs därför inte enbart av kommunikationen med ledning och chefer. De betonade emellertid transparens i kommunikationen, så som delgivande av information, som viktig för välbefinnandet. Att använda ett lämpligt språk som kan förstås av mottagaren är kärnan för att lyckas med en effektiv och tydlig kommunikation (Ayik, 2015). Markham (1996) menade att en otydlig kommunikation riskerar att framkalla stress i medarbetarens arbetsmiljö. Att strategiskt använda en tvetydig kommunikation för att inge en frihetskänsla hos medarbetare, ger istället en förhöjd känsla av stress. Det indikerar på att kommunikationen kräver tydliga direktiv och instruktioner av arbetsuppgifter, för att undvika frustration, stress och oro (Markham, 1996). Lennéer Axelson och Thylefors (2005) beskrev att medarbetare efterfrågar relevant kommunikation vid bristfällig information.

För att lyckas hålla medarbetare motiverade bör organisationen fokusera på en öppen och ärlig kommunikation (DuFrene & Lehman, 2014). Vidare skapas tillfredställelse och engagemang hos anställda genom en effektiv och öppen kommunikation. Samtidigt kan det vara av betydelse att som chef vara eftertänksam i sin kommunikation på arbetsplatsen, då ett överflöd av kommunikation kan resultera i ett omätbart begär av kommunikation. Denna hypotes skulle i så fall slå hål på idén om att *more is more*, när det kommer till kommunikation. Mer kommunikation behöver därför inte nödvändigtvis ses som ett verktyg för ett salutogent psykosocialt arbetsmiljöarbete (Zimmermann et al., 1996). Otydlig kommunikation kan också skapa utrymme för en sorts informell kommunikation, nämligen skvaller (Altunta, Altun & Akyil, 2014).

Kommunikation genom skvaller

Enligt Altunta et al. (2014) sker 75 % av all kommunikation inom organisationen genom informella kommunikationskanaler. Informell kommunikation sker spontant i olika kontexter beroende på den personliga relationen mellan medarbetare. Altunta et al. (2014) beskrev också att sjuksköterskor, vilka har en psykosocial arbetsmiljö präglad av oro och stress, kan använda skvaller för att dela information när den är otillräcklig och som ett verktyg för att minska stress. Skvaller på arbetet är en av de vanligaste kommunikationskanalerna för informell information, och av stor betydelse för den sociala interaktionen. Skvaller beskrevs som tomt och oviktigt prat, eller som prat

om det vardagliga livet kopplat till sociala och personliga aspekter. Skvaller möjliggör även en känsla av samhörighet inom en grupp genom att medarbetare finner en gemensam punkt (Altunta et al., 2014). Den informella kommunikationen, så som småprat, är klistret i en arbetsgrupp. Det bidrar till att bygga upp relationer och förtroende, samt kan hjälpa till att lösa minikonflikter (Lennéer Axelson & Thylefors, 2005), vilket även Altunta et al. (2014) framhöll genom att skvaller kan underlätta för ledare och chefer att vidta åtgärder, exempelvis via klagomål. Å andra sidan belystes också baksidor med skvaller. En arbetsmiljö präglad av ett stort informellt kommunikationsflöde, det vill säga skvaller, kan leda till hämmade relationer mellan medarbetare, skuld, oro och missförstånd (Altunta et al., 2014). Berman, West och Richter (2002) menade också att skvaller kan förekomma som en negativ följd av nära vänskapsrelationer på arbetet.

Sammanhållning och vänskap genom kommunikation

Odden och Sias (1995) menade att sammanhållning och vänskap på arbetsplatsen är viktiga aspekter för den upplevda arbetsmiljön, där olika vänskaper kan uppkomma beroende på hur vi kommunicerar med varandra. I en organisation där majoriteten av kommunikationen är informativ, exempelvis information gällande arbetsuppgifter, är risken för brist på sammanhållning mellan medarbetare stor. Likaså korrelerar hög sammanhållning med kommunikation på en mer kollegial och emotionell nivå. Medarbetares upplevelse av arbetsklimatet påverkas alltså av deras kommunikation (Odden & Sias, 1995).

Sias, Pedersen, Gallagher och Kopaneva (2012) beskrev att kommunikation via teknologi på arbetsplatsen är både viktig och vanligt förekommande, för att stärka den kollegiala vänskapen. De hävdade emellertid att kommunikationen som utspelar sig ansikte-mot-ansikte är den som mest främjar vänskapen på arbetsplatsen, vilket i sin tur kan leda till ökad arbetstillfredsställelse. Även Lennéer Axelson och Thylefors (2005) förklarade att möjlighet till social kontakt och gemenskap är friskfaktorer som bidrar till arbetsglädje.

Berman et al. (2002) menade att minskad stress och ökad kommunikation främjas av vänskap och sammanhållning genom kommunikation på arbetsplatsen. De framhöll även risker med vänskap på arbetsplatsen, så som skvaller eller missgynnande vid rekrytering. Det kan leda till att organisationen går miste om kompetens på grund av den vikt som läggs vid vänskap på arbetsplatsen. Det kan påverka kandidater som inte anses "klicka" i tillräckligt stor utsträckning med den övriga personalen. Därför betonade de den öppna kommunikationens betydelse, snarare än vänskap.

Humor som ett kommunikativt verktyg

En vardaglig aspekt av kommunikation på arbetsplatsen är humor, vilket enligt Roth och Vivona (2010) skapar en lekfull och kreativ arbetsmiljö. De betonade humorns framväxt genom den sociala kontexten, och därigenom interaktionen mellan människor. I en utmärkande allvarlig arbetsmiljö beskrev de att humor kan verka som ett verktyg för att hantera det dagliga arbetet. Humor gav möjlighet till verklighetsförankring och ett avbrott från den påfrestande psykosociala arbetsmiljön. Genom humor kan även gruppstillhörigheten stärkas och stressen minska. Adams, Shakespeare-Finch och Armstrong (2015) beskrev en arbetsmiljö där misstag kunde leda till disciplinära

åtgärder, vilket ledde till en arbetsmiljö där det fanns en rädsla i att kommunicera genom att fråga om hjälp. I en sådan arbetsmiljö fungerar humor som ett verktyg för att lindra stress. Humor mellan medarbetare underlättar arbetet genom att skapa en kollektiv gemenskap och fungerar också som en teknik för att lyckas distansera sig från negativa tankar från trauma de upplevt och sett hos patienter på arbetet. Adams et al. (2015) menade vidare att kommunikation i uttryck genom stöd, humor och acceptans alltså är viktiga faktorer för att medarbetare ska klara av sitt dagliga arbete i samtal med patienter. Roth och Vivona (2010) framhöll emellertid också att humor bör brukas med försiktighet. Om den används på bekostnad av andra genom så kallad sarkasm eller genom att retas, kan humor få en förstörande effekt på den psykosociala arbetsmiljön.

Ojha och Holmes (2010) hävdade också humorns viktiga roll i kommunikationen, vilken bidrar till att medarbetares relationer kan förbättras och arbetsrelaterad stress minska. Humor kan fungera som ett mått på hur väl medarbetare känner sig respekterade av och bekväma med varandra. Humor fungerar som ett gemensamt språk mellan medarbetare, och bidrar till ett hälsosamt klimat. Nelson (2014) beskrev ett fenomen inom kommunikation som han benämnde "social swearing", vilket kan stärka en grupp genom ett gemensamt språk, nämligen att svära. Hans studie visade att gemenskapen på arbetet kan underlätta i en tung arbetssituation (Nelson, 2014). I enlighet med Nelson (2014) beskrev även Maltén (1998) att det är viktigt för en arbetsgrupp att känna samhörighet och kunna skratta tillsammans.

Kommunikation genom stöd och erkännande

Koys och DeCotiis (1991) förklarade att erkännande är en faktor för den psykosociala arbetsmiljön, vilken innefattar att ge beröm genom feedback samt stöd till medarbetare. Det finns en viss koppling mellan kommunikation och utbrändhet, där kommunikation leder till arbetstillfredsställelse som i sin tur förebygger utbrändhet (Koys och DeCotiis, 1991). Chefer som erbjuder kontinuerliga möjligheter till att kommunicera kring arbetsrelaterade situationer underlättar arbetet med att skapa en högre arbetstillfredsställelse (Stremmel, Benson & Powell, 1993). Arnold och Randall (2010) beskrev att stöd från chefer är en viktig faktor för att förebygga stress. Vidare beskrev de ett antal kategorier av positivt ledarskapsbeteende där det läggs extra tyngd vid att finnas tillgänglig, visa uppskattning och ge feedback samt visa individuell hänsyn och omtanke.

Psykiatrisköterskors upplevda arbetsmiljö beskrevs av Dallender, Nolan, Soares, Thomsen och Arnetz (1999), påverkas av stöd och teamarbete för att minska graden av stress och öka välmående. De beskrev att medarbetare, trots ett upplevt stöd från chefer och kollegor, kan erfara en dålig kommunikation. Stöd och fungerande relationer är viktiga faktorer för trivsel på arbetsplatsen, men är som ensamma faktorer inte tillräckliga för att förebygga en stressig arbetsmiljö. Det är kvaliteten i kommunikationen mellan anställda och chefer, så som tydlighet, feedback samt erkännande, som förebygger en ohälsosam arbetsmiljö (Dallender et al., 1999). Vikten av en uppmuntrande feedback ses även som en nyckel till ett gott kommunikationsklimat, vilket påverkar relationerna inom organisationen (Ayik, 2015). Lennér Axelson och Thylefors (2005) menade att en arbetsgrupp som inte får feedback också upplever en högre grad av missnöje än arbetsgrupper som upplever tillfredsställande feedback. Vidare beskrev de även att anställda

inom välfärdsorganisationer får mest positiv feedback från patienter, och efterlyser därför mer feedback och hjälp från chefer (Lennéer Axelson & Thylefors, 2005).

Lederer, Kinzl, Trefalt, Traweger och Benzer (2006) undersökte sambandet mellan arbetsmiljö och utbrändhet kopplat till hög stress och höga prestationskrav. Det framkom att möjligheten att styra och kontrollera sitt arbete, samt möjlighet till kommunikation med kollegor är av stor betydelse för att förebygga utbrändhet. En arbetsgrupp kan hantera hög stress under en kortare period under förutsättning att det finns kollegor som stöttar och erbjuder kommunikation och möjlighet att ventileras. Förtroendeingivande relationer mellan kollegor, genom hjälpsamhet och ett öppet kommunikationsklimat är av stor vikt. Särskild vikt läggs vid att skapa förståelse mellan och lyssna på varandra för att öka välbefinnandet (Biggio & Coretese, 2013).

Förtroende

Perry och Mankin (2007) har undersökt relationen mellan förtroende inom organisationen, förtroende till den verkställande direktören och arbetstillfredsställelse. De tre faktorerna samspelar, vilket indikerar att minskat förtroende leder till minskad arbetstillfredsställelse. Hunt, Lara och Hughey (2009) framhöll kommunikationens viktiga roll för att bibehålla ett förtroende inom en organisation, genom att kommunicera på samtliga nivåer inom organisationen. Fokus ligger på att informationsflödet ska nå samtliga inom organisationen, vilket ska gälla alla medarbetare, oavsett nivå. De beskrev också att ledarens kommunikation är av stor vikt när det kommer till att skapa och bevara förtroende inom organisationen. Så som Biggio och Cortese (2013) beskrev tydlig kommunikation som en viktig faktor, menade även Hunt et al. (2009) att ledaren har en viktig roll både gällande att sprida information samt att lyssna och vara lyhörd gentemot medarbetares tankar och idéer.

Att lyssna

Förmågan att kunna lyssna sågs enligt Cooper (1997) som en stor del av kommunikationen mellan medarbetare. Ayik (2015) uppmuntrade till ett effektivt lyssnande för att skapa en god kommunikation. Att lyssna anses vara en faktor i att kunna visa stöd, vilket sker genom ett engagemang gentemot samtalspartnern och att få denne att känna sig bekväm. Att lyssna förklarades som en social interaktion vilken ges i uttryck genom verbala och ickeverbala beteenden. Att lyssna beskrevs enligt DuFrene och Lehman (2014) som av stor vikt i en fungerande kommunikation, då kommunikationen enligt dem kan ses som en tvåvägsprocess. Likaså hävdade Engquist (2013) att envägskommunikation är meningslös, då kommunikationen kräver minst två aktiva parter. Engquist (2013) menade vidare att envägskommunikation bör ses som information, snarare än kommunikation. Ett ineffektivt lyssnande kan bidra till otydlighet i arbetsinstruktioner samt i interaktionen mellan medarbetare (Cooper, 1997). Otydligheten beskrevs enligt Markham (1996) som en faktor, vilken kan påverka den psykosociala arbetsmiljön negativt. Lennéer Axelson och Thylefors (2005) hävdade även att lyssnande kan främja andras självkänsla. Genom att lyssna ges uppmärksamhet, respekt och empati samt skapar trygghet i arbetsgruppen.

Metod

I följande metodavsnitt presenteras valet av metod för studien, vald ansats, tillvägagångssätt för datainsamling, urval och genomförande. Vidare förklaras analysmetod, studiens trovärdighet och etiska ställningstaganden.

Studien är genomförd med kvalitativ utgångspunkt då intentionen med studien är att förstå och analysera ett fenomen. Vi har inspirerats av en interpretativistisk ståndpunkt, vilket Bryman (2008) förklarar som att fokus ligger vid att just förstå den sociala verkligheten utifrån hur deltagarna vid studien tolkar sin verklighet. Vidare förklaras kvalitativ metod som inriktad på ord, snarare än siffror (Bryman, 2008). Det beskrivs som viktigt inom ramen för den kvalitativa forskningen att fokusera på det som människan upplever, och på att se verkligheten som en konstruktion av människorna som verkar inom den (Alvehus, 2013; Henricson, 2012). Den sociala verkligheten i studien är medarbetarnas upplevda psykosociala arbetsmiljö, vilken vi vill skapa förståelse för. Grundtanken med studien har därför varit att det är medarbetarna själva som skapar sin psykosociala arbetsmiljö.

Utgångspunkten för studien är att undersöka just individens upplevelse av ett fenomen, det vill säga upplevelsen av kommunikationens inverkan på psykiatrijuksköterskornas psykosociala arbetsmiljö. Dalen (2007) förklarar också att en kvalitativ inriktning fokuserar på just personens upplevelse, och inte enbart på en beskrivning av personens levnadsförhållanden. Därför anser vi att den kvalitativa metoden ligger i linje med studiens tänkta undersökningsområde då vi avsett att undersöka just medarbetarnas upplevelse av arbetsmiljön.

Denna studiens design är inspirerad av en fallstudie. Thomas (2011) förklarar att syftet med en fallstudiedesign är att se det som studeras i sin helhet genom att i detalj studera fenomenet från olika vinklar. Då studien är utförd på en specifik avdelning med en utmärkande kontext går den att klassa som just en enfallsstudie, eftersom den bygger på en studie om ett speciellt fenomen. Alvehus (2013) menar att organisationsforskare ofta ser en organisation eller en specifik avdelning som ett enskilt fall. Han förklarar också fallet som innehavare av en egen identitet, vilket går att skilja från omgivningen. Resultatet från fallstudien är inte generaliserbart då det är ett unikt fall (Thomas, 2011). I denna studie syftade vi till att få ett helhetsperspektiv på medarbetarnas upplevelse av den specifika kontexten, på den psykiatriska intensivvårdsavdelningen. Avdelningen utgör därmed vårt specifika fall, där resultatet blir unikt för studiens miljö. Vår tanke med genomförandet av en fallstudie var baserat på att en strävan att undersöka kommunikationens olika yttranden och dess inverkan på den psykosociala arbetsmiljön.

Ansats

Fejes och Thornberg (2015) beskriver processen för kvalitativ analys som att organisera det insamlade datamaterialet på ett systematiskt sätt, genom att bryta ned data, koda data och leta efter mönster för att nå ett resultat. Utmaningen för kvalitativ analys beskriver de vidare som att skapa förståelse ur en stor mängd insamlad data. Det svåra är att identifiera det betydelsefulla och att hitta just eventuella mönster.

Inspiration för studien har hämtats från hermeneutiken då vi avsett att skapa förståelse för deltagarnas upplevelser, vilka Westlund (2015) beskriver förstås genom tolkning, empati och inlevelse. Widerberg (2002) förklarar att det inför varje tolkning som görs inom ramen för hermeneutik finns en förutfattad mening och förståelse hos forskaren. Förförståelsen var ytterligare en av grunderna till valet av hermeneutik som ansats. Förförståelsen gällande studiens kontext förklaras dels genom den teoretiska bakgrund som studien baserats på, samt den presentation vi vid vårt första besök fick ta del av gällande avdelningen och dess arbetssituation. Widerberg (2002) förklarar vikten av att klargöra denna förutfattade mening tidigt i forskningsprocessen för att tydliggöra tolkningsprocessen. Vid tolkning av det empiriska materialet är det av vikt att ta hänsyn till den förförståelse vi besitter. Dels då den ger en grundförståelse för det fenomen som studeras, men också då den riskerar att färga tolkningen av det empiriska materialet. Sjöström (1994) framhåller även svårigheten att inom hermeneutiken undgå förförståelsen då människan alltid gör en tolkning av det hon upplever, medvetet eller omedvetet. Förförståelsen har vi emellertid sett som en tillgång snarare än ett hinder, och därför har vi valt hermeneutik som inriktning för att få möjlighet att nyttja denna.

Inom hermeneutiken finns den berömda så kallade hermeneutiska cirkeln, eller hermeneutiska spiralen (Kvale & Brinkmann, 2014). Denna har i studien bidragit till att skapa förståelse för helheten genom delarna, och sedan återgå till helheten med en ny förståelse, och genom helheten förstå delarna. Kvale och Brinkmann (2014) förklarar detta som en ständigt pågående process där forskaren går från delen till helheten och tillbaka, likt en spiral. Inom ramen för denna studie har delarna, det vill säga de enskilda intervjuerna, bidragit till att vidga förståelsen för helheten. Varje individs verklighet har alltså bidragit till en större förståelse för avdelningens verklighet, och tvärtom. Den hermeneutiska spiralen, med växelverkan mellan delen och helheten, har även inspirerat analysen av de enskilda intervjuerna. Delen av en intervju har vidgat förståelsen för hela intervjun. Denna växelverkan går alltså att förstås både i ett mindre perspektiv och i ett mer övergripande perspektiv. I princip går den hermeneutiska tolkningsprocessen att se som oändlig då det alltid går att tolka vidare, medan den i praktiken kommer till ända när forskaren har nått en rimlig mening (Kvale, 1996).

Alvehus (2013) menar att det finns en svårighet att inspireras av en deduktiv ansats vid kvalitativ forskning, då det är svårt att helt frånga forskarens egna tolkning. Vid tolkning av data har vi därför inspirerats av en så kallad abduktiv ansats (Alvehus, 2013). Den abduktiva ansatsen tar hänsyn både till tidigare insamlad teori, vilket utgör en del av förförståelsen, och den insamlade empirin. På så sätt har vi kunnat se till empirin, återvända till teorin, och vise versa, och på så sätt kunnat komma fram till ett resultat som utvecklat teorin. Att pendla mellan empirisk och teoretisk reflektion påminner om den hermeneutiska spiral studien också inspirerats av, genom att pendla mellan olika delar för att nå en större förståelse.

Datainsamlingsmetod

Henricson (2012) beskriver vikten av att ställa sig frågor så som *vad* som ska undersökas, *varför* och *hur* det ska undersökas, för att finna rätt teori och metod för studien. Med hänsyn till ovan nämnda aspekter baserades studiens empiriska datainsamling på kvalitativa intervjuer. Denna

datainsamlingsmetod valdes då vi ansåg att kvalitativa intervjuer gav störst möjlighet att komma så nära verkligheten som möjligt, genom att få ta del av intervjudeltagarnas egna målade beskrivningar. Förutom att skapa en förståelse för området som ska studeras, bör även intervjuemetod, intervjuguide och urval planeras för att datainsamlingen ska vara anpassad efter syfte och för att möjliggöra att empirin kan besvara forskningsfrågorna (Henricson, 2012). Den form av kvalitativ intervju som studien baseras på är en så kallad semistrukturerad intervju. Denna intervjuform innebär att intervjuaren utgår ifrån en intervjuguide med relativt specifika teman eller frågor, och samtidigt har möjlighet att frånga dessa och ställa följdfrågor om situationen kräver det (Bryman, 2008). Denna form av intervju valdes då studien eftersträvade detaljerade och uttömmande svar. Det har möjliggjort en relativt stor flexibilitet när det kommer till hur hårt vi behövt förhålla oss till intervjuguiden. Vi har därigenom kunnat vara följsamma i frågor till intervjupersonen, beroende på vad denne svarat och velat berätta om. Variationen i frågorna har inneburit att frågorna inte alltid ställts på precis samma sätt eller ordning i samtliga intervjuer.

I kvantitativa intervjuer ses en avvikelse från intervjumallen som en störning, medan det i kvalitativa intervjuer är önskvärt att intervjuerna rör sig i olika riktning, då det bidrar till en förståelse för vad intervjupersonen tycker är viktigt. Eftersom en semistrukturerad intervju innebär att intervjupersonen har lättare att leda fram till hans egna upplevelser och tankar (Bryman, 2008), har det stärkt vårt val av intervjuform. Widerberg (2002) framhåller också den kvalitativa metodens funktion i att anpassa sig till den situation och relation som uppstår mellan intervjupersonen och intervjuaren, och även till situationens kontext, vilket gör varje samtal unikt. På så sätt har våra intervjuer kunnat utvecklas på olika sätt beroende på situationen. Dalen (2007) beskriver också att intervju som metod för datainsamling lämpar sig när studien vill komma åt erfarenheter, tankar och känslor hos studieobjekten, vilket varit intentionen med vår studie.

Urval

Vid all forskning måste hänsyn tas till olika urval, där det första forskaren bör fokusera på är om det tänkta urvalet kan generera information av värde. Strategiskt urval är delvis lämpligt att använda när det är av vikt att få tag på personer med specifik erfarenhet och därmed specifik information som kan vara viktigt för studien. Strategiska urval kan också göras när forskaren känner till forskningsmiljön, eftersom det då redan innan urvalet kan finnas kännedom om de områden som kan generera viktig information (Alvehus, 2013). Inför studien kontaktades organisationen och vi fick då kännedom om lämpliga avdelningar för genomförande av studien. Till följd av vår kännedom om avdelningarna inspirerades vi till ett strategiskt urval och valde därför den psykiatriska intensivvårdsavdelningen. Förförståelsen om avdelningens speciella arbetsmiljö och kontext väckte vårt intresse, sett till studiens inriktning på arbetsmiljö. Studiens inklusionskriterie var att deltagarna i studien ska vara legitimerade sjuksköterskor, eftersom studiens syfte var att undersöka just den arbetsgruppens psykosociala arbetsmiljö. Urvalet har därför delvis också präglats av ett så kallat bekvämlighetsurval, vilket Alvehus (2013) förklarar som ett urval baserat på de deltagare som finns tillgängliga för studien. Inspirationen av ett strategiskt urval genomsyrade även valet av intervjuer, då vi önskade att få intervjua enhetschefen på

avdelningen. Vi ansåg det vara av vikt att få även dennes perspektiv av den upplevda arbetsmiljön och kommunikationens inverkan på denna. Den psykiatriska intensivvårdsavdelning vi valde att genomföra studien på har ett begränsat antal legitimerade sjuksköterskor, och deltagandet i studien har varit frivilligt. Detta krav delgavs kontaktpersonen på avdelningen, vilket hen tog hänsyn till genom att skicka ut en informativ förfrågan om deltagande till samtliga legitimerade sjuksköterskor. De personer som visade intresse att delta var sedan de som inkluderades. Studien baserades slutligen på sex legitimerade sjuksköterskor och en vårdenhetschef.

Genomförande

Bryman (2008) beskriver att det vid utformandet av intervjuguiden är av vikt att tänka igenom huruvida intervjufrågorna kan generera relevant empiri för studiens syfte. Vid utformningen av intervjuguiden har hänsyn tagits till intervjupersonen, avseende om det varit en sjuksköterska eller enhetschef, för att öka chanserna till värdefull empiri. Att skapa ordning genom tematisering av intervjufrågorna underlättar intervjun då relaterade frågor följer på varandra (Bryman, 2008; Kvale & Brinkmann, 2014). En tematisering förenklar arbetet med att avgränsa forskningsområdet och arbetet med att ständigt fokusera på studiens syfte (Kvale & Brinkmann, 2014). Tematiseringen som tillämpades i intervjuguiden baserades på den teoretiska bakgrunden för att möjliggöra att intervjuerna berörde samtliga ämnesområden. Vidare har följdordningen i intervjuerna varierat med hänsyn till hur samtalet i intervjun fortlöpte. Då den kvalitativa forskaren strävar efter att uppfatta fenomenet genom undersökningspersonernas ögon (Bryman, 2008), baserades intervjuguiden på frågor som eftersträvade individens egen beskrivning och upplevelse av de begrepp som studien grundas på. Vi har även försökt att i viss mån frångå ett alltför akademiskt och formellt språk i utformningen av intervjuerna, vilket Bryman (2008) framställer som viktigt för att göra intervjun begriplig och anpassad efter intervjupersonerna.

Vi genomförde pilotintervjuer på personer verksamma inom vården i syfte att testa intervjuguiderna innan användningen av dem. Pilotintervjuerna utfördes för att möjliggöra upptäckandet av felaktiga eller vinklade frågor (Bryman, 2008). Pilotstudien ledde till att ett fåtal frågor förtydligades i intervjuguide 1. Efter bearbetning av intervjuguiderna utfördes de reella intervjuerna, vilka spelades in. Inspelningen skedde, med samtycke från intervjupersonen, för att möjliggöra en mer precis återgivning av det som individen berättat under intervjun. En ytterligare positiv aspekt med inspelning var möjligheten att eliminera risken att gå miste om viktiga aspekter på grund av uppmärksamhetsbrist till följd av antecknande, vilket Bryman (2008) beskriver som en förekommande risk. Samtliga deltagare blev informerade om att de skulle förbli anonyma i studien för att underlätta deras bekvämlighet i att svara på frågorna. För intervjuerna avsattes en timma per genomförande, och intervjuerna tog 35 - 55 minuter. Intervjuerna genomfördes i ett avskilt rum på den studerade psykiatriska intensivvårdsavdelningen. Vi deltog båda två under intervjuerna då vi på grund av ovana vid situationen ville försäkra oss om att hålla fokus vid intervjuens tema, lyssna aktivt och samtidigt ha möjlighet att ställa genomtänkta följdfrågor. Nämda risker för ovana intervjuare beskriver Bryman (2008), vilka vi därför inspirerats att ta hänsyn till.

Intervjuerna har transkriberats efter genomförandet, vilket förklaras som det första steget mot att analysera empirin. Vi har inspirerats av så kallad konversationsanalys, vilket Alvehus (2013) beskriver antar ett noggrant tillvägagångssätt. Valet av transkriberingsmetod grundades på möjligheten att urskilja tveksamhet i olika röstlägen, och framförallt för att inte riskera att utelämna små men viktiga svar och läten. Det totala antalet sidor av transkribering uppgick slutligen i 108 sidor. Bryman (2008) framhåller även att transkribering som tillvägagångssätt genererar en möjlighet att kontrollera de omedvetna tolkningar som görs kring det som intervjupersonen säger, och underlättar en ingående analys av vad individerna sagt. Då transkribering möjliggjort genomlysning av empirin flertalet gånger har vi minimerat riskerna att dra förhastade och förutfattade slutsatser om intervjupersonernas uttalanden.

Analysmetod

När samtliga intervjuer var transkriberade följdes en övergripande genomläsning av dessa för att skapa en överblick för helheten. Efter detta arbete genomfördes en noggrann läsning där vi identifierade det intervjupersonen sagt som var mest utstickande, och som även förhöll sig till både kommunikation och dess samband med arbetsmiljön. Den noggranna läsningen gjordes oberoende av varandra för att se vad vi båda identifierat som viktigast, samt för att möjliggöra jämförelse av tolkningarna, vilket Alvehus (2013) framhåller som en fördel av att vara flera uppsatsförfattare. Den insamlade empirin kategoriserades utifrån de återkommande teman som framkommit i tidigare insamlad teori. Kvale & Brinkmann (2014) beskriver en vald kategorisering som en viktig funktion för att skapa överblick i empirin. Av dem beskrivs också att kategorisering innebär att innehållet i intervjuerna minskas till få och enkla kategorier. För att göra empirin hanterbar komprimerades den i syfte att lyckas urskilja ett resultat, då samtlig empiri ej går att presentera i uppsatsen (Alvehus, 2013). Vi har utgått från den teoretiska bakgrunden vid vald kategorisering, men också varit flexibla med att forma kategoriseringen efter uppkommen empiri, något som Kvale & Brinkmann (2014) beskriver präglar arbetet med kategorisering.

Alvehus (2013) förklarar att tolkningsprocessen innebär att tolka valda delar av verkligheten som studerats, och att dessa tolkningar gör det svårt att få ett helt objektiva resultat. Denna aspekt har vi varit väl medvetna om vid granskning av empirisk data. Vid analysen av det insamlade materialet har det lagts vikt vid att det är den intervjuade personens egen upplevelse som framställs, för att eliminera risken att lägga ett förväntat svar i munnen på intervjupersonen. För att möjliggöra detta krävs en systematik i arbetet med analysen (Sjöström, 1994), vilket speglas i metoden genom att vi gör skillnad på vad intervjudeltagaren och intervjuaren sagt där fokus legat på intervjudeltagarens egna uttalanden.

För att tydliggöra och skapa en struktur för empirin och tolkningen av denna skapades två matriser (Se bilaga 4 & 5). Matris 1 utgörs av huvudkategorier kring återkommande teman i empirin, och utifrån dessa formulerades underkategorier baserat på intervjupersonernas upplevelse av temat. Matris 2 utgick från samma bas men tydliggjorde de nämnda kategoriernas frekvens hos intervjupersonerna. Genom matriserna har vi lättare fått en överblick kring kategoriseringen, vilket underlättat vid sammanställningen av kommande resultatavsnitt. Till följd av valet av hermeneutik som ansats för studien har empirin med hjälp av matriserna analyserats i

förhållande till förståelsen genom den insamlade teorin. Den teoretiska bakgrunden har därför ständigt tagits hänsyn till i förhållande till empirin, så som den hermeneutiska spiralen är uppbyggd. Analysen har gjorts i en ständig pendlingsliknande process mellan teori och empiri.

Studiens trovärdighet

Reliabilitet och validitet är kriterier för forskning vilka förutsätter att det går att komma fram till en enda sanning om den sociala verkligheten, vilket gör att de inte är applicerbara i den kvalitativa forskningen (Bryman, 2008). Istället har viktiga aspekter för denna studie varit att se till att uppnå både hög tillförlitlighet och äkthet. Hänsyn har tagits till de aspekter som präglar en tillförlitlig studie, det vill säga att den har trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet samt en möjlighet att styrka och konfirmera (Bryman, 2008).

Trovärdighet är viktigt att säkerställa då det finns många beskrivningar av den sociala verkligheten. Det som då bidrar till en trovärdig studie är dels huruvida den utförts i enlighet med de regler som finns. Dels att resultatet delgivits till de som studerats för möjlighet till deras bekräftelse innan publicering (Bryman, 2008), vilket vi tagit i beräkning. Överförbarheten handlar om att den kvalitativa studien genomförs i en unik kontext med en specifik urvalsgrupp, vilket gör att resultatet inte är lämpligt för generalisering. Däremot lägger Bryman (2008) vikt vid att ge en så fyllig beskrivning som möjligt för att andra individer själva ska kunna avgöra om resultaten är överförbara till andra miljöer. Med hänsyn till möjliggörande av överförbarhet har tydliga och noggranna beskrivningar gjorts av kontext samt upplevelser. En ytterligare aspekt gällande tillförlitligheten i den kvalitativa studien berör det faktum att forskaren är en del i forskningsprocessen, vilket inverkar på insamlingen av data. Reliabiliteten, det vill säga huruvida forskningsresultatet är upprepningsbart, blir därför svår att ta hänsyn till vid den kvalitativa forskningen, eftersom exakt samma svar från en intervjuperson vid en intervju med två olika intervjuare troligtvis är svårt att få (Alvehus, 2013).

Pålitlighet skapas genom att forskarna antar ett granskande synsätt, vilket innebär att tillgängliggöra hela forskningsprocessen för att utomstående ska kunna avgöra kvaliteten (Bryman, 2008). För att skapa en så stor pålitlighet som möjligt har vi strävat efter att tydligt beskriva forskningsprocessen för denna studie i detta metodavsnitt. Möjligheten att styrka och konfirmera innebär att forskaren på grund av en förståelse för att en fullständig objektivitet är omöjlig att uppnå, strävar efter att inte låta teoretisk kunskap eller egna värderingar påverka studiens genomförande och resultat (Bryman, 2008). Teorin har snarare verkat som en ram och styrt riktning för studien.

Gällande intervjuernas tillförlitlighet har vi vid genomförandet av dessa varit medvetna om att inta ett flexibelt förhållningssätt. En aspekt som Henricson (2012, s.133) lyfter är att "Forskaren ses som en medskapare av texten i en intervjustudie vilket innebär att resultatet inte kan ses som oberoende av forskaren". För att maximera möjligheten att få del av intervjudeltagarnas egna perspektiv har vi eftersträvat ett neutralt förhållningssätt, vilket bidragit till att följdfrågorna har anpassats efter intervjupersonernas svar. Vi har emellertid varit medvetna om risken för subjektivitet då våra egna intresseområden kan ha styrt följdfrågor, men vi har i så stor utsträckning som möjligt försökt låta intervjupersonen forma intervjun.

Etiskt ställningstagande

För att bedriva forskning krävs att vissa lagar och principer följs (Dalen, 2007). Några av dessa riktlinjer är till skydd för individen, vilka forskaren behöver ta ställning till vid bedrivandet av humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning. Den första riktlinjen berör det så kallade informationskravet, det vill säga att de som berörs av forskningen ska få ta del av studiens syfte (Bryman, 2008). Gällande denna studie var vi redan vid första kontakt med den valda organisationen noga med att framhäva intentionen med studien. Den andra riktlinjen, det så kallade samtyckeskravet, handlar om att deltagarna själva ska få bestämma över sin eventuella medverkan i studien (Bryman, 2008). När kontakt togs med vald organisation bifogades ett förtydligande av intentionen med studien, samt information om intervjuerna som avsetts att göras. Denna information var avsedd att tydliggöra studiens innebörd för deltagarna innan de fattade beslut om sitt deltagande. Konfidentialitetskravet är den tredje riktlinjen, och syftar till att deltagarna ska vara försäkrade om att deras uppgifter och yttranden inte kommer i andra händer (Bryman, 2008). Även denna aspekt har tagits hänsyn till då vi inför varje intervju bitt om samtycke till inspelning av intervjun, och samtidigt informerat om inspelningens syfte. Vi har garanterat full anonymitet utanför studiens kontext vilket gjorts genom att koda intervjupersonerna med randomiserade siffror. Emellertid är det svårt att garantera full anonymitet inom avdelningen trots sifferkodning, på grund av den begränsade mängd deltagare i studien och anställda på avdelningen. Den fjärde och sista inriktningen kallas Nyttjandekravet, vilket ska garantera att deltagarnas svar enbart kommer användas inom ramen för studien (Bryman, 2008). I ett informativt samtyckebrev till deltagarna inför intervjuerna har det tydliggjorts att den insamlade empirin enbart kommer användas för studiens syfte.

Metoddiskussion

Vid val av metod tilltalades vi till en början av etnografiska studier, då dessa ger en möjlighet att bokstavligen få se verkligheten gällande fenomenet. Vid närmre studie av den etnografiska metoden insåg vi att det tyvärr var för tidskrävande för den studie som avsågs att genomföras. Därför valdes enbart semistrukturerade intervjuer som metod för studien. Eftersom forskaren är medskapare till och i högsta grad deltar i intervjun blir det svårare att upprätthålla studiens objektivitet. En viss subjektivitet är därmed ofrånkomlig i genomförandet av intervjuer. Vi är också medvetna om att semistrukturerade intervjuer kan medföra en risk att intervjupersonen frångår det avsedda ämnet i för stor utsträckning. Trots dessa risker anser vi semistrukturerad intervju vara en lämplig datainsamlingsmetod för studien. Vid samtliga intervjuer deltog vi båda. Beslutet togs efter att ha vägt fördelar mot nackdelar med att ha en eller två intervjuare. Vi är medvetna om att en "två-mot-en" situation kan upplevas för intervjupersonen, vilket kan medföra att hen riskerar att uppleva ett underläge. Som resultat av detta har känslan av ett samtal eftersträvats snarare än en utfrågning, genom att det främst varit en av intervjuarna som hållit i intervjun. Då vi ansåg att möjligheten till viktiga följdfrågor blev större om båda två medverkade vid varje intervjutillfälle ansåg vi ändå att fördelarna med att vara två intervjuare vägde över nackdelarna.

Varje intervju spelades också in, vilket gjordes för att minimera risken att gå miste om viktigt empiriskt material. Nackdelen med inspelningen är att intervjupersonen kan bli obekvämt i situationen. Denna aspekt har vi tagit hänsyn till genom att försäkra oss så gott vi kunnat om att intervjupersonen inte upplever det momentet som störande. Fördelen med inspelning ansågs ändå väga tyngre än nackdelen. Vi är medvetna om att viss information från intervjupersonerna kan ha utelämnats, dels på grund av inspelningen, och dels på grund av andra mänskliga faktorer. Då intervjuer är en någorlunda onaturlig situation är vi medvetna om att vi troligtvis inte fått möjlighet att ta del av hela sanningen på avdelningen. Vår upplevelse är emellertid att intervjupersonerna inte har känt sig hämmade på grund av inspelningen.

Studien är formad för att ta del av både sjuksköterskors samt vårdenhetschefens upplevelse av kommunikationens påverkan på deras psykosociala arbetsmiljö. Då vi strävat efter att garantera intervjupersonerna anonymitet, har vi i så stor utsträckning som möjligt valt att inte särskilja sjuksköterskornas och vårdenhetschefens uttalanden. Det har varit möjligt då uttalandena inte varit utmärkande olika, och därför har det inte lagts tyngd vid att särskilja sjuksköterskor och vårdenhetschef. Vi är emellertid medvetna om utifall att distinkta olikheter uppdagats i empirin hade vi tagit ställning till det genom att kontakta vårdenhetschefen med förfrågan om att kunna benämna denne som vårdenhetschef istället för intervjuperson. För att undvika problematiken kring anonymitet kan vi i efterhand se att det hade varit gynnsamt att intervjua fler än en vårdenhetschef. På så sätt hade särskiljandet av sjuksköterska och vårdenhetschef på ett mer korrekt sätt varit möjligt då det inte hade varit lika enkelt att förstå vem som uttalat sig om vad.

Vid val av ansats diskuterades främst huruvida hermeneutik eller fenomenologi var mest lämplig för studien. På grund av förförståelsen vi hade kring valt ämnesområde genom den teoretiska bakgrunden föll det sig naturligt att hermeneutik var en passande ansats. Trots vetenskapen om den svårighet som kan finnas i att undgå påverkan av förförståelsen, eftersom

människan tenderar att tolka det hon upplever, medvetet eller omedvetet, har vi sett förförståelsen som en tillgång vi ville utnyttja snarare än välja bort. Larsson (2005) beskriver också att medvetenheten om förförståelsen därmed i sig blir ett kvalitetskrav att ta hänsyn till vid tolkningsprocessen. I vår studie har vi ständigt haft ett medvetet förhållningssätt till grundförståelsen vi haft kring det valda ämnesområdet och om arbetsplatsens kontext. Förförståelsen förstärktes vid det första mötet med kontaktpersonen då hen gav en genomgående beskrivning av avdelningen och deras vardagliga arbete. Denna förförståelse gav oss sedermera en möjlighet att anpassa intervjuguiden efter det arbete som bedrivs på avdelningen, vilket kan ha bidragit till en mer rättvisande och sanningsenlig bild av avdelningen. Hermeneutiken passade även bra sett till intentionen med studien att undersöka upplevelser hos medarbetarna på den studerade avdelningen. Det gjorde att fenomenologi inte ansågs lämplig, då vi inte strävade efter att kartlägga endast likheter i upplevelserna, utan snarare *beskriva* samtliga upplevelser - både likheter och olikheter.

Resultat

Nedan följer en sammanställning och presentation av empirin. Resultatavsnittet är formulerat utifrån de kommunikativa verktyg som framkommit utifrån analysarbetet av empirin för att besvara studiens frågeställningar. Tematiseringen i den teoretiska bakgrunden har i kommande resultatavsnitt utvecklats i syfte att anpassas efter empirin, och för att lättare besvara studiens frågeställningar om *vilka* kommunikativa verktyg, och *hur* dessa inverkar på den psykosociala arbetsmiljön. *Öppen kommunikation* och *feedback* är kommunikativa verktyg som tydliggjorts när empirin studerats, och därför tillkommit i följande tematisering. De två nya begreppen har varit återkommande och framträdande i empirin som faktorer för den upplevda arbetsmiljön. Vänskap har i följande avsnitt placerats som en underrubrik till sammanhållning, då vänskap framkommit som utmärkande för avdelningens upplevda arbetsmiljö.

Tydlig och otydlig kommunikation

På den psykiatriska intensivvårdsavdelningen är tydlig kommunikation en aspekt vilken framkommer ha betydelse för den upplevda arbetsmiljön. Flertalet av intervjupersonerna förklarade hur konflikter i arbetsgruppen kunde bidra till en negativ upplevelse av den upplevda arbetsmiljön. Vidare beskrevs deras arbetssituation som starkt beroende av ett tydligt och rakt kommunikations- och informationsflöde för att undvika dessa missförstånd och konflikter, på grund av patienternas tillstånd. Intervjuperson 2 beskriver att patienterna har en del i konfliktskapandet på arbetsplatsen:

Dom (patienterna) skapar ju konflikter ibland i personalgruppen.[...] Och då måste man ju försöka se klart i att det inte är vi (kollegorna) egentligen som har en konflikt utan det är patienten som har skapat den då.

Sedan förtydligar hen en sådan situation med följande citat:

Jo men då tycker den patienten att den ska få gå ut och röka när det inte är rökzeit, och så följer en personal med ut... och då kanske jag har sagt nej 10 minuter innan, men det vet ju inte personalen om.

Situationer som denna nämns av majoriteten av intervjupersonerna, och där de i sammanhanget hävdar vikten av kommunikation genom tydliga regler och tydlig informationsspridning medarbetare emellan, eftersom de arbetar med patienter som enligt intervjupersonerna kan "utnyttja dem".

Intervjuperson 5 beskriver också att en tydlighet i kommunikationen är av stor vikt för att undvika missförstånd och irritation kring medicinering av patienter.

Jag har varit med om tillfällen där man är fler än en sjuksköterska och man ger medicin till en patient, kanske för att jag har nyckeln (till medicinskåpet). Sen blir det

kanske att jag lämnar över nyckeln för att jag ska springa iväg på något ärende... Då kommer nästa patient o ber om vid-behovs-medicin och då ger den sjuksköterskan medicin.

Situationer som denna kan enligt intervjuperson 5 undvikas genom att kommunicera tydligt inför arbetspassen om vad som gäller kring ansvarsfördelningen. Flertalet av intervjupersonerna menar att tydlig kommunikation gör att nervositet och stress kan undvikas genom en minskad risk för misstag och oklarheter medarbetare emellan. En tydlig kommunikation är därför nödvändig för medarbetarnas upplevda arbetsmiljö. Från intervjupersonerna framkom dock att en tydlig kommunikation gällande arbetsbeskrivningen av rollen som sjuksköterska inte var av lika stor vikt då avdelningen istället tror att förståelse för arbetet kommer genom erfarenhet. Empirin tyder därmed på att kommunikationens tydlighet i vissa situationer är av större vikt än i andra.

Samtidigt hävdar majoriteten av intervjupersonerna att det finns utrymme till förbättring gällande tydligheten i kommunikationen, och framförallt gällande kommunikationen i rapportering vid skiftbyte. Samtliga beskriver att det finns en mall och struktur för hur den bör ske, men att hur rapporteringen går till i själva verket är personbunden. Intervjuperson 4 nämnde också att det finns en brist i utbildning av rapporteringssystemet:

Det finns (en rutin) och vi har fått utbildning i den och så liksom, men sedan kommer jag inte ens ihåg när vi senast fick en utbildning i den om man säger så... Och det kommer ju ny personal.

Öppen kommunikation

En öppen kommunikation påtalades av samtliga intervjupersoner som viktig för deras mående på arbetet. Majoriteten nämnde att öppenheten innebär att den fria åsikten fritt kan förekomma, och att konflikter och diskussioner kan lösas genom samtal. Inom ramen för detta menade flertalet även att respekt gentemot andra är viktigt för den öppna kommunikationen, då öppenheten ska medföra att exempelvis ursäktande präglar klimatet när felsteg gjorts. Respekt innebär också att öppenheten bör präglas av ett filter. Kommunikationen kan inte vara *"hur öppen som helst"* eftersom en viss eftertanke om vad som sägs, och hur, ibland kan vara viktigt. I samband med den öppna kommunikationen berättade också flertalet av de intervjuade om *spegling*, vilket innebär avsatt tid för att ventilera om dagen som varit. Detta verktyg finns framförallt för att medarbetarna ska få chans att samtala om det uppstått en situation som upplevts som påfrestande. Intervjuperson 7 beskriver spegling som ett viktigt ventilationsutrymme:

Allt blir betydligt mycket lättare om man kan få spegla dagen och prata av sig och så.
[...] Det är ju väldigt avgörande faktiskt för hur man upplever sin dag har varit.

Det ventilationsutrymme som speglingen ger beskrevs också som ett prestigelöst tillfälle för småprat om sådant som inte berör arbetet, även vid tillfällena när det inte uppstått något speciellt

under arbetspasset. Intervjuperson 3 beskriver speglingen som en åtgärd som fungerar både förebyggande samt för att släcka bränder:

...För jag menar, det handlar ju också om att man ska lära sig nånting. Säg att 'det här hände idag och det här var ju inte så bra'. Nästa gång det händer så kanske vi ska göra på ett annat sätt, så det är ju bägge och.

Det framkom även att det var av vikt att det fanns möjlighet till privata och personliga samtal med kollegor, och att ha en känsla av att kunna prata med sin chef om allt för att gynna den upplevda arbetsmiljön. Andra faktorer som präglade bilden av en öppen kommunikation var att den var spontan, konstruktiv och innehöll humor.

Kommunikation genom skvaller

Kommunikation genom skvaller upplevs av samtliga intervjupersoner som vanligt förekommande på arbetsplatsen. Majoriteten av dem upplever att skvaller och spekulationer främst uppkommer från missförstånd i kommunikationen och brist på information till följd av otydlighet. Intervjuperson 7 beskrev en vanlig situation som kan uppstå på avdelningen till följd av att de har olika läkare som hyrs in för en kortare period. Otydligheten och skvallret kring vem som var läkare för arbetspassen visade sig bidra till en känsla av osäkerhet bland medarbetarna.

Nu har vi en hyr-doktor. O du vet då hör man 'Jaha, vem kommer den veckan?' och 'Jaha! Nu har vi ingen doktor' och det spekulerar man, och så är det nån som säger 'Jamen jag kanske ska va doktor' och så skulle inte den va doktor. Oja givetvis, det spekuleras och oftast liksom när det inte är klart o tydligt vem som ska va doktor.

En ytterligare situation som kan präglade avdelningen till följd av dygnet-runt bemanning är att det kan inträffa händelser under hela dygnet, vilket medför att samtlig personal inte är informerad om det som hänt på arbetet. Det kan enligt intervjuperson 7 medföra spekulationer och skvaller mellan medarbetare kring vad som hänt på avdelningen, eftersom alla inte ständigt är närvarande.

Då hör man en del därifrån, och en del från nån annan och sådär. Och så lägger man ihop saker o ting... Och då kan det bli en höna utav en fjäder.

I samband med denna form av skvaller betonade flertalet vikten av att med varsamhet kommunicera genom skvaller, för att undvika att skada någon. Intervjuperson 5 menade också hur "fel" skvaller riskerar att bli påfrestande genom risken att skapa obalans i personalgruppen.

Jag kan uppleva att man blir en bro mellan två kollegor ibland. [...] Och dom kommer verkligen inte överens. Och för att få prata av sig då kan dom exempelvis prata av sig till mig. Men dom skulle aldrig säga det till den personen det handlar om. [...]

Nackdelen tror jag väl är att det kan skapas klyftor mellan kollegorna. Om det är några som inte klarar av att samarbeta med nån annan så blir det ganska så mycket skitsnack.

Flera av intervjupersonerna menade även att en viss typ av kommunikation genom skvaller också är nödvändigt och positivt, och att det i många fall uppstår till följd av nyfikenhet. Skvaller som handlar om att en kollega blivit gravid eller köpt hus sågs som positivt. Skvaller sågs även som en möjlig väg för kommunikations- samt ventilationsutrymme. Intervjuperson 3 beskriver det som att:

...Sen kanske det är bra att man får skvallra av sig för då har man kanske släppt det när man går ut från rummet.

Sammanhållning genom kommunikation

En aspekt som majoriteten av intervjupersonerna beskriver som grundläggande för att arbetet ska fungera är sammanhållning genom kommunikation och interaktion med varandra på avdelningen. Sammanhållning kan både skapa och genereras av en god kommunikation. Intervjuperson 2 uttrycker det viktigaste för att må bra på arbetet som:

...generellt en god stämning, alltså att det är roligt att gå till jobbet. Folk tröttnar väl på sina jobb emellanåt. Jag har faktiskt aldrig gjort det. [...] Nä, men det (viktigaste) måste ju va att man har trevliga medarbetare så, det måste va viktigast.

Behovet av sammanhållning beror enligt flera av intervjupersonerna till stor del på deras speciella arbetsmiljö. Intervjuperson 7 berättar:

Jag tror att det har med våran arbetsmiljö att göra, vi är tvungna. [...] Jag tror, det är nog lite, det har att göra med att vi vårdar länets sjukaste patienter, och det blir nog att vi håller ihop.

Flertalet av intervjupersonerna tror att sammanhållningen främjas av en heterogen arbetsgrupp, både när det kommer till kön men också ålder. Det beskrivs att heterogeniteten främjar olika kommunikationsstilar, vilket gynnar sammanhållningen. Intervjuperson 6 beskriver den blandade arbetsgruppen:

Fördelen här också som bidrar till att det är rätt bra attityd, är väl att det är blandat med killar och tjejer och även åldrar. Nu vet jag inte exakt hur mycket det är, men det är ju ungefär 50 / 50 – ungefär killar och tjejer. Och yngsta är drygt 20 och dom äldsta är väl 65 i princip. Det gör ju att dels, dom äldre har ju lite mera erfarenhet då, alltså tar ju vissa patienter bättre. Och yngre är bra mot andra patienter och det blir en annan dynamik tycker jag liksom i en arbetsgrupp.

Vidare beskrivs att avdelningen präglas av en känsla av "vi mot dem" gällande andra avdelningar på sjukhuset. Känslan beskrivs som ett resultat av att avdelningen upplever att det inte finns en självklar och ömsesidigt stöttande kommunikation avdelningar emellan. Det upplevs vara en brist på stöd och hjälp från andra avdelningar när det behövs, men samtidigt krävs de på uppbackning när andra behöver hjälp. Trots att "vi mot dem"-känslan kan klinga negativt, beskriver flertalet av intervjupersonerna att det genererar en känsla av ökad sammanhållning vilket upplevs stärkande för teamet. Sammanhållningen på avdelningen stärks genom ständig interaktion och välfungerande kommunikation. Som följd av bristen på hjälp mellan avdelningarna leder det till ett sorts revirtänk som resulterar i att gruppen upplever att de blir ännu viktigare för varandra. Intervjuperson 3 hävdar att:

God sammanhållning kan man väl känna, att jag tror att man är stolt att man jobbar på avdelningen, utåt sett, gentemot andra enheter... Det tror jag att de flesta känner faktiskt. Vi står enade mot dom andra.

Vänskap genom kommunikation

Genom den ständigt pågående kommunikationen och det välfungerande samarbetet mellan medarbetare inom avdelningen skapas vänskaper. Samtliga av intervjupersonerna upplevde att vänskaper präglar arbetsplatsen. Majoriteten av dessa såg vänskaper som positivt och som främjades av den goda sammanhållningen. Vänskaper sades i viss utsträckning påverka både viljan att kommunicera och mängden kommunikation mellan medarbetare. Flera av intervjupersonerna nämnde arbetets natur som en bidragande orsak. På grund av att arbetet på avdelningen kräver ett starkt samarbete med en tydlig och välfungerande kommunikation skapas lättare möjlighet att vänskaper bildas och utvecklas.

Dom enda jag har till hjälp det är mina arbetskamrater. Har jag inte dom så står jag väldigt ensam, så det (sammanhållningen) har väldigt stor betydelse (Intervjuperson 7).

Flera av intervjupersonerna upplever att vänskaper uppmuntras på avdelningen till följd av den speciella arbetsmiljön, och att vänskaper enligt flera främjar stöd mellan kollegor.

Majoriteten beskriver å andra sidan också hur utanförskap kan växa fram från vänskaper, där sammansvetsade grupperingar är en bidragande orsak. Kommunikationen visade sig vara en bidragande faktor till utanförskapet då grupperingar kunde leda till att vissa uteslöts från kommunikationen inom gruppen. Vissa beskriver också hur vänskaper idag är mer vanligt förekommande på arbetsplatsen än förr, och att det framförallt präglar den yngre skaran medarbetare på avdelningen. Intervjuperson 2 berättar hur utanförskap kan te sig på arbetet:

Sen kan man ju undra, om det är bra eller är det dåligt. För ibland kanske det blir lite för kompisgäng-aktigt på avdelningen, eller så, inne på personalrummet. Och jag vet

det är vissa som upplever att det blir för många yngre och det kan ju göra att man känner att 'nä, nu får man ju styra upp det här! Det är ju ingen fritidsgård liksom'. [...] jag har hört att det är en del äldre som känt sig utanför om dom bara jobbat med yngre.

Flertalet intervjupersoner nämner även att en risk med vänskaper är att de kan hämma professionaliteten på arbetet, genom att det försvarar förmågan att hålla isär arbetet och känslorna. Det bidrar till att det bland annat kan vara svårt att kommunicera professionellt genom att exempelvis ge kritik till en nära vän.

... Nackdelen är ju då att man kanske tar lite parti för den man är kompis med. Och man kanske inte... Har man en strikt professionell fördelning då är det lättare att säga till att 'nu gjorde du fel här' [...] eller 'varför har du inte gjort det?' eller vad det nu kan vara. Men med en kompis då, då kanske man inte säger det på samma sätt (Intervjuperson 6).

Alltså det är klart, det är några som är väldigt tigha här. Och kanske arbetat tillsammans, så kanske det blir för mycket vänskapligt och lite oprofessionellt. Det är klart, det finns alltid den risken, och det får ju inte bli för mycket snack om vad man gjort i helgen kanske, eller vad man ska göra i helgen. Alltså man är ändå på en arbetsplats och det är viktigt att behålla professionaliteten (Intervjuperson 4).

Intervjuperson 1 hävdar samtidigt att:

Vi säger att samtidigt, så länge det fungerar bra, att det inte påverkar arbetet, är det väl inget problem.

Humor som ett kommunikativt verktyg

En aspekt av kommunikation som är vanligt förekommande på avdelningen är humor, vilken samtliga intervjupersoner beskriver präglas av en jargong med högt i tak. Medarbetarna uttrycker att en kommunikation som kännetecknas av humor både underlättar i en allvarlig arbetssituation samt bidrar till en stärkt sammanhållning i arbetsgruppen. Intervjuperson 6 beskriver avdelningens jargong:

Alltså vi har ju ganska högt i tak, och det är väl... kommer man utifrån så kan man nog tycka att det är ganska hårt ibland med personangrepp eller såhär. [...] Men som sagt, vet man liksom vad meningen är med det, syftet med det och att man känner varandra så är det ju en styrka tror jag.

En delad humor kan alltså stärka gruppen och främja sammanhållning. En ytterligare aspekt att ta i beräkning är att humor är viktigt på grund av den arbetssituation som präglar avdelningen, då patientsituationen är så pass allvarlig. Flera av intervjupersonerna beskriver att

kommunikationsverktyget humor underlättar arbetsbördan samt bidrar till en mer avslappnad arbetsmiljö. Humor bidrar även till glädje och energi bland medarbetarna.

Jag tror inte det är något negativt med att ha humor. Sen får man väl välja lite granna kanske när man skrattar. [...] Men det är nog inte någon dag där man inte skrattar kanske 10-12 gånger! (Intervjuperson 3)

Att humorn präglas av respekt trots den hårda jargongen beskrivs som essentiellt för att det ska fungera. Respekt i humorn ges i uttryck genom att vara inkännande för huruvida det passar sig att skämta i en specifik situation, men även att vara lyhörd för att nyanställda inte känner till jargongen lika väl. En ytterligare aspekt som främjar humor är en heterogen arbetsgrupp, intervjuperson 6 beskriver:

... så tror jag överlag att det är bra att det i psykiatrin att det är så blandat (i arbetsgruppen), och det tror jag gör att det blir lite mer utrymme för humor kanske.

Stöd och erkännande

Majoriteten av intervjupersonerna upplever arbetsmiljön och kommunikationen som prestigelös. Dels genom att det finns möjlighet att be om hjälp och stöd, och dels att arbetslaget inte präglas av en utbredd hierarki. Samtliga medarbetare upplever att kommunikation genomgående är öppen och stöttande, samt präglas av möjlighet till erkännande mellan medarbetare.

I empirin beskrivs också hur avdelningen ofta fått positiv feedback om att deras välkomnande bemötande i interaktionen med både nyanställda och studenter. Empirin visar att flertalet av intervjupersonerna upplever att det sker en ständig och stöttande kommunikation gentemot den nyanställda, där samtliga inkluderas till gemenskapen och får stöd vid behov.

Det var jättebra (välkommandet), asså jag blev jättebra omhändertagen och kände att dom hade längtat efter mig *skratt* [...] Om alla gör så då blir det ju enkelt när det kommer nya, då har man ju blivit väl mottagen och då vill man göra samma sak igen.. Så det blir ju lite ringar på vattnet (Intervjuperson 2).

Utmärkande i samtliga intervjuer var att intervjupersonerna upplevde att det fanns ett väl etablerat kommunikationsutrymme. Det beskrivs att utrymmet att diskutera och samtala kring upplevelser kopplade till arbetet är både utbrett och prioriterat inom arbetsgruppen. Flera av intervjupersonerna menade också att de är duktiga på att vara uppmärksamma på varandra, och märker på så sätt av om en kollega mår dåligt. Det beskrivs kunna bero på att de inom psykiatrin är uppmärksamma på det psykiska måendet. Det upplevs också vara mer accepterat på avdelningen att våga ta upp sitt mående med sin chef och få stöd i psykisk ohälsa, med tanke på att de ständigt arbetar med det. Flertalet av intervjupersonerna har även berättat att de upplever ett utbrett stöd från sin chef.

Flera intervjupersoner berättar att medarbetarna har tillgång till externt stöd i svåra situationer, så som samtal med kurator eller psykolog. Samtidigt uttrycker de behov av ett utökat sådant stöd, som hjälp för att kunna göra sitt arbete så bra som möjligt.

...förr hade vi handledning till exempel [...] med en psykolog. Alltså vi hade det kanske två gånger per halvår. Men sen försvann det av någon anledning. [...] Det kan jag känna, det saknade jag i det läget (med svår patient). För ibland är det bra att höra lite utifrån, [...] jag tror att handledning hade varit jättebra, att någon utifrån får komma med sin syn på det liksom (Intervjuperson 4).

Kommunikation genom feedback

Stödet genom kommunikationsverktyget feedback beskriver medarbetarna både som förekommande på avdelningen, samt en aspekt som kan utvecklas. Samtliga intervjupersoner beskriver att det finns ett förbättringsutrymme i hanteringen av feedback, samt att feedbacken i vardagen kan öka. Emellertid uttrycker hälften av intervjupersonerna att feedbacken främst präglas av negativ eller konstruktiv feedback, och menar att det som bör förbättras är givandet av positiv feedback gällande exempelvis ett bra utfört arbete.

Normalt sett så tror jag vi är väldigt dåliga på att berömma varandra, däremot så är vi rätt snabba på att kritisera. Det tror jag är lite överlag, typiskt svenskt faktiskt. Men vi försöker faktiskt uppmuntra och ge positiv feedback. Jag tänker på det många gånger liksom, att tacka för ett bra arbete eller för hjälpen eller 'det gjorde du bra!'. Jag försöker det för man behöver höra att man gör bra saker (Intervjuperson 7).

Medan den andra hälften av intervjupersonerna menar att feedbacken främst präglas av positiv feedback, och hävdar att det är svårare att ge negativ feedback eftersom det kan vara känsligt.

Det är inte det som hade kunnat göras bättre som man tar upp i första hand, utan det är snarare det man har gjort bra tror jag. Om man tar mer negativ kritik, tror jag man tycker är lite svårare att ta upp. Om man ser till våra chefer så tycker jag väl ändå att man kan få ganska bra positiv feedback ändå. Om dom anser att man har gjort nånting bra så tycker jag att dom lyfter det. [...] Det kunde nog varit bättre till och från också kanske, men överlag helt okej (Intervjuperson 5).

En del av intervjupersonerna beskriver speglingen som ett utrymme för kommunikation genom både positiv och konstruktiv feedback, där det lyfts både vad som har gjorts bra och vad som kan göras bättre. En aspekt för att främja den positiva feedbacken beskriver flertalet intervjupersoner som en punkt på agendan vid arbetsplatsträffarna som de kallar *veckans höjdpunkt*. Det är en möjlighet att kommunicera kring små som stora händelser på arbetsplatsen, så som att någon är färdig med sin vidareutbildning eller att någon bakat en god kaka till fiket. Trots att många uttrycker att det finns ett förbättringsutrymme gällande positiv feedback uttrycker majoriteten

ändå att det finns ett klimat för erkännande för sina arbetsprestationer. En del av intervjupersonerna anser också att huruvida feedbacken fungerar bra eller dåligt är personbundet, alltså att det är individuellt hur mycket fokus som läggs på feedback som kommunikationsverktyg.

Förtroendeskapande kommunikation

Förtroendet på avdelningen nämndes av flertalet intervjupersoner främst gällande förtroende medarbetare emellan genom öppen och ständig kommunikation, snarare än gällande förtroende till organisationen i sig. Vid de tillfällen förtroende kom på tal som betydande för den upplevda psykosociala arbetsmiljön, var det också i samband till upplevelsegraden av stöd. Anförtroende till varandra beskrevs som väsentligt i avdelningens arbetsmiljö och som en direkt konsekvens av att öppet kunna och våga kommunicera med medarbetare. Intervjuperson 5 beskriver först att arbetssituationen hade känts tryggare genom att ha högre bemanning:

Som jag känner så skulle det kännas bättre att man har mer personal. [...] Just en högre personalstyrka, skulle underlätta jättemycket.

Men fortsätter sedan:

...Men framförallt så skulle jag hellre jobba med folk som jag litar på till 100% och vara lite färre, än att jobba med 10 vikarier som jag inte känner om man säger så (Intervjuperson 5).

Uttalandet visar att förtroendet inom arbetsgruppen, skapat genom en välfungerande kommunikation, är viktigare än mängden kollegor för att kunna känna stöd vid en påfrestande arbetssituation. Vidare lyfts sammanhållning som en viktig aspekt av flera orsaker. Dels för att medarbetarna själva ska känna sig trygga, men även för patientsäkerheten till följd av att patientklientelet stundtals kan vara aggressiva. Vikten av att kunna lita på sina medarbetare förstärks därför på avdelningen. Samtidigt beskrivs också hur personkemi spelar en viktig roll när det kommer till känslan av att både vilja anförtra sig till, och kommunicera med, någon för att kunna få stöd.

Att lyssna

En viktig del i en god kommunikation är den interaktion som lyssnande innebär. Medarbetarna beskriver det som en viktig aspekt att det på avdelningen finns ett klimat där medarbetarna lyssnar på varandra, vilket också förtydligar den nämnda prestigelöshet som beskrivs prägla avdelningen. Intervjuperson 6 beskriver att det visar sig tydligt genom att alla blir lyssnade på oavsett vilken befattning du har:

alla är olika, och man ser situationer på olika sätt. Och bara för att jag råkar vara sköterska och ansvarig så betyder ju inte det att jag har rätt alla gånger [...] det kan

vara vem som helst som tycker att ja, men vi kan göra såhär istället [...] så alla liksom känner att man blir lyssnad på.

Å andra sidan lyfts en motsatt aspekt när det kommer till kommunikationen och känslan att bli lyssnad på mellan medarbetare på avdelningen och läkare. Det framkommer att gehöret från läkare vid viss patientvård inte alltid är stort. Det kan sättas i relation till tidigare nämnd framkommen empiri, där medarbetarnas relation till läkaren inte varit stark, på grund av att de ofta är inhyrda för en kortare period.

Vidare beskrivs att ett aktivt lyssnande inverkar på informationsflödet på avdelningen, och ett bristande sådant kan leda till informationsmissar:

...kanske när man själv sitter på rapporten, man kanske tänker på nåt annat. Och då är det lätt att missa [...] Det är väldigt lätt att man kanske inte lyssnar. Man är nån annanstans i tankarna (Intervjuperson 1).

Det beskrivs sedermera kunna leda till oro och stress bland medarbetarna då de kan ha gått miste om viktig information.

Sammanfattningsvis går det att uttyda att den psykiatriska intensivvårdsavdelningens upplevda arbetsmiljö påverkas av arbetsgruppens användning av kommunikation genom tydlighet, humor, sammanhållning, stöd och erkännande. Kommunikationen präglas av ett öppet kommunikationsklimat där framförallt tydlig kommunikation rörande patienthantering och möjlighet till humor är viktigt. Tydligt framkommande är också hur kommunikationen inverkar på arbetsmiljön genom dess uttryck i stöd, framförallt genom feedback, lyhördhet och det kommunikationsutrymmet som finns att tillgå på avdelningen genom bland annat spegling. Ett förtroende skapas också av den kontinuerliga och ständiga kommunikationen mellan medarbetare, vilket beskrivs som essentiellt för det dagliga arbetet som utförs. Vidare är den upplevda arbetsmiljön genomgående positiv sett till den ständiga kommunikationens förmåga att skapa en god sammanhållning genom ständig interaktion och samarbete, medarbetare emellan.

Resultatdiskussion

I följande avsnitt behandlas förhållandet mellan empiri och teori genom beskrivning av både likheter och skillnader. Tematiseringen för resultatdiskussionen grundas på de kommunikativa verktyg som varit mest framträdande i empirin som faktorer för den upplevda arbetsmiljön. Verktøygen diskuteras i det följande även i förhållande till tidigare beskrivna teoretiska bakgrund.

Tydlig och otydlig kommunikation

Inom ramen för tydlig och otydlig kommunikation beskriver Markham (1996) att otydlig kommunikation riskerar att leda till stress i medarbetarens arbetsmiljö. Det påvisar vikten av att kommunikationen innehåller tydliga direktiv och en tydlig rollbeskrivning gällande arbetsuppgifter. I den insamlade empirin framkommer, till skillnad från teorin, att en tydlig arbetsbeskrivning i sig inte är en faktor av betydelse för intervjupersonernas upplevda arbetsmiljö. Tydlighet i yrkesrollen kommer istället genom erfarenhet. Att växa in i sin yrkesroll snarare än att få ett facit framställs inte som ett stressmoment. En orsak till att en otydlig arbetsbeskrivning inte leder till stress på avdelningen kan vara den flexibilitet och stöd genom kommunikation som präglar avdelningen.

Vikten av tydlig och informativ kommunikation mellan medarbetare är istället påtagligt viktig för att undvika missförstånd gentemot patienterna. Det framkom som en viktig del av arbetet inom psykiatrin, då tydliga regler och rutiner präglar arbetet med patienterna. På så sätt samstämmer vikten av tydlighet i kommunikationen mellan medarbetare genom direktiv och rutiner med Markham (1996), för att undvika oro och stress. Då arbetet med patienterna är beroende av teamets samarbete, framkom det från intervjuerna hur viktigt det är att regler och rutiner dagligen präglar arbetsteamet.

Öppen kommunikation

Samtliga intervjupersoner på den psykiatriska intensivvårdsavdelningen beskrev att en öppen kommunikation var grundläggande för deras mående på arbetet. Det beskrevs som ett utrymme att få uttrycka sina åsikter och att konflikter löses genom att samtala kring situationen. Enligt DuFrene och Lehman (2014) är en öppen och ärlig kommunikation nyckeln till motiverade medarbetare. Det framkom även i empirin att det var av vikt att kunna föra privata och personliga samtal med kollegor, samt att det öppna klimatet präglades av att kunna samtala öppet med sin chef. Även Biggio och Cortese (2013) beskrev att interaktionen mellan medarbetare till stor del styr måendet på arbetet, vilket stärker bilden av att kommunikationen mellan medarbetarna spelar en viktig roll på arbetet.

Intervjupersonerna hävdade ett visst missnöje kring informationsspridningen i organisationen, och uttryckte en önskan om mer kommunikation ovanifrån. I relation till önskan om mer kommunikation beskrev DuFrene och Lehman (2014) en hypotes om att en *ökad* kommunikation i sig inte nödvändigtvis ses som ett salutogent verktyg för ett psykosocialt arbetsmiljöarbete. Vidare menas att chefer istället bör vara betänksamma i kommunikationen med medarbetare då en ökad kommunikation kan ge effekten av ett begär som inte går att mäta

(DuFrene & Lehman, 2014). I empirin beskrevs att det inom ramen för öppen kommunikation också är viktigt att kommunikationen präglas av respekt gentemot varandra. Det framhölls att en öppen kommunikation inte alltid enbart är positivt, då det finns situationer när det är bättre att vara återhållsam med sina åsikter. Därför är det av betydelse att den öppna kommunikationen präglas av en viss nivå av filter. Denna aspekt framkommer inte i tidigare granskad teori, förutom det faktum att kommunikation bör präglas av den ovan nämnda betänksamheten gällande mängden kommunikation.

Kommunikation genom skvaller

I empirin lyfts både negativa och positiva aspekter av intervjupersonernas upplevelse av skvaller. Altunta et al. (2014) beskrev skvaller som en funktion för att inge en känsla av samhörighet inom en grupp, där innehållet i skvallret bildar en gemensam länk till mellan medarbetarna. Nämnd aspekt av skvaller framkom i flertalet av intervjuerna, då det beskrivs att småprat genom skvaller kan bidra till en känsla av sammanhållning på arbetsplatsen. Dessutom framkom att det finns positivt skvaller, så som skvaller om att en kollega är gravid eller köpt ett hus. Den positiva aspekten av skvaller belyses även i forskningen som gynnande för den sociala interaktionen (Altunta et al., 2014).

Altunta et al. (2014) beskrev vidare att skvaller kan fungera som ett verktyg för sjuksköterskor för att minska stress vid upplevd informationsbrist. Nämnd aspekt styrker vikten av en tydlig och öppen kommunikation (Markham, 1996). Från empirin framkom att missförstånd till följd av informationsbrist är en vanlig orsak för uppkomst av spekulationer och skvaller. Liksom Altunta et al. (2014) beskrev att en arbetsmiljö präglad av skvaller kan leda till oro och hämmade kollegiala relationer, framkom även negativa konsekvenser av skvaller från empirin, så som utanförskap och onödiga missförstånd.

Sammanhållning genom kommunikation

En återkommande aspekt i empirin var att gemenskapen och sammanhållningen mellan medarbetare var av väsentlig vikt för den upplevda psykosociala arbetsmiljön. Medarbetarnas förmåga att interagera och kommunicera med varandra ansågs ha en avgörande roll. Gemenskap och interaktion med medarbetare är också enligt Lennéer Axelson och Thylefors (2005) friskfaktorer som bidrar till arbetsglädje. Det är av vikt att en arbetsgrupp präglas av en god gemenskap och sammanhållning för att underlätta arbetssituationen (Nelson, 2014). Berman et al. (2002) beskriver hur sammanhållning på arbetsplatsen kan bidra till att minska stress och öka kommunikationen. Denna funktion av sammanhållning är genomgående i empirin, då majoriteten av intervjupersonerna beskrev hur teamet och dess sammanhållning hjälper till att klara upp den stundtals tunga arbetsmiljön. Dessutom framkom det i empirin hur sammanhållningen bidragit till möjligheten att använda humor och att en känsla av "vi mot dem" vuxit fram där de står enade mot andra avdelningar.

Odden och Sias (1995) hävdar att en arbetsplats som präglas av i största mån informativ kommunikation, så som beskrivning av arbetsuppgifter, kan riskera att gå miste om sammanhållning. I motsats till Odden och Sias (1995) påvisade resultatet av empirin vikten av

informativ kommunikation. Den informativa kommunikationen visade sig framförallt viktig i det ständiga samarbetet i arbetet med patienter, och för att patientinformationen vid rapportering och skiftbyte ska fungera så smidigt och informativt som möjligt. Trots vikten av delgivning av information är det emellertid även framkommande att medarbetarna upplever att kommunikation om privata och personliga angelägenheter som viktigt för måendet. För att skapa en välmående arbetsplats är det viktigt att också humor präglar arbetsplatsen dagligen. En kommunikation på en mer kollegial och emotionell nivå kan också enligt Odden och Sias (1995) öka graden av sammanhållning.

Vänskap genom kommunikation

Odden och Sias (1995) beskrev att olika vänskaper kan uppkomma till följd av hur vi kommunicerar med varandra. Sias et al. (2012) hävdade vidare att den kommunikation som utspelar sig ansikte-mot-ansikte är den som framförallt främjar vänskapen på arbetsplatsen. I empirin framkom att arbetets natur är en bidragande orsak till den vänskapliga arbetsplatsen. Det motiveras genom att avdelningens arbetssituation fordrar ett fungerande samarbete, vilket främjar utveckling av vänskaper.

Samtliga intervjupersoner upplevde att vänskaper präglar arbetsplatsen, och både positiva och negativa aspekter av vänskapen påtalades. Vänskaper ansågs till viss del gynna sammanhållning och trivsel på arbetsplatsen. Samtidigt påvisade empirin även risker med vänskaper, så som utanförskap, där sammanhållningen kunde hämmas till följd av tigha grupperingar av vänskaper. Empirin visade också att professionaliteten kunde bli lidande, vilket är en aspekt som tidigare forskning inte återspeglar. De risker med vänskaper som tidigare studier belyser är istället att skvaller mellan kollegor riskerar att uppstå eller att det sker ett missgynnande vid rekrytering vilket kan kosta organisationen viktig kompetens (Berman et al., 2002). Aspekten gällande rekrytering kan sättas i relation till empirin, där det framkom att avdelningen tog hänsyn till personlig lämplighet. För att dynamiken inom arbetsgruppen ska vara så bra som möjligt är avdelningen *väldigt solklar med vilken personal de vill ha*. Det går därför att ställa sig frågan om viljan till vänskaper på avdelningen kan missgynna personer i en rekryteringssituation.

Humor som ett kommunikativt verktyg

Humor var enligt samtliga intervjupersoner en aspekt av kommunikationen mellan medarbetare som ansågs ha en stor inverkan på den upplevda arbetsmiljön. Medarbetarna beskrev att en gemensam humor på avdelningen var den främsta anledningen till att de trivs bra, trots den påfrestande arbetsmiljön. Humor kan ge möjlighet till ett avbrott från den krävande arbetsmiljön, samt fungera som ett verktyg för att kunna hantera det dagliga arbetet (Roth & Vivona, 2010). På den psykiatriska intensivvårdsavdelningen ansågs en gemensam humor kunna stärka gruppen och främja sammanhållning. Även tidigare forskning beskriver att humor kan främja en kollektiv gemenskap mellan medarbetare för att underlätta arbetet, och kan verka som en teknik för att minska stress (Adams et al., 2015; Roth & Vivona, 2010; Ojha & Holmes, 2010)

Roth och Vivona (2010) framhöll emellertid också att humor bör brukas med försiktighet. Om humorn används på bekostnad av andra genom sarkasm eller genom att retas kan humor få en

förstörande effekt på den psykosociala arbetsmiljön. I empirin framkom dock att den hårda jargong som präglade avdelningen snarare ledde till en starkare sammanhållning samt var ett tecken på en god kännedom om varandra. Samtidigt beskrevs att humorn präglades av respekt genom ett inläggande bemötande gällande huruvida det passar sig att skämta i olika situationer, samt att vara lyhörd för om någon inte förstår jargongen. Humor fungerar som ett gemensamt språk mellan medarbetare och bidrar till ett hälsosamt klimat. Humor kan även fungera som ett mått på hur väl medarbetarna känner sig respekterade av och bekväma med varandra. (Ojha & Holmes, 2010).

Stöd och erkännande

Kommunikation har en viktig funktion när det kommer till förebyggande av stress. Det är viktigt att ledaren visar stöd genom tillgänglighet, feedback, uppskattning och omtanke (Arnold & Randall, 2010). Sett till empirin är dessa aspekter förekommande på den psykiatriska intensivvårdsavdelningen genom intervjupersonernas upplevelse av en närvarande chef som alltid har dörren öppen för dem. Att bli erbjuden utrymme att ventilerar arbetssituationer med en närvarande och tillgänglig chef framhölls av Stremmel et al. (1993) som väsentligt för arbetsmiljön. Även mellan medarbetare på avdelningen uttrycktes en känsla av stöd genom hjälp i olika situationer. Så väl fysisk hjälp med patienter, som psykiskt stöd genom kommunikationsutrymme vid svåra situationer, bland annat genom den så kallade *speglingen*. Kommunikationsutrymmet upplevdes även finnas vid tillfällen då spegling inte förekom, genom det vardagliga samtalet under rasterna, men prioriterades även vid behov under arbetspasset. Biggio och Cortese (2013) hävdade också gällande graden av stöd vid upplevd stress att kollegor som ges utrymme att ventilerar och har en öppen kommunikation kan hantera hög stress under en period. För att situationen ska vara hållbar krävs dock att kollegorna har relationer som kännetecknas av hjälpsamhet och öppen kommunikation, samt att klimatet präglas av lyssnande och förståelse för varandra. Det framgår i empirin att avdelningen kännetecknas av ett stöttande och prestigelöst klimat där det alltid är möjligt att be om hjälp. Även Dallender et al. (1999) hävdade att arbetsmiljön bland psykiatrisköterskor påverkades av samarbete och stöd, då dessa aspekter var verktyg för att minska stress och öka välbefinnande.

Kommunikation genom feedback

Stöd visar sig i kommunikationen genom tydlighet, feedback och erkännande, vilket enligt Dallender et al. (1999) är viktiga aspekter att ta hänsyn till gällande ett proaktivt arbetsmiljöarbete. De påpekade att en effektiv användning av dessa genererar kvalitet i kommunikationen, inte minst i kommunikationen mellan medarbetare och chefer. Ett gott kommunikationsklimat präglas av uppmuntrande feedback (Ayik, 2015). Även Lennér Axelson och Thylefors (2005) beskrev hur ett större missnöje präglade en arbetsgrupp till följd av en bristande användning av feedback jämfört med en arbetsgrupp med tillfredställande mängd feedback. I empirin visades att både positiv och konstruktiv feedback användes på avdelningen. Det tydliggjordes emellertid att majoriteten upplevde att användningen av feedback också kunde bli mer frekvent, både positiv som konstruktiv. Trots det framgick inte att den upplevda bristen på feedback påverkade det upplevda

arbetsklimatet negativt, men samtliga intervjupersoner poängterade ändå en önskan att utveckla denna del av kommunikationen.

Positiv feedback upplevdes av anställda inom välfärdsorganisationer som mer frekvent mottaget från patienter, vilket medförde en efterfrågan av feedback från chefer (Lennéer Axelson & Thylefors, 2005). Det kan ställas i relation till empirin, där det framkom att feedback från patienter är nästintill obefintlig, på grund av patienternas svåra sjukdomstillstånd. Sett till den aspekten går det därför att ställa sig frågan om feedback från medarbetare och chefer därför blir av extra stor vikt på avdelningen där studien genomförts?

Förtroendeskapande kommunikation

Empirin visade att förtroende berördes kopplat till medarbetaren snarare än förtroende gentemot organisationen i sig. Kommunikationen var viktig för att skapa ett förtroende mellan medarbetare, för att de i sin tur skulle kunna känna trygghet på arbetet. På grund av arbetssituationen på avdelningen med stundtals aggressiva patienter ansågs ett starkt förtroende till ett fåtal medarbetare viktigare för den upplevda tryggheten på arbetsplatsen, snarare än en stor mängd kollegor med ett lågt förtroende. I motsats till empirin lade Hunt et al. (2009) fokus på framförallt organisatoriskt förtroende, där förtroende och informationsspridning hade en tydlig koppling. De beskrev vikten av att kommunikationen inom hela organisationen är genomgående och tydlig, och når samtliga på alla nivåer. Ledarens roll framställdes som viktig för att ett förtroende ska kunna bibehållas inom organisationen. I empirin tydliggjordes att det finns ett uttalat förtroende gentemot den närmsta chefen, vilket främst uppkommit genom upplevelsen av stöd till följd av möjligheten att fritt kunna kommunicera med varandra. Det uttrycktes att en närvarande chef främjade förtroendet genom att visa ett öppet stöd för medarbetarna. Skillnaderna mellan teori och empiri skulle kunna förklaras genom studiens fokus vid just avdelningens och arbetsgruppens dynamik, snarare än organisationen i helhet.

Att lyssna

En god kommunikation kräver ett effektivt lyssnande. Genom ett engagemang gentemot sin samtalspartner blir denne bekväm och kan uppleva stöd, vilket innebär att lyssnande fungerar som ett sätt att stödja medarbetare (Ayik, 2015). Det påvisades i empirin att upplevelsen av medarbetares och chefers förmåga att lyssna på varandra var genomgående god. Ett aktivt lyssnande kan skapa trygghet i arbetsgruppen genom att ge uppmärksamhet, respekt och empati för den som samtalar. Till följd av denna trygghet kan medarbetares självkänsla främjas (Lennéer Axelson & Thylefors, 2005). En risk med ett ineffektivt lyssnande är en otydlighet i arbetsinstruktionerna och i interaktioner med medarbetare (Cooper, 1997). Markham (1996) betonar att en otydlig kommunikation kan leda till en negativ inverkan på den psykosociala arbetsmiljön. Från empirin går att förstå att arbetssituationen på avdelningen kräver en fungerande kommunikation, eftersom skiftbyte och rapportering präglar arbetsdagen. Det är också i dessa situationer den upplevda psykosociala arbetsmiljön, framförallt upplevd stress, kan påverkas negativt sett till graden av lyssnande. Begränsningar i kommunikationen kan också förekomma mellan olika yrkesgrupper inom vården (Grill et al., 2015). Det kan sättas i relation till

den studerade avdelningens medarbetare och deras upplevelse av bristfälligt gehör i kommunikationen med läkare när det kommer till diskussioner kring patientvård.

Slutsats

I studien undersöktes hur kommunikation genom dess olika uttryckssätt så som; tydlig och otydlig kommunikation, humor, sammanhållning, stöd och erkännande, enligt medarbetarna inverkar på den psykiatriska intensivvårdsavdelningens upplevda arbetsmiljö. Det har tydliggjorts att kommunikationen utgör en viktig grund för den upplevda arbetsmiljön. En stor del av teorin har bekräftats i empirin, men det har även framkommit nya aspekter - specifika för just den studerade avdelningen.

Utmärkande för avdelningens kontext är den påfrestande och stundtals hotfulla arbetsmiljön. Studien visar att kommunikationen mellan medarbetare på avdelningen är bland de viktigaste verktygen de har för att tackla det dagliga arbetet. Till följd av avdelningens arbetssituation stärks vikten av att kommunikationen präglas av stöd, feedback och lyssnande. Det är tydligt att medarbetarnas psykosociala arbetsmiljö är starkt påverkad av arbetsgruppens sammanhållning och till följd blir kommunikationen ett oumbärligt förebyggande verktyg.

En fungerande feedback är som nämnt viktigt för den upplevda arbetsmiljön, inte minst i ett arbete där arbetsmiljön är uttalat utmanande. Tidigare forskning rörande vårddyrket beskriver att feedback inom just vården är relativt frekvent förekommande, då det till stor del förmedlas via patienter (Lennéer Axelson & Thylefors, 2005). På den studerade avdelningen upplevs istället en stor brist på positiv feedback från patienter. Som följd av den speciella kontexten, med avdelningens unika patientklientel, är det enda utrymmet för kommunikation genom feedback på avdelningen det mellan medarbetare och chef, och därmed blir denna feedback än viktigare.

Efter att ha tagit del av och analyserat empirin har vi identifierat vad vi anser vara kommunikativa verktyg, vilka går att använda för att möjliggöra ett förebyggande arbete med den psykosociala arbetsmiljön. I empirin återkommer begreppet *spegling* i relation till stöd på den studerade avdelningen. Speglingen går att se som ett ständigt pågående proaktivt arbete genom det kommunikationsutrymme det genererar för medarbetare. Genom kommunikationsutrymmet kan både medarbetare och chef stötta i situationer som är svåra.

Genomgående i studien har varit att vänskaper har främjats av det goda kommunikationsklimatet på avdelningen. En intressant aspekt som inte berörts i genomgången av tidigare forskning är dock att vänskap inte alltid enbart främjar arbetsmiljön, utan även kan leda till utanförskap. Tillika kan det också inverka på graden av professionalitet och förmågan att kunna kommunicera genom att ge konstruktiv feedback, vilket i empirin visat sig kunna skapa en irritation bland medarbetarna på avdelningen.

Framträdande i studien är en frekvent användning av humor på avdelningen, vilket vi vill lyfta som ett kommunikativt verktyg för ett proaktivt arbete med den psykosociala arbetsmiljön. Humorn främjas av den goda sammanhållningen i den heterogena arbetsgruppen, vilken även möjliggör att en hård jargong kan användas i humorn utan att det leder till negativa konsekvenser.

För att besvara studiens frågeställningar kan vi slutligen konstatera att kommunikationen mellan medarbetare på den psykiatriska intensivvårdsavdelningen tydligt bidrar till en förbättrad upplevd arbetsmiljö. De kommunikativa verktyg som inverkar på den upplevda arbetsmiljön på

avdelningen har som nämnt visat sig vara tydlig kommunikation, humor, sammanhållning, stöd och erkännande, vilket är i linje med det som tidigare forskning återspeglar. För den studerade avdelningen har kommunikationen i synnerhet givits i uttryck genom stöd, framförallt sett till möjligheten till kommunikations- och ventilationsutrymme, samt ett utpräglat humoristiskt klimat. Nämnade verktyg kan enligt oss en vara en konsekvens av den påfrestande arbetsmiljön som präglar avdelningen. Möjligheten till stöttande kommunikation och användning av humor för att hantera situationen blir därmed ovärderlig. Dessutom är sammanhållning ett begrepp vilket återkommer som grundläggande för att öka välmående på avdelningen. Vi kan som ett resultat av studien se en positiv spiral genom sammanhållningen då den både bidrar till ökad kommunikation och skapas av ökad kommunikation. Kommunikationen på den psykiatriska intensivvårdsavdelningen kan därför ses som ett verktyg vilket går att arbeta förebyggande med. Ett aktivt arbete med nämnda kommunikativa verktyg möjliggör ett arbete i enlighet med den nya AFS 2015:4, vilken fokuserar på de organisatoriska och sociala aspekterna av arbetsmiljön.

Förslag till framtida forskning

Studien går i linje med tidigare forskning gällande kommunikationsfaktorernas inverkan på den psykosociala arbetsmiljön. Vi anser dock att det är av vikt att ytterligare fokusera på de positiva aspekter som kan genereras genom en medveten kommunikation. Till följd av detta är ambitionen med studien att inspirera till att göra vidare forskning inom mer nischade och specifika områden inom kommunikation. Forskning inriktat på exempelvis enbart humor eller öppen kommunikation hade kunnat generera en djupare förståelse för just dessa kommunikativa verktyg. Vissa luckor har noterats i forskningen gällande förtroende mellan medarbetare, men även forskning gällande eventuella risker med vänskaper på en arbetsplats.

Den tidigare forskning vi tagit del av gällande förtroende som en inverkan på den psykosociala arbetsmiljön berör främst förtroendet till organisationen. I den mån förtroende berörts i empirin har det istället fokuserat på förtroendet mellan medarbetarna på en avdelning. Vi kan därför se att vidare forskning om förtroende hade kunnat specificeras till att fokusera på just förtroendet mellan medarbetarna, snarare än enbart tillit till organisationen som sådan.

En ytterligare möjlighet till vidare forskning är att studera konsekvenser av vänskap på arbetet, med fokus på utanförskap och graden av professionalitet. Den tidigare forskning som studien grundats på är snarare riktad mot de positiva aspekter som kommer av vänskap. De negativa aspekter som lyfts i tidigare forskning fokuserar främst på skvaller och ryktesspridning som följd av vänskap. Därmed anser vi att det finns utrymme att ytterligare undersöka de eventuella risker som vänskap på arbetet kan medföra.

Referenser

Adams, K., Shakespeare-Finch, J., & Armstrong, D. (2015). An Interpretative Phenomenological Analysis of Stress and Well-Being in Emergency Medical Dispatchers. *Journal Of Loss & Trauma*, 20(5), 430-448. doi:10.1080/15325024.2014.949141

Altunta, S., Altun, Ö. Ş., & Akyil, R. Ç. (2014). The nurses' form of organizational communication: What is the role of gossip?. *Contemporary Nurse: A Journal For The Australian Nursing Profession*, 48(1), 109-116. doi:10.5172/conu.2014.48.1.109

Alvehus, J. (2013). *Skriva uppsats med kvalitativ metod: En handbok*. Stockholm: Liber AB

Angelöw, B. (2002). *Friskare arbetsplatser - att utveckla en attraktiv, hälsosam och välfungerande arbetsplats*. Lund: Studentlitteratur.

Arbetsmiljöverket, (2016). *Stress*. Hämtad den 8 mars 2016, från <https://www.av.se/halsa-och-sakerhet/psykisk-ohalsa-stress-hot-och-vald/stress/#2>

Arbetsmiljöverket (2016). *Arbetsmiljöverkets författningssamling* (2015:4). Hämtad den 2 mars 2016 från https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/foreskrifter/organisatorisk-och-social-arbetsmiljo-foreskrifter-afs2015_4.pdf

Arnold, J., & Randall, R., (2010). *Work psychology: understanding human behaviour in the workplace*. Essex: Pearson Education Limited

Ayik, A., (2015). An Analysis of the Relationship between Organizational Communication and Organizational Cynicism According to Teachers' Perceptions in Turkey. *Educational Research And Reviews*, 10(5), 547-555. Doi: 10.5897/ERR2015.2124

Berman, E. M., West, J. P., & Richter, M. J. (2002). Workplace Relations: Friendship Patterns and Consequences (According to Managers). *Public Administration Review*, 62(2), 217-30. Doi: 10.1111/0033-3352.00172

Biggio, G., & Cortese, C. G. (2013). Well-being in the workplace through interaction between individual characteristics and organizational context. *International Journal Of Qualitative Studies On Health & Well-Being*, 81-13. DOI: 10.3402/qhw.v8i0.19823

Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2., [rev.] uppl. Malmö: Liber

Cooper, L. O. (1997). Listening Competency in the Workplace: A Model for Training. *Business Communication Quarterly*, 60(4), 75-84.

Dalen, M. (2007). *Intervju som metod*. Malmö: Gleerups Utbildning AB.

Dallender, J., Nolan, P., Soares, J., Thomsen, S., & Arnetz, B. (1999). A comparative study of the perceptions of British mental health nurses and psychiatrists of their work environment. *Journal Of Advanced Nursing*, 29(1), 36-43. doi:10.1046/j.1365-2648.1999.00858

DuFrene, D. D., & Lehman, C. M. (2014). Navigating Change: Employee Communication in Times of Instability. *Business And Professional Communication Quarterly*, 77(4), 443-452.

Eide, H., & Eide, T., (2009). *Omvårdnadsorienterad kommunikation - relationsetik, samarbete och konfliktlösning*. Lund: Studentlitteratur AB

Engquist, A., (2013). *Kommunikation på arbetsplatsen - chefen, medarbetaren, gruppen*. Lund: Studentlitteratur AB

Eriksson Granér, C. (2016, 25 januari). *Allt fler blir sjuka av jobbet*. Svt Nyheter. Hämtad den 10 mars 2016 från: <http://www.svt.se/nyheter/lokalt/gavleborg/stor-okning-av-stressjukdomar>.

Fejes, A., & Thornberg, R., (2015). Kvalitativ forskning och kvalitativ analys. I A. Fejes, & R. Thornberg (Red.) *Handbok i kvalitativ analys*. Lund: Studentlitteratur AB

Gedin-Erixon, A., (1992). *Arbetets lust och leda - om psykosocial arbetsmiljö*. Stockholm: Astrid Gedin-Erixon & Gidlunds Bokförlag.

Grill, C., Ahlberg, G., Wikström, E. & Lindgren, E-C. (2015). Multiple Balances in Workplace Dialogue: Experiences of an Intervention in Health Care. *Journal of work place learning*, 27(4), 267-281. <http://dx.doi.org/10.1108/JWL-07-2013-0047>

Hale, M. (1999). He Says, She Says: Gender and Worklife. *Public Administration Review*, 59(5), 410-24.

Henricson, M. (2012). *Vetenskaplig teori och metod. Från idé till examination inom omvårdnad*. Lund: Studentlitteratur AB.

Hunt, M., Lara, T. M., & Hughey, A. W. (2009). Establishing and Maintaining Organizational Trust in the 21st Century. *Industry And Higher Education*, 23(2), 71-77. <http://dx.doi.org/10.5367/000000009788146584>

- Koys, D.J., & DeCotiis, T.A. (1991). Inductive Measures of Psychological Climate. *Human Relations*, 44(3), 265-285. Doi: 10.1177/001872679104400304
- Kvale, S (1996). *Interviews An Introduction to Qualitative Research Interviewing*. SAGE Publications: Thousand Oaks
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Larsson, S. (1994). Om kvalitet i kvalitativa studier. I Starrin, B. & Svensson, P-G. (Red.). *Kvalitativ metod och vetenskapsteori*. Lund: Studentlitteratur AB
- Lederer, W., Kinzl, J. F., Trefalt, E., Traweger, C., & Benzer, A. (2006). Significance of working conditions on burnout in anesthetists. *Acta Anaesthesiologica Scandinavica*, 50(1), 58-63. doi:10.1111/j.1399-6576.2005.00867
- Lennéer Axelsson, B., & Thylefors, I., (2005). *Arbetsgruppens psykologi*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Maltén, A., (1998). *Kommunikation och konflikthantering - en introduktion*. Lund: Studentlitteratur.
- Markham, A. (1996). Designing Discourse: A Critical Analysis of Strategic Ambiguity and Workplace Control. *Management Communication Quarterly*, 9(4), 389-421. Doi: 10.1177/0893318996009004002
- Miller, L. K., Stoldt, G. C., & Comfort, P.G. (2002). Creating and Maintaining a Desirable Workplace. *Strategies*, 16(1), 33-38. Doi: 10.1080/08924562.2002.10590993
- Nationalencyklopedin (2016). *Sammanhållning*. Hämtad den 2 mars 2016 från: <http://www.ne.se/uppslagsverk/ordbok/svensk/sammanhållning>
- Nelson, M. (2014). 'You Need Help as Usual, Do You?': Joking and Swearing for Collegiality in a Swedish Workplace. *Multilingua: Journal Of Cross-Cultural And Interlanguage Communication*, 33(1-2), 173-200. Doi: 10.1515/multi-2014-0008
- Odden, C. M., & Sias, P. M. (1997). Peer Communication Relationships and Psychological Climate. *Communication Quarterly*, 45(3), 153-66. Doi: 10.1080/01463379709370058

Ojha, A. K., & Holmes, T. L. (2010). Don't Tease Me, I'm Working: Examining Humor in a Midwestern Organization Using Ethnography of Communication. *Qualitative Report*, 15(2), 279-300.

Perry, R., & Mankin, L. (2007), 'Organizational trust, trust in the chief executive and work satisfaction', *Public Personnel Management*, Vol 36, pp 165–179. Doi: 10.1177/009102600703600205

Ritter, D. (2011). The relationship between healthy work environments and retention of nurses in a hospital setting. *Journal of Nursing Management* 19, 27–32. Doi: 10.1111/j.1365-2834.2010.01183.x

Roth, G. L., & Vivona, B. (2010). Mirth and Murder: Crime Scene Investigation as a Work Context for Examining Humor Applications. *Human Resource Development Review*, 9(4), 314-332. doi: 10.1177/1534484310379958

Sias, P. M., Pedersen, H., Gallagher, E. B., & Kopaneva, I. (2012). Workplace Friendship in the Electronically Connected Organization. *Human Communication Research*, 38(3), 253-279. Doi: 10.1111/j.1468-2958.2012.01428.x

Sjöström, U. (1994). Hermeneutik – att tolka utsagor och handlingar. I Starrin, B. & Svensson, P-G. (Red.). *Kvalitativ metod och vetenskapsteori*. Lund: Studentlitteratur AB

Stremmel, A. J., Benson, M.J. & Powell R.D. (1993). Communication, Satisfaction, and Emotional Exhaustion among Child Care Center Staff: Directors, Teachers, and Assistant Teachers. *Early Childhood Research Quarterly*, 8(2), 221-33. Doi: 10.1016/S0885-2006(05)80092-4

Theorell, T., (2012). *Psykosocialmiljö och stress*. Lund: Studentlitteratur

Thomas, G. (2011). *How to do your case study*. A guide for students and researchers. London: Sage Publications.

Weman-Josefsson, K., & Berggren, T., (2013). *Psykosocial arbetsmiljö och hälsa*. Lund: Studentlitteratur.

Westlund, I. (2015). Hermeneutik. I A. Fejes & R. Thornberg (Red.). *Handbok i kvalitativ analys*. Stockholm: Liber AB

Widerberg, K. (2002). *Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur AB

Zimmermann, S., Haas, J. W., & Sypher, B. D. (1996). A Communication Metamyth in the Workplace: The Assumption That More Is Better. *Journal Of Business Communication*, 33(2), 185-204. Doi: 10.1177/002194369603300206

Bilaga I

Informationsbrev

Information om forskningsstudien

Vår idé med den här studien är att kombinera våra stora intresseområden; kommunikation och arbetsmiljö. Vi är intresserade av hur en arbetsplats kan arbeta förebyggande med hjälp av kommunikation och genom det förbättra arbetsmiljön. Vår intention med denna studie är alltså att undersöka hur den interna icke teknologiska kommunikationen inverkar på den psykosociala arbetsmiljön. Vi avser att studera hur ni, på er avdelning, kommunicerar med varandra, och i sin tur hur det inverkar på er individuella upplevelse av er arbetsmiljö.

Vi är intresserade av detta på grund av att vi upplever att arbetsmiljö och kommunikation är aktuella ämnen att forska vidare inom på grund av den ökade psykosociala ohälsan i vårt samhälle, samt då sjuksköterskors arbetsmiljö är uttalat slitsam.

Vi kommer därför att genomföra individuella intervjuer med medarbetare här på avdelningen, och beräknar att de kommer ta upp till cirka 45 minuter. Vi kommer att spela in varje intervju för att möjliggöra transkribering, och för att minimera risken att gå miste om viktiga delar i intervjun. Intervjufrågorna är utformade för att på bästa sätt täcka det som vi funnit relevant för den upplevda psykosociala arbetsmiljön. Hänsyn har även tagits till etiska aspekter, men skulle en fråga uppstå som ni upplever som svår att besvara är det fritt att frångå den frågan.

Resultatet från intervjuerna kommer vara anonymt då vi inte kommer nämna personliga uppgifter, eller specifikt var studien är genomförd. Studien kommer sedermera att publiceras för allmänheten och den information som framkommer i intervjuerna kommer enbart användas i enighet med studiens syfte. På grund av att studien publiceras lägger vi stor vikt vid att hantera anonymiteten med stor respekt.

Om ni har frågor som ni kommer på i efterhand är ni välkomna att kontakta oss.

Mathilda Schedin
Kontaktuppgifter

Karolina Bondenius
Kontaktuppgifter

Tack för er medverkan!
Mathilda & Karolina

Bilaga II

Intervjumall för sjuksköterska

Inledande frågor

- Vill du berätta lite kort om dig, ålder, utbildning, arbetserfarenhet, hur länge har du arbetat som sjuksköterska?
- Hur kommer det sig att du sökt dig till denna arbetsplats?

Arbetsmiljö - generell

- Hur upplever du din psykosociala arbetsmiljö?
- Vad är det viktigaste för att du ska må bra på arbetet?
- Kan du berätta om en situation där du upplevt en påfrestande arbetsmiljö? Vad berodde det på? Vad kunde gjorts annorlunda?
- Hur upplever du att ni arbetar proaktivt med er psykosociala arbetsmiljö?

Informell kommunikation (humor, skvaller, lunch)

- Förekommer humor? Om ja/nej, hur inverkar det i ditt dagliga arbete?
- Upplever du att det finns en speciell jargong/kultur på din arbetsplats? Hur inverkar det på din upplevelse av arbetsplatsen?
- Berätta om en situation där du upplevt att skvaller förekommit på arbetsplatsen - hur påverkade det arbetsgruppen?

Stöd

- Hur hanteras konflikter på arbetsplatsen?
- Kan du berätta om en situation där du upplevt stöd?
- Hur går du tillväga om en kollega/medarbetare behöver stöd?
- Finns det uttalat "regler" gällande konflikthantering / hantering av skvaller osv.
- Upplever du att du kan fråga om hjälp i situationer som du inte vet hur du ska hantera?
- Om du känner dig stressad på arbetet, hur hanteras det?

Att lyssna

- Hur är din upplevelse av att ni lyssnar på varandra här på arbetsplatsen?

Feedback/erkännande

- Hur upplever du att feedback används på arbetsplatsen? (Ofta, sällan? Konstruktiv? Positiv/Negativ?)
- Upplever du att ni har ett klimat på arbetsplatsen där man får erkännande för sina arbetsprestationer?
- Beskriv en situation när du fått uppskattning för din person och dina arbetsinsatser.
- Beskriv en situation där du givit uppskattning till någon annan på avdelningen.

Sammanhållning

- Kan du berätta om en situation där du upplevt att god sammanhållning präglat arbetet? Om ja - Vad upplever du vara anledningen till den goda sammanhållningen? Om nej - vad anser du vara orsaken till att sammanhållningen brister?
- Präglas avdelningen av vänskapsrelationer?
- Upplever du att vänskaper på arbetsplatsen uppmuntras? Varför/varför inte?
- Präglas er kommunikation av främst informativ eller mer informell kommunikation?

Tydlighet/otydlighet

- Upplever du att du har en tydlig beskrivning av din yrkesroll?
- Hur delges information mellan kollegor och chefer?

- Hur upplever du att kommunikationen vid skiftbyte fungerar? Anser du att det finns något som skulle kunna förbättras?

Avslutande:

- Rent övergripande - upplever du att er interna kommunikation här - påverkar din trivsel på arbetet? Om ja - vilka är dessa faktorer / vad är viktigast för dig att kommunikationen präglas av?
- Finns det något du vill tillägga?

Bilaga III

Intervjumall för vårdenhetschef

Inledande frågor

- Vill du berätta lite kort om dig, ålder, utbildning, arbetserfarenhet, hur länge har du arbetat som vårdenhetschef?
- Hur kommer det sig att du sökt dig till denna arbetsplats?

Arbetsmiljö - generellt

- Hur upplever du din psykosociala arbetsmiljö? Upplever du att medarbetare är glada?
- Vad är det viktigaste för att du ska må bra på arbetet?
- Kan du berätta om en situation där du upplevt en påfrestande arbetsmiljö? Vad berodde det på? Vad kunde gjorts annorlunda?
- Hur upplever du att ni arbetar proaktivt med er psykosociala arbetsmiljö?

Informell kommunikation (humor, skvaller, lunch)

- Förekommer humor? Om ja/nej, hur inverkar det i ditt dagliga arbete?
- Upplever du att det finns en speciell jargong/kultur på din arbetsplats? Hur inverkar det på din upplevelse av arbetsplatsen?
- Berätta om en situation där du upplevt att skvaller förekommit på arbetsplatsen - hur påverkade det arbetsgruppen?

Stöd

- Hur hanteras konflikter på arbetsplatsen?
- Hur upplever du graden av stöd från kollegor och chefer?
- Kan du berätta om en situation där du upplevt stöd?
- Hur går du tillväga om en kollega/medarbetare behöver stöd?
- Finns det uttalat "regler" gällande konflikthantering / hantering av skvaller osv.
- Upplever du att du kan fråga om hjälp i situationer som du inte vet hur du ska hantera?
- Upplever du att sjuksköterskor på PIVA stöttar varandra?
- Om medarbetare känner sig stressade på arbetet, hur hanteras det?

Att lyssna

- Hur är din upplevelse av att ni lyssnar på varandra här på arbetsplatsen?

Feedback/erkännande

- Hur upplever du att feedback används på arbetsplatsen? (Ofta, sällan? Konstruktiv? Positiv/Negativ?)
- Upplever du att ni har ett klimat på arbetsplatsen där man får erkännande för sina arbetsprestationer?
- Får medarbetare uppskattning för sina åstadkommanden?
- (Beskriv en situation när du fått uppskattning för din person och dina arbetsinsatser.)
- Beskriv en situation där du givit uppskattning till någon annan på avdelningen.

Sammanhållning

- Kan du berätta om en situation där du upplevt att god sammanhållning präglat arbetet? Om ja - Vad upplever du vara anledningen till den goda sammanhållningen? Om nej - vad anser du vara orsaken till att sammanhållningen brister?
- Präglas avdelningen av vänskapsrelationer?
- Upplever du att vänskaper på arbetsplatsen uppmuntras? Varför/varför inte?

- Präglas er kommunikation av främst informativ eller mer informell kommunikation?

Tydlighet/otydlighet

- Upplever du att du har en tydlig beskrivning av din yrkesroll?
- Upplever du att dina anställda har en tydlig arbetsbeskrivning?
- Hur delges information mellan kollegor och chefer?
- Hur upplever du att kommunikationen vid skiftbyte fungerar? Anser du att det finns något som skulle kunna förbättras?

Avslutande:

- Rent övergripande - upplever du att er interna kommunikation här - påverkar din trivsel på arbetet? Om ja - vilka är dessa faktorer / vad är viktigast för dig att kommunikationen präglas av?
- Finns det något du vill tillägga?

Bilaga III

MATRIS 1. Kategorisering av empirisk data

Huvudkategori	Underkategorier
Humor	Glädje, Energi, avslappnad arbetsmiljö, högt i tak, rå men hjärtlig jargong, främjar sammanhållning, trygghet, viktigt på grund av arbetsbördan, vanligt förekommande, trivsel, respekt
Stöd	Prestigelöst, uppbackning, uppmärksam på varandra, ventilationsutrymme, tung arbetsbörda, chefsstöd, möjlighet till externt stöd, personkemi
Feedback	Spegling, förbättringsutrymme, personbundet, fördelar med feedback, viktigt på grund av arbetsmiljön, negativ, positiv
Sammanhållning	Kön, ålder, arbetsbörda, ”vi mot dem”, involvering/delaktighet, välkomnande klimat, stöd, acceptans, stolthet, aktiviteter utanför arbetet, oenighet=brist, vänskaper, humor
Tydlig & otydlig kommunikation	Förbättringsutrymme, personbundet, undvika missförstånd, rak & riktad kommunikation, tydlig/otydlig arbetsbeskrivning, tydlig rollfördelning, informationsspridning, feedback, förväntningar, konflikthantering, hierarki, undvika nervositet & stress
Öppen kommunikation	Spontan, privat/personlig, konstruktiv, humor, prestigelöst, spegling, chefsstöd, fria åsikter, respekt, filter, konfliktlösande, flexibilitet, delgivande av information, trivsel
Skvaller	Grundat på nyfikenhet, grundat på informationsbrist, leda till vantrivsel, på grund av grupperingar, positivt skvaller (graviditet), positivt skvaller (ventilation), undvika att skada, varsamhet, personbundet, vanligt förekommande
Vänskap	Vanligt förekommande, mer idag än förr, svårare med kritik, oprofessionalitet, uppmuntras, utanförskap, grundat på tigt samarbete, positivt, personkemi, stöd

Bilaga V

Matris 2. Kategoriernas frekvens

Kategori	Underkategori	Frekvens
<u>Skvaller</u>	På grund av nyfikenhet	2
	På grund av informationsbrist	4
	På grund av grupperingar	1
	Leda till vantrivsel	2
	Undvika att skada	2
	Varsamhet	3
	Personbundet	1
	Vanligt förekommande	7
	Positivt skvaller	
	- Graviditet	2
	- Ventilationsutrymme	2
<u>Vänskap</u>	Vanligt förekommande	7
	Mer idag än förr	1
	Svårare med kritik	2
	Svårare med professionalitet	5
	Uppmuntras	3
	Utanförskap	5
	På grund av samarbete	3
	Positivt	4
	Personkemi	1
	Stöd	2
<u>Stöd</u>	Prestigelöst (hjälp)	6
	Uppbackning	6
	Uppmärksam på varandra	3
	Ventilationsutrymme	7
	Tung arbetsbörda	1
	Chefstöd	5

Möjlighet till externt stöd	2
Personkemi (förtroende)	3

Sammanhållning

Kön	2
Ålder	3
Arbetsbörda	5
”Vi mot dom”	4
Involvering/delaktighet	2
Välkomnande klimat	3
Stöd	3
Acceptans	1
Stolthet	2
Aktiviteter utanför arbetet	1
Oenighet (brist på sammanhållning)	1
Vänskap	2
Humor	1

Humor

Högt i tak (jargong, rå & hjärtlig)	7
Glädje, energi	4
Avslappnad/tung arbetsbörda	5
Främjar sammanhållning	1
Vanligt förekommande	6
Trygghet	1
Respekt	2
Trivsel	1

Feedback

Spegling	2
Förbättringsutrymme	6
Viktigt på grund av arbetsmiljö	1
Personbundet	2
Positiv feedback på arbetet	3
Negativ feedback på arbetet	3

Fördelar med feedback

	Teamstärkande	1
	Självständighet	1
	Utveckling	1
<u>Öppen kommunikation</u>		
	Spontan	1
	Privat/personlig	1
	Konstruktiv	1
	Humor	1
	Prestigelöst	2
	Spegling	3
	Chefsstöd	2
	Fria åsikter	3
	Filter	1
	Konfliktlösande	3
	Respekt (ex. ursäkt)	4
	Flexibilitet	1
	Delgivande av information	1
	Trivsel	1
<u>Otydlig kommunikation</u>		
	Otydlig arbetsbeskrivning	3
	Mejl – försvårar + stress	1
	Hierarki	1
<u>Tydlig kommunikation</u>		
	Förbättringsutrymme(struktur för skiftbyte)	4
	Personbundet	6
	Undvika missförstånd	5
	Rak & riktad kommunikation	3
	Tydlig arbetsbeskrivning	2
	Tydlig rollfördelning	1
	Informationsspridning	1
	Feedback	1
	Förväntningar	1
	Konflikthantering	3

