

Vägen till evigheten

**En studie om krematoriepersonals
psykosociala arbetsmiljö**

Liselotte Fingal Svärd
Pia Lilja
Anna Öhrström



**Linköpings universitet
Institutionen för
Beteendevetenskap och
lärande
Avdelningen för sociologi
Sociologi 3, 41-60 poäng**

LINKÖPINGS UNIVERSITET

Institutionen för beteendevetenskap

Avd. för sociologi

Sociologi 3

Uppsats, 10 poäng

HT-06

Vägen till evigheten

**En studie om krematoriepersonals
psykosociala arbetsmiljö**

Författare:

Liselotte Fingal Svärd

Pia Lilja

Anna Öhrström

Handledare:

Jan-Olof Hugozon



Avdelning, Institution
Division, Department
**Institutionen för
Beteendevetenskap
avdelningen för sociologi**

Datum
Date

2007-01-18

Språk

Language

Svenska/Swedish
 Engelska/English

Rapporttyp

Report category

Licentiatavhandling
 Examensarbete
 C-uppsats
 D-uppsats
 Övrig rapport

ISBN

ISRN nr LIU-IBV/SOC-C--06/003--SE

Serietitel och serienummer ISSN

URL för elektronisk version

Titel

Title

Vägen till evigheten

En studie om krematoriepersonals psykosociala arbetsmiljö

The road to eternity

A studie of cremationpersonnels psychosocial workingenvironment

Författare

Liselotte Fingal Svärd, Pia Lilja, Anna Öhrström

Sammanfattning

Abstract

Nyckelord

Psykosocial arbetsmiljö, ledarskap, kommunikation, krematoriepersonal, Svenska kyrkan, coping

Sammanfattning

Svenska Kommunalarbetsförbundet och Linköpings universitet har sedan augusti 2004 ett samarbetsavtal. Som en del i detta samarbete ingår att genomföra en förundersökning om en relativt liten yrkesgrupp inom nämnda fackförbund, krematoriepersonal. Hur påverkas man av att dagligen arbeta i dödens närhet? För de flesta yrkesgrupper vars uppgift är att hantera människors bortgång finns en etablerad och organiserad form av samtal för att bearbeta detta. Denna studie syftar till att belysa krematoriepersonals upplevelser av den psykosociala arbetsmiljön. Hur bearbetar personalen eventuella situationer som uppstår och finns det behov av handledning eller stöd i någon annan form. Dessutom avser vi att undersöka hur personalen upplever att ledarskapet fungerar.

För att belysa ovanstående aspekter har vi valt en kvalitativ ansats där vi genomfört sju intervjuer med krematoriepersonal på sammanlagt tre krematorier.

I studien framkommer att det finns vissa situationer som upplevs som känsliga. En situation där intervjupersonerna påverkas känslomässigt är när det är barn eller yngre personer som ska kremeras. Ytterligare en känslig situation är mötet med sörjande, där man aldrig kan vara förberedd på vilken sinnesstämning dessa befinner sig i. I samband med detta ställs frågan om organiserad handledning finns att tillgå, något intervjupersonerna inte säger sig ha kännedom om. Majoriteten anser sig inte heller ha behov därav.

Samtliga intervjupersoner ser sina arbetskamrater som ett betydande stöd och en källa till återhämtning. Kommunikationen mellan ledning och medarbetare upplevs som bristfällig. Vi tolkar det som att det stöd och den feedback som behövs för att nå en optimal arbetstillfredsställelse uteblir.

Förord

Att skriva en uppsats är en process förenat med känslor av både glädje och frustration, det känner nog de flesta igen sig i som studerat på universitetet. Under de tio veckor vi har haft till förfogande för denna uppsats har vi lärt oss oerhört mycket om en värld som för oss tidigare var helt okänd. Vi har stundtals slitit vårt eget och varandras hår men lika ofta har vi klappat varandra på axeln över något vi anser oss gjort bra. Nu när resan lider mot sitt slut blandas känslor av stolthet och vemod. Stolthet över vad vi presterat och visst vemod eftersom vi engagerat oss mycket i ämnet alla tre och nu ska vi lämna det vidare.

Innan vi påbörjar beskrivningen av denna för de flesta okända miljö som krematorier utgör vill vi tacka dem som gjort denna studie möjlig. Ett stort tack till våra sju intervjupersoner för att ni delade med er av er kunskap och era upplevelser. Utan era berättelser hade denna studie aldrig varit möjlig.

Tack också till vår handledare Jan-Olof Hugozon för de värdefulla råd och den handledning du gett oss under resans gång.

Våra två kontaktpersoner för projektet förtjänar också ett tack, då de funnits där för att besvara våra frågor.

Sist men inte minst vill vi tacka varandra för ett gott samarbete.

Anna, Liselotte & Pia

Innehållsförteckning

| | |
|---|-----------|
| INLEDNING | 1 |
| UPPDRAGET | 2 |
| 1. PROBLEMMOMRÅDE | 3 |
| PROBLEMFÖRMULERING | 3 |
| SYFTE..... | 3 |
| PRECISERADE FRÅGESTÄLLNINGAR:..... | 3 |
| UPPSATSENS DISPOSITION | 4 |
| 2. CENTRALA BEGREPP | 5 |
| HÄLSA..... | 5 |
| STRESS | 5 |
| COPING | 5 |
| DEBRIEFING | 5 |
| PSYKOSOCIAL ARBETSMILJÖ | 5 |
| KOMMUNIKATION | 6 |
| LEDARSKAP..... | 6 |
| 3. BAKGRUND | 7 |
| HISTORIK | 7 |
| SVENSKA KYRKAN | 8 |
| KYRKANS Q | 8 |
| ARBETSMILJÖLAGEN | 9 |
| MILJÖBESKRIVNING | 10 |
| 4. TEORETISK REFERENSRAM | 11 |
| TIDIGARE FORSKNING | 11 |
| ARBETSMILJÖANSVAR..... | 12 |
| SOCIALT STÖD OCH SOCIALA RELATIONER | 13 |
| HACKMAN & OLDHAMS MOTIVATIONSTEORI..... | 15 |
| STRESS | 17 |
| COPINGSTRATEGIER | 17 |
| KOMMUNIKATION | 18 |
| LEDARSKAP..... | 20 |
| SAMMANFATTNING AV TEORI..... | 21 |
| 5. METOD | 23 |
| GENOMFÖRANDET..... | 23 |
| STUDIENS TROVÄRDIGHET | 25 |
| ETISKA ASPEKTER | 26 |
| METODDISKUSSION..... | 27 |

| | |
|-------------------------------|-----------|
| 6. RESULTAT | 29 |
| DET DAGLIGA ARBETET | 29 |
| HÄLSA OCH ÅTERHÄMTNING | 30 |
| LEDARSKAP..... | 33 |
| 7. ANALYS..... | 37 |
| DET DAGLIGA ARBETET | 37 |
| HÄLSA OCH ÅTERHÄMTNING | 39 |
| LEDARSKAP..... | 41 |
| 8. SLUTSATSER | 43 |
| REFERENSLISTA..... | 44 |
| LITTERATUR..... | 44 |
| RAPPORTER..... | 45 |
| ELEKTRONISKA REFERENSER | 45 |
| MUNTliga KÄLLOR | 46 |
| BILAGA | 47 |
| INTERVJUGUIDE | 47 |

Inledning

Ibland liksom hejdar sig tiden ett slag
och någonting alldeles oväntat sker

Världen förändrar sig varje dag
men ibland blir den aldrig densamma mer
Alf Henriksson (URL 1)

På vår resa genom livet kommer vi alla vid olika tillfällen i kontakt med döden. Personer vi har haft relationer till försvinner från oss och plötsligt ter sig världen annorlunda. Hur vi väljer att hantera detta är individuellt men på något sätt tvingas vi finna nya vägar att förhålla oss till världen utan den avlidne. Kanske bär vi vår sorg i tysthet, kanske tar vi hjälp av vänner och anhöriga, kanske pratar vi med någon utomstående.

Att personal inom vården har tillgång till handledning och i krissituationer även tillgång till debriefing är allmänt känt men en annan yrkesgrupp som också dagligen arbetar i dödens närhet är krematoriepersonal. Denna yrkesgrupp tar vid när kampen mellan liv och död är avslutad och döden står som obestridd segrare. Hur hanterar dessa människor det faktum att de dagligen arbetar i dödens närhet? Hur ser deras psykosociala arbetsmiljö ut? Vilka återhämtnings- och utvecklingsmöjligheter har man inom yrket? Vilken feedback och uppskattning får man för det arbete man utför?

Den här studien syftar till att lyfta fram och synliggöra denna relativt lilla yrkesgrupp, med den ytterst viktiga uppgiften att ta hand om våra nära och kära när vi inte längre har dem bland oss.

Uppdraget

Svenska kommunalarbetsförbundet och Linköpings universitet har sedan augusti 2004 ett samarbetsavtal, gällande bland annat att utveckla lärande på arbetsplatsen, hälsobefrämjande arbetsmiljöer och mångfald i arbetslivet. Ytterligare en del av detta samarbete är detta uppdrag som syftar till att göra en förstudie av kyrkogårdsarbetare och krematoriepersonals arbetsituation och arbetsmiljö.

Vårt första möte hade vi i början av oktober 2006 med vår kontaktperson för uppdraget inom Kommunalarbetsförbundet, för att få veta mer om ramarna för uppsatsen. Kontaktpersonen försåg oss med telefonnummer till andra personer med anknytning till Svenska kyrkan och Kommunal som eventuellt skulle kunna vara oss behjälpliga under vårt fortsatta arbete. En av dessa var den person som från början initierade idén till projektet. Utöver sin långa erfarenhet från arbetsområdet har personen också arbetat fackligt under många år. Med denna person hade vi vårt nästa möte för att ta del av dennes tankar kring projektet. Det var också efter detta möte vi bestämde oss för att avgränsa vår undersökningsgrupp till att enbart omfatta krematoriepersonal.

1. Problemområde

Vi inleder med en formulering av vårt problemområde. Detta följs av uppsatsens syfte och slutligen presenteras de preciserade frågeställningar vi längre fram i uppsatsen ämnar besvara.

Problemformulering

För de flesta yrkesgrupper, vars arbetsuppgifter är att hantera människors bortgång, finns en fungerande och etablerad organisation för bearbetande av dessa händelser. Krematoriepersonal är en yrkesgrupp som i sitt dagliga arbete kommer i kontakt döden, dessutom möter man i vissa situationer sörjande. Hur ser deras psykosociala arbetsmiljö ut? Hur hanterar personalen situationer som uppstår? Vilka möjligheter har man till återhämtning? Vilket stöd har denna yrkesgrupp och vilken feedback får man på sitt arbete?

Syfte

Uppsatsens syfte är att belysa hur krematoriepersonal upplever sin psykosociala arbetsmiljö. Detta avser vi att belysa utifrån tre teman: det dagliga arbetet, hälsa & återhämtning och slutligen intervjupersonernas upplevelser av ledarskapet. Med detta som utgångspunkt blir våra preciserade frågeställningar följande:

Preciserade frågeställningar:

- Hur upplever personalen det dagliga arbetet?
- Hur bearbetar personalen känsliga situationer som uppkommer i arbetet?
- Upplever personalen att det finns ett behov av handledning eller andra stödåtgärder?
- Hur upplever personalen att ledarskapet fungerar?

Uppsatsens disposition

Inledningsvis har det uppdrag beskrivits som ligger till grund för denna studies tillkomst. Vidare har studiens problemområde, syfte och preciserade frågeställningar beskrivits i avsnitt ett. Centrala begrepp som är relevanta för studien beskrivs i avsnitt två. I avsnitt tre behandlar vi de bakgrundsfakta vi anser är av vikt för den fortsatta studien. I det fjärde avsnittet beskrivs den teoretiska referensram som ligger till grund för studien och med vars hjälp studiens resultat senare kommer att analyseras. Avsnitt fem innehåller en genomgång av studiens metod, följt av en metoddiskussion. Studiens resultat redovisas sedan i avsnitt sex. Vidare analyseras studiens resultat i avsnitt sju. Avslutningsvis presenteras förslag på åtgärder och vidare forskning inom området i avsnitt åtta.

2. Centrala begrepp

Nedan presenteras de begrepp som är centrala för vår uppsats och hur vi valt att definiera dessa.

Hälsa

WHO (världshälsoorganisationen) definierar hälsa som:

... ett tillstånd av fullständigt fysiskt, psykiskt och socialt välbefinnande...
(Lundh, B Red. 1994, s. 59)

Med begreppet hälsa avser vi i vår studie hur intervjupersonerna upplever och påverkas av sin psykosociala arbetsmiljö.

Stress

Eftersom vi är individer har vi olika toleransnivå för stress i arbetet. För att vi ska känna arbetstillfredsställelse och arbetsmotivation i vårt arbete gäller det att de krav vi ställs inför överensstämmer med vår förmåga att utföra arbetsuppgifterna. Upplever vi en obalans mellan de krav vi ställs inför och vår förmåga att utföra arbetsuppgiften uppkommer stress. Vi väljer här att använda oss av en definition av stress som:

Obalans mellan upplevda krav och upplevd kompetens/förmåga
(Wolvén, 2000, s. 176)

Coping

Lazarus och Folkman (1984) definierar coping som, konstant föränderliga kognitiva och beteendemässiga ansträngningar för att hantera specifika externa eller interna krav som bedöms överstiga de personliga resurserna. I denna studie avgränsar vi oss till emotionsfokuserad coping, vilket innebär strategier som har till syfte att minska emotionellt obehag.

Debriefing

Debriefing är en samtalsmetod som syftar till att eliminera eller lindra psykiska stressreaktioner efter upplevelser där människor utsatts för eller deltagit i påfrestande situationer (Sievertson, 1993).

Psykosocial arbetsmiljö

När man talar om arbetsmiljö är det lätt att begränsa den till att enbart omfatta den fysiska miljön. Ser man däremot arbetsmiljön som en helhet bör man även ta hänsyn till upplevelsen av arbetsmiljön. I denna helhet ingår organisatoriska

och sociala förhållanden på arbetsplatsen såsom arbetsinnehåll, möjligheter till samarbete och delaktighet, yrkesmässig och personlig utveckling (Almega, 1998). Detta är vad man brukar benämna den psykosociala arbetsmiljön.

Kommunikation

Ordet kommunikation kommer från latinets *communicare* och betyder att dela något, eller att göra gemensam (Gunnarsson, 1990). Kommunikation är en ständigt pågående process som sker i mötet med andra människor där vi förmedlar budskap till varandra och där man ger respons på det som har förmedlats.

Ledarskap

Det finns en viktig skillnad mellan begreppen chef och ledare där begreppet chef är förenat med en formell befattningsroll (Rubenowitz, 1994). Ledaren däremot har ingen formell befattningsroll utan är vald av den grupp han/hon leder. Att inneha en chefsroll innebär således att man är beroende av hierarkiska nivåer ovanför sig, medan ledaren istället är beroende av den arbetsgrupp han/hon leder. Att vara chef betyder inte automatiskt att man är en ledare. En bra chef kan emellertid kombinera dessa roller och har på så sätt både det beslutsfattande mandatet från ledningen och från den arbetsgrupp som ska ledas (Boalt Boëthius, 2003).

3. Bakgrund

Under denna rubrik ämnar vi helt kort beröra kremering ur ett historiskt perspektiv. Därefter följer en presentation av Svenska kyrkan som organisation följt av ett verktyg för kvalitetsutveckling, Kyrkans Q. Vidare följer ett utdrag ur arbetsmiljölagen och avslutningsvis vill vi ge läsaren en kort miljöbeskrivning av de krematorier vi besökt.

Historik

Först hette det likbränning och det är vad det är. Sedan blev det eldbegängelse och det är samma sak. Idag heter det kremering eller kremation och bålet är under tak och kallas krematorium.

(Reimerson, 1994, s. 164)

Kremering som begravningsalternativ introducerades i Europa i slutet av 1800-talet. 1876 togs det första krematoriet i bruk i England (URL 2). Hygien och renlighet var viktiga argument i sammanhanget då kremering sågs som ett nytänkande och en lösning på allvarliga sanitära problem. Man pekade också på att man genom kremering kunde värna om och spara den värdefulla marken så att den istället kom de levande till gagn. Kyrkan förhöll sig i början avvaktande till kremering som begravningsform. En vanlig uppfattning var att gravskicket stred mot kyrklig sed, man hade emellertid inte en helt negativ inställning (Karlsmo, 2005). I Sverige började ett enkelt krematorium användas i Hagalund 1887 följt av Norra Krematoriet 1909 (URL 2).

Beslutet om kremering var vid sekelskiftet 1900 ett ställningstagande förenligt med vissa svårigheter för de anhöriga. Inga tvivel fick föreligga om att dödsorsaken var naturlig. Kostnaden för såväl transport av kista som själva obduktionen av den avlidne fick de sörjande själva stå för. Ett annat problem i sammanhanget var att inte alla präster ville förrätta jordfästningen i de fall där den avlidne sedan skulle kremeras (Karlsmo, 2005). En bit in på 1930-talet skedde en förändring i inställningen i frågan. Likbränning eller eldbegängelse, som begreppet ändrades till, fick ett bredare fäste i Sverige.

År 1936 var 95,5 procent av alla begravingar jordbegravingar och 4,5 procent kremerades (Reimerson, 1994). År 1960 hade antalet kremeringar ökat till cirka 25 procent och blivit mer etablerad som begravningsform (Karlsmo, 2005). Antalet kremeringar var år 1993 uppe i 63,2 procent för hela riket och på orter där det finns ett eget krematorium var siffran 78,9 procent. I Stockholm

kremeras 90 procent av de döda (Reimerson, 1994). År 2004 avled 90 532 personer och av dessa kremerades 65 869, vilket motsvarar 72,8 procent (URL 3).

Svenska kyrkan

Organisationen Svenska kyrkan är uppdelad i 2 225 församlingar. Av dessa är 900 organisatoriskt och juridiskt självständiga arbetsgivare. Totalt har organisationen 25 000 anställda och 60 000 förtroendevalda. Central styrning sker via kyrkoordningen. Den centrala kyrkoordningen reglerar inte arbetsmiljöfrågor utan det huvudsakliga ansvaret för detta område vilar på församlingsförbundet som är central arbetsgivarpart (Bruhn et al, 2005). I och med att Svenska kyrkan och staten vid millennieskiftet gick skilda vägar blev kyrkan en samlad organisation. Församlingar, samfälligheter och stift är organisationsdelar av trossamfundet Svenska kyrkan där församlingen är den grundläggande enheten. Församlingar som ligger nära varandra samverkar ofta av praktiska och ekonomiska skäl och bildar då en samfällighet. Stiftet ger råd och stöd till församlingarna och ser till att församlingarnas verksamheter följer kyrkoordningen. Stiftet har hand om fortbildning för de anställda. Det finns tretton stift i Sverige (Bruhn et al, 2005).

I Sverige finns cirka 250-300 personer (Fredriksson, skkf) som arbetar vid 73 krematorier (URL 2).

Kyrkans Q

Svenska kyrkans församlingsförbund har på inrådan av personalpolitiska rådet tagit fram ett handledningsmaterial kallat Kyrkans Q. Kyrkans Q är ett instrument för kvalitetsutveckling där ledningen tillsammans med medarbetarna ska ges möjlighet att utvärdera verksamheten och sätta upp nya mål för förbättring. Det är även en samtalsmetod som bygger på vad man definierar som ”*det goda samtalet*”. Syftet är att föra ett samtal där man avstår från att värdera och kritisera. Fokus bör istället vara att identifiera styrkor och förbättringsmöjligheter. Det är av vikt att alla i arbetsgruppen är delaktiga (URL 4).

Arbetsmodellens fem faser

1. Förstå metoden, och skapa lust för arbetet
2. Klargör värdegrund och skapa överblick
3. Beskrivning av verksamheten
4. Utvärdering
5. Förbättringsplan

(URL 5)

Under punkt tre *beskrivning av verksamheten* finns områden som berör ledarskapet och medarbetarnas kompetensutveckling (URL 4).

Följande områden tas upp:

- A. Hur ni skapar en god psykosocial miljö.
- B. Hur ni främjar självkänsla, självförtroende och gruppkänsla hos medarbetarna.
- C. Hur ni avsätter tid och resurser för ledares och medarbetares personliga respektive gemensamma reflektioner kring förutsättningarna för en god arbetsmiljö.
- D. Hur ni mäter arbetstillfredsställelse och välbefinnande.
- E. Hur ni i tid upptäcker brister i fråga om medarbetares arbetstillfredsställelse och välbefinnande.
- F. Hur ni avsätter tid och resurser för chefers och medarbetares träning i konsten att relatera till varandra, förebygga och hantera konflikter, samt skapa en god psykisk och social miljö.

(Kyrkans Q i Bruhn et al, 2005 s. 80-81).

I kyrkans Q's värdegrund står bland annat följande:

Engagerat ledarskap... Hos varje ledare skall finnas ett tydligt engagemang och en förmåga att skapa en kultur av tillit, öppenhet och delaktighet.

(Kyrkans Q i Bruhn et al, 2005 s. 80).

Arbetsmiljölagen

Enligt arbetsmiljölagen 2 Kapitlet 1 § ska:

Arbetsmiljön vara tillfredställande med hänsyn till arbetets natur och den sociala och tekniska utvecklingen i samhället...

Arbetsförhållandena skall anpassas till människors olika förutsättningar i fysiskt och psykiskt avseende.

Arbetstagaren skall ges möjlighet att medverka i utformningen av sin arbetssituation samt i förändrings- och utvecklingsarbete som rör hans eget arbete.

Teknik, arbetsorganisation och arbetsinnehåll skall utformas så att arbetstagaren inte utsätts för fysiska eller psykiska belastningar som kan medföra ohälsa eller olycksfall. Därvid skall även löneformer och förläggning av arbetstid beaktas. Starkt styrt eller bundet arbete skall undvikas eller begränsas.

Det skall eftersträvas att arbetet ger möjligheter till variation, social kontakt och samarbete samt sammanhang mellan enskilda arbetsuppgifter.

Det skall vidare eftersträvas att arbetsförhållandena ger möjligheter till personlig utveckling liksom till självbestämmande och yrkesmässigt ansvar.

(Hellberg, A Red. 2006, s. 17)

Miljöbeskrivning

Krematorierna är relativt stora byggnader, alla vackert belägna en bit utanför stadskärnan.

Då vi vid vårt första besök på ett av krematorierna försiktigt gläntar på dörren är vi lite nervösa, men samtidigt förväntansfulla. När vi stiger in genom dörren kommer vi direkt in i verksamheten, det står kistor på katafalker (en slags ställning på hjul) som väntar på att bli dekorerade av florister inför dagens begravningar.

Vi möter en av intervjupersonerna som visar oss runt i lokalerna. Byggnaden innehåller flera kapell i varierande storlek som används vid begravningar. Alla kristna symboler är löstagbara och går att avlägsna om så skulle önskas vid exempelvis borgerliga begravningar eller begravningar förrättade under annan religiös tro.

I byggnaden finns också ett stort kylrum där kistorna förvaras dels i väntan på begravning men också i väntan på kremering. Vid vårt besök finns ett ganska stort antal kistor där, uppskattningsvis ett 30-tal.

Vi får också en kort genomgång av ugnarna och hur man hanterar dessa. Eftersom denna värld är okänd för oss ber vi att få närvara vid en kremering för att på så sätt öka vår förförståelse för området. Vi är närvarande när en kista åker in i ugnen och ser hur den genast fattar eld. Kremeringen pågår ca 1½ timme.

Efter kremeringen rakas ugnen ur och återstående benbitar och stoft läggs i ett stort rostfritt kärl som ställs i ett skåp för att svalna. Kärllet förs sedan till en kvarn där benbitarna mals till aska. Askan placeras slutligen i urnan.

4. Teoretisk referensram

I den teoretiska referensramen behandlas tidigare forskning och den litteratur med vilken vi längre fram avser att analysera våra resultat. Avsnittet inleds med en kortare beskrivning av tidigare forskning, vi tar också upp begreppet socialt stöd och sociala relationer. Därefter redogör vi för Hackman & Oldhams motivationsteori, följt av stress och copingstrategier, kommunikation och slutligen ledarskap.

Tidigare forskning

Vid Örebro universitet presenterades under 2005 en arbetsrapport av Bruhn et al med namnet *Arbetsmiljö och arbetsmiljöarbete i Svenska kyrkan – En Fallstudie*. Denna studie har sin utgångspunkt i tre fall vilka representeras av tre församlingar av olika storlek inom Svenska kyrkan.

I studien framkommer att fysiska arbetsmiljöproblem och skador förekommer i mindre utsträckning inom kyrkan än på många andra arbetsplatser. Däremot verkar problem av arbetsorganisatorisk och psykosocial karaktär vara fler. Vid till exempel arbetsmiljöinspektionens tillsyn har enligt Hansson (1999) i Bruhn et al (2005) framkommit att problem finns i form av kommunikations-svårigheter, samarbetsproblem, oklar organisation, dåligt ledarskap, stress och problem som uppkommer i och med gränsdragningen mellan arbete och fritid.

Eftersom kyrkan är en idéburen organisation, är de anställda ofta mycket engagerade i sitt arbete vilket i sig är positivt. Det finns dock en negativ aspekt då många arbetar obegränsat och därmed har svårt med gränsdragningen mellan arbete och fritid (Bruhn et al, 2005).

Hansson (1999:64) i Bruhn et al (2005) menar att ett problem är att de psykosociala problemen inte angrips tillräckligt snabbt. På grund av brister i kommunikationen mellan anställda och ledning blir återrapportering och uppföljning av arbetsmiljöarbetet lidande. Vad man också funnit är att det finns brister inom kyrkan gällande utvecklingssamtal, personalmöten och jämställdhetsplaner (Bruhn et al 2005). Dessutom är målen för arbetsmiljöarbetet ofta oklara och de anställdas kunskap inom området begränsad (Hansson, 1999:59 i Bruhn et al 2005).

Flera undersökningar genomförda av bland annat SKTF (2004) i Bruhn et al (2005) beskriver att anställda inom kyrkan ofta upplever en hög grad av egenkontroll i arbetet. Hela 82 procent av de anställda inom kyrkan upplever att

de i hög grad kan påverka sina arbetsuppgifter. Motsvarande siffra för anställda inom kommunalverksamhet var 43 procent och inom landstinget 24 procent. Vidare beskrivs att personalen ofta ingår i olika gruppbildningar kring själva yrkesfunktionen. Även olika typer av "vertikala" grupper förekommer. Ett exempel kan vara när vaktmästare, präst och musiker tillsammans planerar en gudstjänst. Dessa grupperingar är dock oftast av mer tillfällig karaktär (Hansson, 2001, i Bruhn et al, 2005).

Hansson (2001) beskriver i Bruhn et al (2005) kyrkan som en organisation som i hög grad bygger på ensamarbete genom att personer ofta är ensamma representanter av sin yrkesroll inom församlingen. Även i de fall där man är flera arbetar man i hög grad på ett individualistiskt sätt. Bruhn et al (2005) menar att det positiva med att ha ett arbete med hög egenkontroll också har en baksida i form av exempelvis isolering och bristande socialt stöd.

Även om många inom kyrkan arbetar på egen hand anser man ändå att arbetet är mycket eller ganska meningsfullt och man går gärna till jobbet då arbetskamraterna är en viktig del av arbetsmiljön (SKTF, 2004, i Bruhn et al, 2005).

Bruhn et al (2005) menar att de anställda inom församlingarna generellt sett har liten möjlighet till insyn och påverkan på högre organisationsnivå än församlingsnivå. De församlingsanställda visar också viss misstänksamhet gentemot högre organisationsnivåer inom kyrkan, anledningen till detta kan vara att man saknar kunskap om vilka uppgifter dessa har.

Utåt sett ger kyrkan sken av att vara en mjuk, öppen, tillåtande och relationsinriktad kultur. Denna bild stämmer dock inte med den kultur man har inom organisationen som enligt Bruhn et al (2005) snarast kan betecknas som en "locket på"-kultur där var och en sköter sitt. Hansson (2001) i Bruhn et al (2005) kallar denna dubbelnatur för kyrkans Janusansikte och påvisar med detta begrepp att det är stor skillnad mellan hur man agerar inom kyrkan och hur man agerar utåt.

Efter denna inblick i tidigare forskningsresultat som är relevanta för Svenska kyrkan som organisation har vi för avsikt att beskriva arbetsmiljö och olika aspekter därutav i ett mer allmänt perspektiv.

Arbetsmiljöansvar

Vi är alla en del av varandras arbetsmiljö och bidrar därmed också till hur arbetsmiljön upplevs. Det är av största vikt att alla aktivt medverkar till en bra arbetsmiljö genom att ta ansvar för sitt arbete och visa omtanke om andra (Almega, 1998).

Det är emellertid alltid arbetsgivaren som har det yttersta ansvaret för arbetsmiljön. För att belysa arbetsgivarens ansvar när det gäller arbetsmiljön har vi valt att använda oss av vad Almega skriver gällande detta. Almega är en organisation för tjänsteföretagande inom svenskt näringsliv. De bidrar bland annat med expertstöd gällande arbetsmiljöfrågor (URL 6).

Varje chef ska som arbetsgivarens företrädare ta initiativ, sätta mål, vidta åtgärder och följa upp arbetsmiljöarbetet inom sitt verksamhetsområde. Det är chefens ansvar att se till att arbetsmiljömålen som fastställs för verksamhetsområdet uppnås. Genom att öka initiativkraften, ansvarstagandet och engagemanget hos medarbetarna skapas förutsättningar för detta. En mycket viktig del i ledarrollen är att motivera och stötta medarbetarna och samtidigt ge kontinuerlig återkoppling på det arbete medarbetarna utför (Almega, 1998).

Det ställs stora krav på cheferna vad det gäller kunskap om hur man skapar en god arbetsmiljö. Enligt Almega (1998) finns det några punkter som en chef bör ha kunskap om för att kunna fullborda sin chefsroll på bästa sätt. Chefen:

- vet hur man bemöter andra för att skapa delaktighet och engagemang
- förstår hur människor reagerar och samspelar med varandra
- har förmåga att lyssna och stämma av i personliga samtal
- har kännedom om sina egna och medarbetarnas reaktioner i konfliktsituationer och kan ge medarbetarna det stöd som behövs
- inte skjuter problemen ifrån sig och väntar med att ingripa
- har särskild kunskap om psykosociala arbetsmiljöfaktorer och de krav som arbetsmiljöreglerna ställer på företaget

(Almega, 1998, s. 11).

Eftersom vi som nämndes i inledningen av stycket alla är en del av varandras arbetsmiljö är det viktigt att alla aktivt verkar för en god sådan. Socialt stöd och goda förutsättningar för sociala relationer kan vara en del i att utveckla en god arbetsmiljö, detta är något vi avser beskriva närmare i nästkommande stycke.

Socialt stöd och sociala relationer

Socialt stöd kan sägas vara ett samlingsbegrepp för olika aspekter av sociala relationer. Det finns tre aspekter av socialt stöd som kommit att ingå i forskningsområdet enligt Aronsson (1987).

Den första är den *kvantitativa aspekten* vilken innebär existensen av eller mängden av sociala relationer. Dessa kan vara allmänna eller specifika till exempel vänskapsrelationer, medlemskap i olika sorters organisationer och så vidare. Den andra är den *strukturella aspekten* där individens sociala nätverk kan ses i form av storlek, ömsesidighet, varaktighet, homogenitet och intensitet.

Den tredje är den *funktionella aspekten* det vill säga i vilken utsträckning relationer inbegriper emotionellt engagemang, instrumentellt stöd, information och värderande stöd (Aronsson, 1987). Det är också denna aspekt vi valt att fokusera på i denna studie.

Aronsson (1987) hänvisar till forskaren James House som översiktligt systematiserat olika källor för stöd och typer av stöd. House menar att alla källor av stöd bör beaktas även om vissa källor är mer betydelsefulla än andra beroende av individen och aktuellt problem. House definierar fyra breda klasser eller typer av stödjande handlingar,

Emotionellt stöd är det stöd som inkluderar empati, omtanke, kärlek och tilltro. Denna stödtyp menar Aronsson (1987) att House ser som den viktigaste men relevansen av olika stödkällor är naturligtvis beroende av individ och problem.

Värderande stöd kännetecknas av att vi använder andra människor som informationskällor genom vilka vi värderar oss själva. Denna information kan vara både uttalad och outtalat värderande. Det kan till exempel vara chefen som talar om för den anställde huruvida man presterat ett bra eller dåligt arbete, alternativt talar om vad som ses som en genomsnittsprestation och överlåter på den anställde att räkna ut var man själv står i förhållande till denna standard (Aronsson, 1987).

Instrumentellt stöd är det handgripliga stödet. Det kan innefatta hjälp med praktiskt arbete, transporter, penninglån och så vidare. Man kan relatera instrumentellt stöd till välbefinnande genom att det reducerar belastningen för individen, detta leder i sin tur till att individen får mer energi och tid över till andra aktiviteter (Aronsson, 1987).

Informativt stöd betecknar den process vilken innebär att andra personer ger individen information som kan användas för att bemästra problemet. Dessa personer kan vara människor i individens sociala nätverk som har förmåga att göra oberoende bedömningar av problemet och på så sätt ge råd om hur individen bör handskas med problemet. Detta stöd är till skillnad från instrumentellt stöd inte hjälpande utan kan ses som en form av hjälp till självhjälp (Aronsson, 1987).

Enligt Aronsson (1987) påvisar House några effekter av socialt stöd. Socialt stöd kan direkt förbättra hälsa och välbefinnande genom att människor får sina behov av trygghet, social kontakt, gillande och samhörighet tillgodosedda. Socialt stöd kan också reducera stressnivån i arbetet och på så sätt indirekt förbättra hälsan (Aronsson, 1987).

En annan viktig aspekt att ta hänsyn till för att uppnå hög arbetstillfredsställelse är arbetets innehåll och hur arbetet är upplagt, vilket beskrivs i Hackman & Oldhams motivationsteori.

Hackman & Oldhams motivationsteori

Det kan finnas många orsaker till att vi trivs eller vantrivs på våra arbeten. Vårt arbetes innehåll och hur arbetet är upplagt är kanske två av de viktigaste faktorerna till om vi känner arbetstillfredsställelse i våra arbeten. Hackman & Oldham har konstruerat en modell för arbetsutformning som utgår från att vissa grundläggande egenskaper hos arbetet leder till upplevelser hos individen. Detta får konsekvenser både för individen och för det arbete han/hon utför (Eppler & Nelander, 1983). I sin modell inkluderar de vissa påverkande personlighetsfaktorer och menar att modellen endast kan ses som ett stöd i det praktiska arbetet i de fall där individerna själva är intresserade av att utveckla sig. För att ha goda förutsättningar för hög arbetsmotivation menar Hackman & Oldham att arbetet bör innehålla en hög grad av följande fem grundläggande egenskaper:

Variation - innebär att individen i sitt arbete bör ges tillfälle att använda så många färdigheter som möjligt.

Helhet - individen bör i mesta möjliga mån arbeta med arbetsuppgifter som har en klar början och ett klart slut.

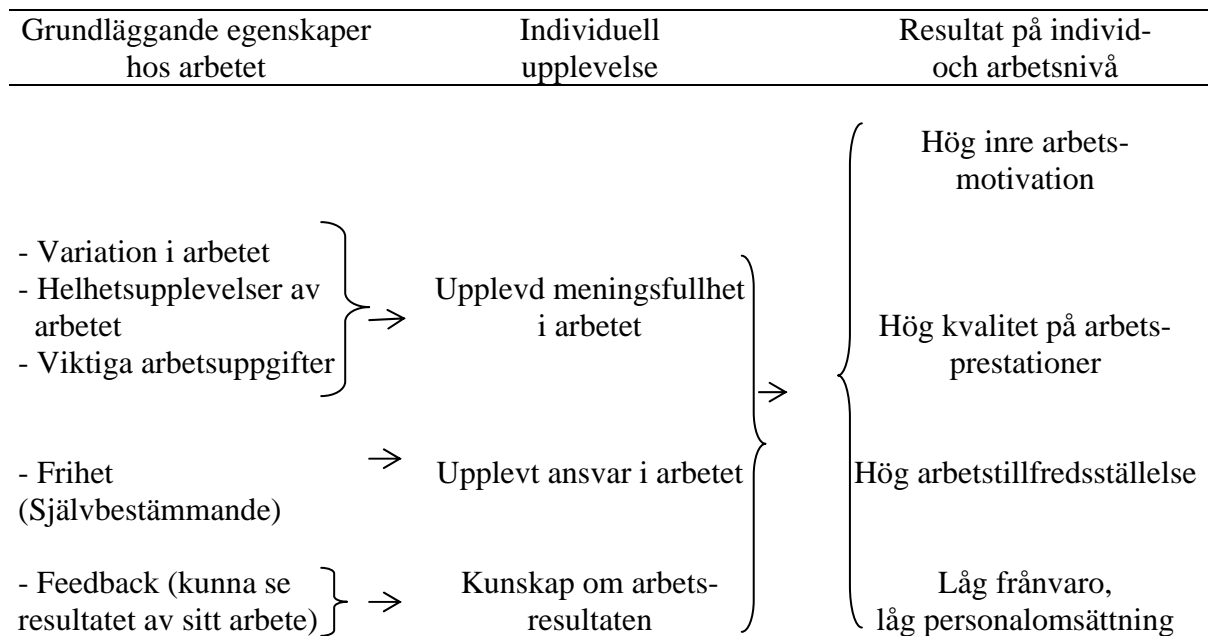
Betydelsefullhet - individen bör uppleva att de utförda arbetsuppgifterna är viktiga.

Frihet - individen bör ha möjlighet att påverka sina arbetsuppgifter.

Feedback - innebär att individen bör kunna se ett klart resultat av det arbete han/hon utfört. (Wolvén, 2000)

Hackman & Oldhams modell för arbetsutformning

(Modellen hämtad ur Wolvén, 2000, s. 176, rubriksättningen hämtad ur Eppler & Nelander, 1983, s. 22).



Tittar vi närmare på modellen ser vi att hög grad av variation i arbetet i kombination med avgränsade och betydelsefulla arbetsuppgifter resulterar i att individen upplever arbetet som meningsfullt. Friheten att själv kunna påverka sina arbetsuppgifter innebär att individen känner ett större ansvar för arbetet och genom feedback på sin arbetsinsats påverkas individens upplevelse av kunskap om arbetet. Dessa individuella upplevelser påverkar i sin tur själva resultatet på både individ- och arbetsnivå genom att individen känner hög arbetstillfredsställelse. Kvaliteten på arbetsprestationerna ökar därmed, liksom den inre arbetsmotivationen. Personalomsättningen och frånvaron minskar. Generellt kan man säga att ju mer positiv den individuella upplevelsen av arbetet är, desto bättre resultat (Wolvén, 2000).

Hackman & Oldham menar emellertid att det utöver detta finns några mellanliggande påverkande faktorer att ta hänsyn till i form av individuella utvecklingsbehov, individuella kunskaper och färdigheter och individens tillfredsställelse med arbetsförhållandena. Dessa faktorer varierar i och med att vi alla är individer med olika personligheter. Följaktligen är det rimligt att anta att en person med stor egen vilja till utveckling, stora kunskaper och färdigheter och stor tillfredsställelse med arbetsuppgifterna renderar ett bättre resultat (Wolvén, 2000).

Ytterligare en faktor som påverkar arbetsmiljön och den upplevda arbetstillfredsställelsen är den stress man eventuellt utsätts för i sin yrkesroll. Eftersom

stress förekommer i olika utsträckning på alla arbetsplatser berör vi ämnet under nedanstående rubrik.

Stress

Som individer reagerar vi olika på stress. En arbetssituation som upplevs som stressig för en person kan ses som utmanande och stimulerande för en annan. Det är inte heller enbart mellan individer man kan utläsa skillnader. Samma person kan, beroende på exempelvis tillfälliga sömnsvårigheter eller andra faktorer, uppfatta ett normalt sett stimulerande arbete som stressigt (Eppler & Nelander, 1983).

Då den ena aspekten av stressupplevelsen är beroende av hur individen upplever de krav som ställs, bör kraven kommuniceras på ett tydligt sätt för att undvika missförstånd. En del stressituationer är onödiga och har sin uppkomst i att individen missuppfattat de ställda kraven och uppfattat dem som större än de i själva verket är (Wolvén, 2000).

Sievertson (1993) menar att det är vanligt att man inom vissa yrkesgrupper inte erkänner den stress man har. Detta ses ofta inom grupper där gamla värderingar och attityder lever kvar om att det inte är tillåtet att öppet visa sina känslor. Detta kan då medföra att man bär på obearbetad stress.

För att hantera stress och stressfyllda situationer i arbete och vardag använder sig människor av olika copingstrategier, vilket vi beskriver närmare under nästa rubrik.

Copingstrategier

Coping är de strategier som människor använder sig av för att hantera stressfyllda situationer. Begreppet coping har sitt ursprung i den psykoanalytiska traditionen då med fokus på de omedvetna psykologiska försvar som kan inträffa när man upplever stress. Det finns även andra ansatser till hur begreppet används. Vanligast är att man skiljer på begreppet instrumentell coping som innebär att man agerar där det är möjligt att göra det och emotionell coping där man inte agerar utan reagerar känslomässigt på den upplevda situationen. Det vi tar fasta på inför denna studie är emotionell coping. Lazarus i Perski (2002) har utformat en modell med åtta huvudstrategier, varav vi anser de fyra första vara av vikt för denna studie.

Konfrontation – innebär att man försöker att ändra på de ansvarigas uppfattning

Distansering – man försöker att glömma eller förtränga det som upplevs jobbigt

Självbehärskning – man försöker att hålla inne med sina känslor

Söker socialt stöd – man vänder sig till sina närmaste för att få råd och hjälp

Axla ansvaret – man tar själv på sig skulden

Tillgripa eskapism – man hoppas på att ett mirakel ska ske

Pröva en planerad problemlösning – man gör upp en plan, till vilken man försöker hålla sig så gott man kan

Göra en positiv omvärdering av situationen – försöka se det positiva i situationen, vad situationen lärt mig.

(Perski, 2002)

Vi är individer som hanterar situationer på olika sätt och med hjälp av olika copingstrategier. Detta förhållningssätt kan på kort sikt vara fördelaktigt eftersom det är stressreducerande. Använder man däremot copingstrategier under en längre period är risken överhängande att det istället hindrar utvecklandet av kompetens som individen kan använda sig av för att i framtiden bättre bemästra liknande stressituationer. För att utveckla kompetens som ger individen bättre sätt att bemästra stressituationer kan det underlätta om man får hjälp med att bryta ned problemet i hanterbara aspekter (Aronsson, 1987).

För att minimera behovet av copingstrategier tror vi att det skulle vara värdefullt med en ökad kunskap om kommunikationens betydelse för vår arbetstillfredsställelse. För att öka förståelsen inom ämnet ämnar vi helt kort beskriva några viktiga aspekter av kommunikationsprocessen.

Kommunikation

I kommunikationsprocessen är det av vikt att ta hänsyn till den kontext i vilken kommunikationen äger rum. Situationen som man befinner sig i kan te sig så välkänd och vardaglig att man inte reflekterar över den mängd faktorer som ingår i kontexten och hur dessa faktorer inverkar på oss och de tolkningar vi gör av varandra. Dessa faktorer rör den *fysiska kontexten* såsom tid och plats, den *psykologiska* som består bland annat av tankar, känslor, förväntningar, stress, den *sociala* som gäller identitet, relationer makt och roller samt den *kulturella* kontexten som utgörs av värderingar, attityder världsbild och så vidare (Nilsson & Waldemarsson, 2005).

Ytterligare en del av kommunikationsprocessen är feedback. Feedback är nödvändigt för att vi ska veta konsekvenserna av vårt handlande och underlättar dessutom samspelet med varandra (Nilsson & Waldemarsson, 1994). Att ge feedback i form av beröm är betydande då detta visat sig förbättra framtida prestationer. Det är även viktigt att få negativ respons på det som vi gjort mindre bra (Dahlkwist, 1994).

Det vi sänder ut till vår omgivning är oåterkalleligt. Det sker lätt missförstånd och feltolkningar av varandras budskap. Det är därför eftersträvansvärt att ha en öppen och ärlig kommunikation med tydliga budskap (Nilsson & Waldemarsson, 2005).

Ronthy-Östberg & Rosendahl (1992) påtalar vikten av utvecklingssamtal som en möjlighet för medarbetarna att uttrycka tankar, idéer och önskemål samtidigt som det är ett tillfälle för chefen att ge uttryck för de önskemål och krav han/hon har på varje medarbetare. Syftet med utvecklingssamtal är att förbättra kommunikationen i organisationen.

När man i sin yrkesroll hanterar situationer som kan innebära psykisk påfrestning eller psykisk stress bör det finnas möjlighet till återhämtning för arbetsgruppen. En del av återhämtningen kan vara avlastningssamtal. Sievertson (1993) beskriver en metod som kallas debriefing, vilken syftar till bearbetning och lindring av upplevelser som kan vara psykiskt belastade. Debriefing är ickevärderande samtal där fakta, tankar, känslor och intryck tas upp och behandlas konfidentiellt. Detta medför en stressreduktion för de medverkande.

Sievertson (1993) redogör för fem modeller för debriefing, varav vi anser de fyra första vara av intresse för denna studie.

Informell debriefing: Här behövs ingen ledare utan detta är ett avlastningssamtal som förs i den egna arbetsgruppen. Man pratar av sig med varandra om det som upplevs betungande.

Enkel debriefing: Detta är ett informellt möte av kortvarig karaktär där chefen är den som tar initiativet och fungerar som ledare för samtalet. Här ges möjlighet till diskussion och gemensam summering av intrycken.

Teknisk debriefing: En formell genomgång där chefen är ledare och där man diskuterar utifrån metoder som rör arbetsmetodik, funktion, utrustning, organisation och samarbete.

Emotionell debriefing: Ledare för samtalet är en utomstående person utbildad inom debriefing. Samtalet sker efter vissa principer. Det är av vikt att personen är neutral i organisationen men väl förtrogen med förhållanden som råder på arbetsplatsen. Gruppen bör helst inte vara större än tolv personer (Sievertson, 1993).

Intensiv emotionell debriefing: Denna samtalsmodell används vid särskilt svåra upplevelser. Ledare för samtalet är en specialist inom området. Längre

uppföljning och ytterligare expertiskunskap kan komma att behöva kopplas till gruppen, som ej bör vara större än 5-8 personer. Dessa möten sker vid flera tillfällen och utan fasta tidsgränser och efter debriefing- och psykoterapeutiska principer.

Vilken typ av ledarskap chefen utövar får direkta konsekvenser för hur öppen dialogen är inom arbetsgruppen. Ledarskapet är också en viktig faktor för gruppens arbetsmotivation och arbetstillfredsställelse. Med anledning av detta anser vi det relevant för studien att även beröra ämnet ledarskap.

Ledarskap

De flesta forskare inom ledarskapsområdet enas om att ledarskapet innefattar en process där en person medvetet utövar inflytande över andra personer för att styra, strukturera och främja aktiviteter och relationer i gruppen eller organisationen (Yukl, 2002).

Ledarskapet har visat sig vara en viktig faktor när man tittar på hur arbetsgruppen fungerar. Ett effektivt ledarskap tar hänsyn till såväl produktion som personal. Goda ledare har också en personlighet som stämmer överens med de krav som arbetssituationen ställer (Boalt Boëthius, 2003).

Under 1940-50 talen slår forskningsinriktningen ”human relation” rot. I och med detta växer en mer demokratisk människosyn fram. Den auktoritära, maktorienterade ledaren som tidigare hade kännetecknat det goda ledarskapet ersätts med en grupporienterad, demokratisk ledare. I och med detta förskjuts fokus från produktionen till personalen. Mål och arbetsmetoder diskuteras och bestäms i samråd med arbetsgruppen som i mesta möjliga mån själv utformar den arbetsmetod med vilken de uppställda målen ska nås. Den demokratiska ledaren är lyhörd för arbetsgruppens idéer och förslag. Sin ställning bygger han/hon på kompetens och förmåga att samordna verksamheten på ett sätt som kommer hela arbetsgruppen till godo (Rubenowitz, 1994).

Dessa två ledarskapsstilar har ofta setts som varandras motsatser. Rubenowitz (1994) menar dock att all erfarenhet och forskning invänder mot hållbarheten i detta synsätt. Den ledarstil som numera efterfrågas är en kombination av ovanstående inriktningar. Det vill säga ledaren är medveten om att huvuduppgiften är att producera varor/tjänster men har även förmåga att ta till vara på och stärka de resurser arbetsgruppen besitter. Att ledaren genom en öppen kommunikation lyckas skapa en ömsesidig förståelse utgör grunden för att relationen mellan ledare och arbetsgrupp ska kännetecknas av samarbete istället för ordergivning.

I och med detta förändrade sätt att se på ledarskap krävs att ledaren istället för att ge order och utöva kontroll kan formulera visioner och realistiska godtagbara mål. Ledaren bör också ha en god helhetssyn på verksamheten och förmåga att snabbt tolka och anpassa sig till omvärldsförändringar (Rubenowitz, 1994).

Sammanfattning av teori

För att belysa arbetstillfredsställelse på en övergripande nivå har vi valt att använda oss av Hackman & Oldhams motivationsteori. Modellen tar hänsyn till flera viktiga variabler som påverkar arbetstillfredsställelse, men det finns många fler aspekter att ta hänsyn till för att beskriva den psykosociala arbetsmiljön. För att vidga perspektivet har vi även valt att använda oss av teorier om socialt stöd och sociala relationer då relationer till kollegor och ledning visat sig vara betydande för hur vi upplever vår arbetssituation. Upplevd stress och hur vi hanterar stressfyllda situationer är också en faktor som påverkar vårt välbefinnande på jobbet och av den anledningen väljer vi att använda oss av teorier om stress och coping. Även kommunikationen mellan medarbetarna samt kommunikationen mellan medarbetare och ledning är av stor vikt för vårt välbefinnande och vår arbetsprestation, av den anledningen behandlar vi även teorier gällande detta. Vi har vidare valt att studera den tidigare forskning som bedrivits inom Svenska kyrkan. Samtliga ovanstående teorier anser vi är relevanta för att få en fördjupad förståelse för det komplexa område som den psykosociala arbetsmiljön utgör.

5. Metod

I detta avsnitt beskriver vi förutsättningarna för vår studie och redogör för val av metod och studiens genomförande. Vi reflekterar även över etiska aspekter av vår studie. Vidare diskuterar vi studiens trovärdighet. Avsnittet avslutas med en metoddiskussion.

Genomförandet

För att besvara våra frågeställningar har vi valt att använda oss av kvalitativa intervjuer. Kännetecknande för kvalitativ forskning är att man ofta intensivt studerar några få individer som har vissa gemensamma nämnare, i vårt fall krematoriepersonal. Det man intresserar sig för är det unika inom den specifika kontexten och på den mening eller den betydelse just den aspekten får för den sociala verklighet som studeras. Inom kvalitativ forskning strävar man således efter djup till skillnad från inom kvantitativ forskning där fokus ligger på bredd (Bryman, 2002).

I samband med det första mötet med vår kontaktperson för projektet, får vi veta mer om ramarna för den blivande studien. Vi får dessutom telefonnummer till andra personer med anknytning till Svenska kyrkan och Kommunal- och arbetarförbundet som eventuellt skulle kunna vara oss behjälpliga under vårt fortsatta arbete. En av dessa har lång erfarenhet inom området och var den som från början initierade idén till projektet. Med denne har vi vårt nästa möte. Efter detta bestämmer vi oss för att avgränsa vår undersökningsgrupp till att enbart omfatta krematoriepersonal då det visar sig att kyrkogårdsarbetarna har mycket varierande arbetsuppgifter. Vi ansåg det därför svårt att under den begränsade tid vi hade till förfogande genomföra intervjuer som på ett heltäckande sätt skulle belysa alla aspekter. Detta uppdrag avser belysa krematoriepersonalens upplevelser av sin psykosociala arbetsmiljö. Av den anledningen har vi valt att enbart ta fasta på vad personalen berättat för oss, även om vi är medvetna om att det naturligtvis kan finnas många orsaker till dessa upplevelser.

Kontaktpersonen hjälpte oss att få tillgång till de krematorier som ingår i det av kontaktpersonerna utvalda distriktet. Inom det utvalda distriktet genomförde vi sedan en totalundersökning.

Vår kontaktperson pratade inledningsvis själv med en av personalgrupperna och gav oss namnet på ytterligare en person som kunde hjälpa oss att introducera projektet i en av de andra grupperna. Vidare kontaktade vi cheferna för

respektive arbetsgrupp för att presentera projektet och få deras godkännande att genomföra intervjuerna. Vi bad även cheferna att prata med de anställda för att ytterligare förankra projektet. Vi återkom sedan enligt överenskommelse för att boka tider för intervjuerna. Samtliga intervjuer genomfördes under vecka 44-45. Undersökningsgruppen kom att omfatta sju personer, fyra män och tre kvinnor i åldrarna 30-65 år, vilka representerade tre krematorier. Samtliga beskriver att det till stor del varit slumpen som styrt valet av arbetsplats. Man har ofta börjat som säsongsarbetare på kyrkogården och sedan varit anställd där under varierande tid. Därefter har man sökt alternativt blivit erbjuden en tjänst på krematoriet. Sex av sju intervjupersoner har fasta anställningar på krematorierna den sjunde fungerar som avbytare, vilket innebär att intervjupersonen arbetar på krematoriet vid semestrar och sjukdom i övrigt innehar intervjupersonen en tjänst som kyrkogårdsarbetare. Hur länge man arbetat på krematoriet varierar från 3 till 17 år. Utbildningsbakgrunden motsvarar i de flesta fall en gymnasieutbildning ofta med praktisk inriktning.

Vid första besöket på varje krematorium guidade intervjupersonerna oss runt i lokalerna, där vi fick en inblick i hur arbetet går till. Intervjuerna varade sedan i 30-60 minuter och skedde under arbetstid på respektive intervjupersons arbetsplats. Vi valde att vara två närvarande vid genomförandet av intervjuerna. Den ena hade en mer aktiv roll och drev intervjun framåt medan den andra hade en passiv lyssnande roll. Vi ansåg att detta var ett bra arbetssätt då personen med den passiva rollen även hade möjlighet att fokusera på kroppshållning, ansiktsuttryck och andra icke verbala uttryck.

I mesta möjliga mån har vi använt oss av vad Patton (2001) kallar sant öppna frågor för att intervjupersonen ska ges möjlighet att berätta med egna ord. Därefter har vi ställt uppföljningsfrågor för att få bättre förståelse (Bryman, 2002). När vi genomförde våra intervjuer försökte vi i möjligaste mån genomföra dem som vanliga samtal för att på så sätt skapa en öppen dialog.

Vår intervjuguide var semi-strukturerad och utformad efter de teman vi avsåg undersöka för att få en inblick i krematoriepersonalens psykosociala arbetsmiljö. Intervjuguiden användes vidare som en checklista för att vi för egen del skulle se att vi berört de områden vi ansåg vara av vikt för att besvara våra frågeställningar och för att fördjupa oss i problemområdet. Genom att använda öppna frågor gavs intervjupersonerna möjlighet att med egna ord beskriva och berätta om ett område som för oss var helt okänt. Genom detta undvek vi också att leda intervjupersonerna i en viss riktning. Patton (2001) menar att det vid kvalitativa intervjuer är viktigt att låta intervjupersonen svara med sina egna ord i så hög utsträckning som möjligt och att man i mesta möjliga mån bör undvika att tvinga in svar i färdiga kategorier. Genom detta tillvägagångssätt sätts

intervjupersonens upplevelser och tolkningar av verkligheten i fokus, forskaren när intervjupersonens inifrånperspektiv.

Vid alla intervjuer utom en användes bandspelare. I sistnämnda fall undanbad sig intervjupersonen att vi spelade in intervjun trots att vi förklarade att inspelningen enbart var för vårt eget minnes skull. I detta fall skrev vi stödord under tiden, därefter talade vi själva in allt vi kom ihåg från intervjun på band. En av oss skrev sedan ut en redogörelse för intervjun. Övriga intervjuer transkriberades i sin helhet.

När vi skulle kategorisera materialet läste var och en igenom det transkriberade resultatet för att sedan gemensamt gå igenom vilka kategorier vi fann. Denna procedur upprepade vi vid flera tillfällen för att vara säkra på att vi uppnått det Patton (2001) benämner intern homogenitet. Det vill säga, liknar de olika delarna i kategorin varandra tillräckligt mycket för att tillhöra samma kategori? Patton (2001) talar även om extern heterogenitet, det vill säga – är de olika delarna i materialet tillräckligt olika för att tillhöra i skilda kategorier? Den externa heterogeniteten visade sig vara bristfällig, vilket resulterade i att vi omarbetade kategorierna ytterligare och slog samman två av dem då vi ansåg att dessa låg för nära varandra och besvarade samma frågor.

Vår studie har en induktiv inriktning (Bryman, 2002), genom att vi in i det längsta väntat med att binda teorier till våra insamlade data. Vår datainsamling och analys kan sägas ha skett i växelverkan. Under studiens gång har vi funderat på relevanta teorier som kan ligga till grund för och belysa studiens resultat. Den mest genomgripande litteraturgenomgången startade vi emellertid i samband med att vi började ana mönster och se samband i vårt insamlade material. Detta för att på bästa sätt låta empirin tala innan vi kopplade den till teorier och tidigare forskningsresultat.

Studiens trovärdighet

Lincoln & Guba ställer sig i Bryman (2002) kritiska till att det finns en enda och absolut sanning om den sociala verkligheten. Man menar istället att det finns fler beskrivningar av denna verklighet. I och med detta anser Lincoln & Guba att det behövs alternativa begrepp och sätt för att bedöma kvalitativa studier. Bland annat myntar de begreppet trovärdighet som en bedömningsgrund för hur bra en kvalitativ studie är. Trovärdighetsbegreppet består i sin tur av fyra delar av vilka vi anser oss kunna behandla tre i denna studie.

Tillförlitlighet menar Lincoln & Guba att man kan uppnå bland annat genom triangulering. I detta fall anser vi oss inte kunna stärka trovärdigheten genom de observationer vi gjort, då dessa utfördes under mycket begränsad tid. Däremot

anser vi att de likheter vi finner mellan vår studie och tidigare forskning inom Svenska kyrkan som organisation kan stärka studiens tillförlitlighet (Bryman, 2002). Vi lät också en av våra kontaktpersoner med stor kunskap och erfarenhet inom området ta del av och komma med synpunkter på vår intervjuguide. Detta ser vi som ytterligare ett sätt att stärka tillförlitligheten i de begrepp vi använt oss av.

Överförbarhet handlar om huruvida resultatet av forskningen är överförbar till andra kontexter. Lincoln & Guba anser att forskaren bör förse läsaren med täta och fylliga beskrivningar och redogörelser för de detaljer som ingår i den studerade kulturen. Lincoln & Guba menar att man på så sätt förser läsaren med en databas utifrån vilken läsaren själv får bedöma om resultaten är överförbara till andra kontexter (Bryman, 2002). Vi hoppas och tror att vi i denna studie försett er med så pass täta beskrivningar att ni själva kan bedöma huruvida dessa resultat är överförbara till andra kontexter.

En tredje aspekt som Lincoln & Guba tar upp är konfirmering. Då det inte går att uppnå fullständig objektivitet i samhälllig forskning måste forskaren förmedla att han/hon handlat i god tro. Med detta menas att forskaren inte medvetet låtit personliga värderingar eller sin teoretiska inriktning prägla utförandet och slutsatserna på ett negativt eller skevt sätt. Vi anser oss i denna studie ha handlat i god tro. Guba & Lincoln menar här att de åligger granskaren att slå fast i vilken utsträckning resultaten går att styrka (Bryman, 2002).

Etiska aspekter

När vi träffade våra intervjupersoner informerades vi om syftet med vår uppsats, att deras deltagande var helt frivilligt och att de när som helst under intervjuens gång hade möjlighet att avbryta den. Vidare berättade vi att alla svar skulle behandlas konfidentiellt och att alla bandinspelningar skulle förstöras så snart intervjuerna transkriberats. Vi har medvetet undvikit att namnge såväl intervjupersoner som det distrikt i vilket vi utfört våra intervjuer, detta för att inga kopplingar ska kunna göras varken till person eller plats. Genom detta förfarande anser vi oss ha uppfyllt de fyra forskningsetiska krav som ställs inom samhällsvetenskaplig forskning. *Informationkravet* innebär att berörda parter informeras om forskningsuppdragets syfte. Genom *samtyckeskravet* informeras intervjupersonen om att deltagandet är frivilligt. *Konfidentialitetskravet* uppfylls genom att vi informerar intervjupersonerna om att materialet kommer att behandlas och förvaras så att obehöriga ej kan ta del av den. *Nyttjandekravet* innebär att materialet endast kommer att användas för denna uppsats (URL 7).

Metoddiskussion

Enligt Patton (2001) är en viktig del i genomförandet av en kvalitativ studie att reflektera över sitt eget tillvägagångssätt. Trots att krematorier för oss var en helt okänd miljö hade vi vissa förutfattade meningar. Bland annat trodde vi att det enbart var män som innehade detta yrke, själva kremeringsförfarandet skilde sig också från det vi förväntat oss. Vi anser emellertid inte att detta påverkat vår studie, då vi med nyfikenhet och öppet sinne utforskade området.

Patton (2001) menar att viss forskareffekt kan uppkomma när man genomför kvalitativa intervjuer. Huruvida vår närvaro har påverkat intervjupersonernas svar är något vi reflekterat över. I och med att vi endast genomförde en intervju med varje person finns en risk att intervjupersonerna höll en viss distans till oss. Hade vi haft möjlighet att träffa intervjupersonerna vid flera tillfällen skulle det troligtvis ha ökat deras förtroende för oss och därmed skulle deras svar eventuellt ha blivit mer förtroliga. Vi anser emellertid att vi skapade en god intervjusituation genom att vi först fick en rundvandring i lokalerna, i samband med detta kunde vi prata på ett mer naturligt sätt. Även om vi inte genomförde några långa observationer kan vi tala om ytterligare en forskareffekt. Vi blev själva påverkade av den miljö intervjupersonerna vistas i, samt av det intervjupersonerna delgav oss. Detta medförde att vi kände ett engagemang och en vilja att förmedla deras vardag vidare. Vi anser emellertid inte att detta har varit negativt för studien (Patton, 2001).

I vårt möte med intervjupersonerna undvek vi att använda oss av ord och begrepp från universitetsvärlden. Trots detta fann vi när vi genomfört de två första intervjuerna att vissa ord och begrepp var mer laddade än vi först anat. Bland annat var det svårt att få svar på frågor om ledarskapet då man undviker att kritisera chefen. Ett annat problem uppstod när vi talade om intervjupersonernas eventuella behov av handledning. Intervjupersonerna i de två inledande intervjuerna hade troligtvis en annan uppfattning av innebörden i begreppet. De tolkade förmodligen begreppet handledning som något man använder sig av när man har problem, alltså inget de själva hade behov av. När vi insåg begränsningarna i begreppen valde vi att i viss mån omformulera vår intervjuguide och använda oss av ord vi trodde var mindre laddade. Istället för att fråga om ledarskap valde vi att ställa frågor rörande delaktighet, inflytande över arbetet och möjlighet till påverkan. När det gäller handledningsbegreppet valde vi till en början att prata om ”ventiler” och möjlighet till ”att prata av sig” för att senare komma in på handledningsbegreppet.

6. Resultat

Nedan presenteras resultaten av våra insamlade data. Dessa presenteras utifrån de tre teman som introducerades under rubriken syfte: det dagliga arbetet, hälsa & återhämtning och ledarskap.

Det dagliga arbetet

För att få en inblick i krematoriepersonalens dagliga arbete lät vi dem fritt beskriva hur en arbetsdag ser ut och ställde sedan följdfrågor om det var något vi inte förstod, ville ha förtydligt eller fann intressant för den fortsatta studien.

Arbetsrotation förekommer på två av tre krematorier i undersökningsgruppen. Detta innebär att intervjupersonerna i det ena fallet arbetar efter ett tvåveckorsschema där en vecka ägnas åt kremering, den andra åt att vara behjälplig vid begravningsceremonier som hålls i kapellen i anslutning till krematoriet. I det andra fallet arbetar man enligt ett treveckorsschema vilket beskrivs närmare längre ned i detta avsnitt.

När man ansvarar för kremeringen påtalar flera av intervjupersonerna vikten av att ha kontroll över den tekniska delen, att se till att ugnarna har rätt temperatur och att allt fungerar som det ska. I och med att man arbetar med mycket höga temperaturer (minst 700 grader) är säkerheten viktig. Kremeringen av en kista tar cirka 1-1½ timme beroende på bland annat kroppsstorlek och ålder. Därefter rakas ugnen ur och de benbitar och det stoft som återstår flyttas över till en kvarn som mal bitarna till aska, vilken i sin tur hålls i urnan. Varje kista tilldelas en kremationsbricka i metall med ett unikt nummer. Denna bricka följer kistan under hela processen och gravsätts slutligen med urnan. Detta för att inga tvivel ska uppstå gällande den avlidnes identitet.

Att ansvara för begravningsdelen innefattar att se till att kapellen är i ordningsställda inför begravningar. Man hänger upp psalmnummer och tänder ljus. Efter begravningsakten placerar man ut begravningsblommorna i kransgården och dessutom står man för klockringningen. Utöver detta visar man anhöriga lediga gravplatser, lämnar ut urnor till anhöriga eller berörd begravningsentreprenör, man tar emot inkommande och utgående kistor och hjälper till vid urnedsättningar.

Det krematorium som arbetar efter ett treveckorsschema utför i stort sett samma arbetsuppgifter som ovan, dessutom har man en vecka där man sköter underhåll.

Till stor del tillbringas denna vecka utomhus med för årstiden förekommande kyrkogårdsuppgifter som exempelvis gräsklippning, lövkrottning och snöskottning. Exempel på andra arbetsuppgifter under denna vecka kan vara målning av katafalker och städning.

På ett av krematorierna arbetar intervjupersonen ensam, där har man en begravningsfri dag, däremot utförs kremationer fem dagar i veckan.

I samband med urnutlämning och urnnedsättning kommer intervjupersonerna i kontakt med sörjande. Flertalet menar att man i dessa situationer bör ha förmåga att känna av människors sinnesstämning. Människor hanterar sorg på många olika sätt och av den anledningen är det viktigt att ha förmågan att anpassa sig och hantera situationen därefter.

Man vet ju aldrig hur den utlämningen kommer att bli. För man vet ju inte vem som hämtar urnan. Det kan vara hysteriska skratt och det kan vara jätteledsna, det kan vara som att hämta vilket paket som helst. Vi är ju så olika människor...

Äh, ja jag tycker för det mesta är det inga större problem. Det känner man ju av lite hur de vill ha det...

Intervjupersonerna upplever att det är mycket tider att passa framförallt under den vecka man ansvarar för begravningsdelen. Denna tidspassning upplevs ibland som jobbig och i och med detta uppskattar samtliga intervjupersoner när man får arbeta med andra arbetsuppgifter som inte är lika tidsbundna.

... all den här tidspassningen och allt sånt tycker jag är tråkigt ../.. har man begravningsbiten har man hela tiden tider att passa.

Flertalet av intervjupersonerna ser arbetet som en kombination av ensamarbete och arbete i grupp. Även om man utför sina arbetsuppgifter var för sig upplever man sig aldrig som ensam i och med att man vet att man har sina arbetskamrater i huset. Dessutom vistas andra yrkesgrupper ofta i lokalerna och ses som indirekta arbetskamrater. Dessa kan till exempel vara begravningsentreprenörer, florister, präster och musiker.

Nej, det kan man inte säga vi är ju ../.. stycken. Oftast vet vi ju var den andra är så att säga, i fall det händer något.

Hälsa och återhämtning

Detta tema handlar i huvudsak om intervjupersonernas åsikt om hur man bearbetar känsliga situationer i arbetet och vilka möjligheter som finns till återhämtning. Vi ämnade undersöka om det fanns handledning i organiserad

form eller om intervjupersonerna upplevde sig ha behov av detta. Vidare ville vi belysa intervjupersonernas strategier för att hantera sin yrkessituation och i vilken omfattning man pratade med varandra eller med andra om detta.

Det genomgående i intervjuerna är att intervjupersonerna inte tänker på att det är människor som ligger i kistorna. Några intervjupersoner uttrycker att de i början tänkte mer på att det var en person i kistan, men menar att detta upphörde när arbetet blev rutin.

Nej, nej, nu är det ju lådor, vi säger aldrig kistor nästan. Det kommer en låda till...

... Ja man kan ju liksom inte gå och, ah ja sörja är inte rätt ord men, gå och tänka på dom döda människorna. Man måste kunna stänga av det annars kan man nog inte jobba med det här.

Jag tänker inte så mycket på det, man får nog inte göra det heller tror jag inte. För då kanske det blir lite jobbigare, tar det som vilket jobb som helst.

Intervjupersonerna menar att det inte är något farligt eller obehagligt med döden. Några intervjupersoner uttrycker att man har större anledning att vara rädd eller känna obehag när man är på stan än när man befinner sig på krematoriet. Samtliga intervjupersoner anser att döden är en del av livets naturliga rytm. En intervjuperson menar att precis som en barnmorska behövs när vi föds till världen, behövs det någon som hjälper oss när vi lämnat detta liv.

Någon upplever den tekniska delen runt kremationsanläggningen som komplicerad. Ytterligare andra ger ett tvetydigt intryck då de först hävdar att de inte ser något speciellt känsligt i sitt arbete. För att senare under intervjun uttrycka att något som man aldrig vänjer vid är när det kommer in yngre personer eller barnkistor. Samtliga intervjupersoner ser dessa tillfällen som känsliga.

Ja det är väl det här att det kan ju vara så mycket krångel och grejer så att man inte, det är anläggningen eller vad man ska säga...

Nej det är väl inget som är så där speciellt jobbigt. Nej det tycker jag inte. Det kommer ju in barnkistor och sådär ibland. Och det är ju lite annorlunda för det är ju lite för tidigt för dom.

Ett barn som kanske dör när det bara är ett par veckor eller månader eller sådär, det har ju funnits för mamman och pappan förstår jag och har fått en liten plats, men däremot ett barn som är tolv år. Då finns det tolv julaftnar, det finns tolv midsommaraftnar, det finns tolv födelsedagar ../.. För den personen har ju ../.. hunnit skaffa sig ett liv, blivit en person.

Ytterligare en situation som upplevs som känslig är mötet med de sörjande, då man inte vet vilken sinnesstämning dessa befinner sig i.

Ja, människor i sorg beter sig väldigt olika, en del är besvikna eller ledsna det kan vara blandat. Men man får vara ganska lyhörd när man möter människor...

Majoriteten av intervjupersonerna upplever dock inte något eget behov av handledning i organiserad form när det gäller dessa situationer. En person ger emellertid uttryck för en annan åsikt, den personen har erfarenhet av handledning från tidigare arbeten.

... vi har ju ingen ja, vi kan prata med vad jag vet. Vi hade ju då när tsunamin var, det kom ju mycket barn, ungdomar, ja folk överhuvudtaget, som kom här då. Och så hade vi vår stackars grävmaskinist som grävde grav efter grav efter grav alltså för dem här. Och en sån kan jag tänka mig skulle behöva prata.

Nej inte för egen del

... jag tror alltid att det är bra att träffas och prata igenom. Jag tror det. Nu pratar jag med begravningsentreprenörerna och dom kommer till mig och lättar hjärtat. Så det blir ju vår, ja ventil, så det blir ju vår form av organiserad handledning...

Intervjupersonerna uppger att de i möjligaste mån undviker att ta med sig jobbet hem. Merparten av intervjupersonerna uttrycker emellertid att det påverkar privatlivet på så sätt att man är mer medveten om livets skörhet och att livet lätt kan tas ifrån oss. Majoriteten menar att detta medför att man tänker till, är tacksam över livet och att man värdesätter sina närmaste i högre utsträckning än innan.

Ja det är klart att man har lite mer funderingar kring döden sen man började här. Faktiskt! Så då tänker man på sina egna anhöriga och om det skulle hända dom nåt. Det har blivit lite mer påtagligt kan man säga.

Den variation som finns i arbetet i och med arbetsrotationen, upplever merparten av intervjupersonerna som ett tillfälle till återhämtning där man ges möjlighet att tänka på annat. Flertalet påtalar att det upplevs som en frihet att utföra sysslor som inte kräver samma starka koncentration och tidspassning.

... då har man ju en chans att tänka på ingenting. Vi är ute och klipper gräs och kanske pratar med kyrkogårdsbesökare och sånt där då och det är en helt annan, en annan, ja man vilar på ett helt annat sätt.

... det är rätt så skönt att komma ut och stänga av huvudet ibland...

Flertalet beskriver andan i personalgruppen som viktig, med bra sammanhållning och ett öppet klimat vilket gör att man kan prata med varandra och finnas som stöd. Resultatet visar att det inte endast är arbetskamraterna på krematoriet som är av betydelse, även andra yrkeskategorier som rör sig i lokalerna fyller en viktig funktion. Bland dessa kan främst begravningsentreprenörerna nämnas, då dessa fungerar som en möjlighet till ventilering av sådant som upplevs som känslomässigt jobbigt. Inte heller i det krematorium där intervjupersonen arbetar ensam upplevs arbetet som ensamarbete då flera andra yrkesgrupper arbetar med intervjupersonen.

Genom att intervjupersonerna arbetar nära varandra i den arbetsgrupp man tillhör lär man känna varandra väl och är lyhörd för varandras behov i arbetet. Arbetsgruppen upplevs därför som en stor trygghet.

Jag tror vi kan säga precis vad som helst till varandra, vi känner varandra väldigt väl, bättre än våra respektive tror jag...

Ytterligare en ventil som nämns av samtliga är förmågan att muntra upp varandra. I den arbetsmiljö intervjupersonerna delar är det viktigt att kunna skratta tillsammans. Flera av intervjupersonerna påtalar att man tror att skämt och möjligheten att lätta upp stämningen kanske är viktigare på denna arbetsplats än på många andra. Man uttrycker emellertid att man gör det med stor respekt för döden och den enskilde individen.

... vi jobbar med döden varje dag, inte för att vi blir gladare för det, men vi behöver nog lätta upp och muntra upp varandra mer...

... vi håller oss inom ramarna det får inte gå för långt.

Vi frågar också intervjupersonerna om de har vetskap om möjligheter till eventuell handledning i organiserad form.

Nej, inte vad jag vet om i alla fall.

Nej det kan jag inte påstå. Det är ingenting sånt.

Ledarskap

För att få en inblick i hur intervjupersonerna upplever att ledarskapet fungerar ställde vi frågor som rörde hur delaktig man kände sig i verksamheten, hur stort inflytande man ansåg sig ha över sitt arbete och hur mycket man ansåg sig kunna påverka sin arbetssituation.

Resultatet visar att övervägande delen av intervjupersonerna anser sig bli lyssnade på när det gäller önskemål och förbättringar framförallt av

praktisk/teknisk karaktär. Man får det man anser sig behöva för den dagliga verksamheten, i och med detta upplever man i viss mån att man kan påverka sin arbetssituation. Hur mycket man anser sig kunna påverka varierar dock bland intervjupersonerna.

Jag tycker jag kan påverka ganska mycket, det tycker jag. Om jag vill så kan jag påverka mycket och vara delaktig ../.. Man får strida lite, men man kan påverka, det kan man absolut. Det tycker jag. Men det krävs alltid kraft...

Det har vi väl till viss del. Om det är att man vill förnya något exempelvis eller man kan ju alltid ge förslag. Och är det inom rimliga kostnader så, ofta går det ju igenom ../..vi diskuterar ju alltid ihop då om det är någon större grej då.

Dom skiter nog i vad vi tycker, det tror jag.

När det gäller att bli sedd och få bekräftelse som individ och för det arbete man utför visar vårt resultat att det finns brister. Feedback, såväl positiv som negativ från närmaste chef på det arbete man utför är i stort sett obefintlig enligt intervjupersonerna. Flera av intervjupersonerna ger uttryck för en önskan om en nära och mer regelbunden kontakt med sin närmaste chef. I något fall har man också uttalat denna önskan utan att få gehör för den. Man uttrycker stor förståelse för att chefen har en mängd varierande arbetsuppgifter som är förlagda på fysiskt olika platser vilket innebär att chefen inte kan vara på plats dagligen i verksamheten, däremot har man en önskan om att ändå bli sedd och bekräftad för det arbete man utför.

... mer uppskattning uppifrån på något sätt, någon som bryr sig om oss också. Det är ingen som gör idag.

... en som talar om och kanske klappar en på axeln, att det här var bra och det gick jättefint och nu har det inte gått så bra, men nu ska vi försöka ändra på det ../.. ja stå bredvid på något sätt

Vi ställer även frågor gällande förekomsten av årliga utvecklingssamtal, vilket övervägande delen av intervjupersonerna bekräftar att de har. Flertalet av intervjupersonerna uttalar här brister i möjligheten att ärligt kunna uttrycka sig angående sin arbetssituation. Detta kan bero på flera faktorer, i vissa fall anser man inte att chefen har förståelse för arbetsuppgifterna och i och med detta kan det vara svårt att förklara vad man utsätts för varje dag. I vissa fall bygger utvecklingssamtalen på att intervjupersonerna fyller i ett formulär rörande flera frågor. Där ges man också tillfälle att förklara vad man anser som styrkor och svagheter hos chefen.

... så då får man, ska man ju säga vad man tycker och tänker men det kan man ju inte. Det borde ju vara någon mera utomstående egentligen som man pratar med ..//.. Jag tror det står något liknande- vad jag ansåg om min chef. Ska jag sitta och säga det då? Det går ju inte.

... Dom är väl ganska torftiga, men vi har dom i alla fall, jag tycker inte att man berör de ämnena vi borde egentligen där.

Flera av intervjupersonerna påtalar att det när det gäller utvecklingssamtalen skulle vara positivt och värdefullt om någon utanför organisationen genomförde dessa. Merparten av intervjupersonerna anser att det är svårt att direkt inför chefen påtala eventuella brister hos denne även om utvecklingssamtalet egentligen är ett forum för att lyfta även denna fråga. I dessa fall anser man att det skulle vara lättare att framföra detta till en utomstående person som i sin tur tar upp det med berörd chef.

I vissa fall uttrycker man ändå att utvecklingssamtalen fyller viss funktion.

... Men är det bekymmer och problem då pratar jag med [chefen] och då tycker jag utvecklingssamtalen är bra. För det är ändå ett tillfälle, nu klockan 10 sätter vi oss och då är det min tid, eller vår tid så. Så det funkar, det gör det.

Vi ställer också frågan hur intervjupersonerna anser att en bra chef bör vara och får varierande svar.

Det sägs ju att en bra chef är en sådan chef som gör sig överflödig. Det är en bra chef ..//.. chefen vara en medresenär eller vad jag ska säga...

Andra uttrycker sig i termer av lyhördhet, lyssna på vad man har att säga, visa uppskattning, medan ytterligare andra tycker det är bra om chefen håller sig i bakgrunden.

Vi frågar också om man känner sig delaktig i den stora organisation som Svenska kyrkan utgör och resultatet visar att övervägande delen av intervjupersonerna anser sig som en i det närmaste osynlig yrkesgrupp.

Ja vi är nog bara en del av det på pappret tror jag, sen så är det inte så mycket mer. Sen tycker jag egentligen att Svenska kyrkan, man tror när man blir anställd där att det ska vara mer, vad ska jag säga, mer omhändertagande ledning och arbetsgivare. Men det tycker jag inte att det är. Där brister det väldigt mycket.

Nej, vi finns ju med men vi kanske skulle kunna få lite mer erbjudanden om att vara med om man vill. En del av oss är ju inte alls intresserade av det, en del något sånär och då kan det ju vara roligt om man får chansen i alla fall

..//.. Och så har man ju alltid chansen att tacka nej och då känns det ju alltid bättre på något sätt.

När det gäller att påverka sin arbetssituation genom att vidareutbilda sig eller på andra sätt få kompetensutveckling är möjligheterna små enligt intervjupersonerna. Merparten säger sig inte med säkerhet veta om det finns kompetensutvecklande kurser för deras yrkesgrupp. Det man känner till är en krematoriekurs i tre steg som flertalet också har gått alla eller flera steg av. Dessutom känner man till och har i vissa fall gått en kurs i ”att möta sörjande”. Några av våra intervjupersoner påtalar i detta sammanhang att de inte heller själva aktivt strävat efter eller uttalat önskemål om att få möjlighet till vidareutbildning inom yrket.

7. Analys

I detta avsnitt analyserar vi de resultat som framkommit i studien, dessa kopplas samman med de i den teoretiska referensramen beskrivna teorierna. Vi ämnar även påvisa eventuella likheter och skillnader mellan våra resultat och tidigare forskning och beskrivna teorier.

Analyserar man resultatet enligt Hackman & Oldhams motivationsteorimodell finns goda förutsättningar för hög arbetstillfredsställelse bland intervjupersonerna.

I modellen framgår att variation, känslan av helhet och av att man utför en viktig uppgift är av betydelse för om man upplever arbetet som meningsfullt. I vår studie framkommer att intervjupersonerna genom arbetsrotationen upplever variation i arbetet, de arbetsuppgifter man utför har också ofta en tydlig början och ett tydligt slut vilket innebär att känslan av helhet stärks. Flera av intervjupersonerna ger också uttryck för att de upplever sina arbetsuppgifter som viktiga. Dessutom har intervjupersonerna möjlighet till självbestämmande genom att de själva till stor del styr sitt arbete. (I viss mån är dock detta en sanning med modifikation, då flera av intervjupersonerna ibland upplever sig bundna av de tider som måste passas inför exempelvis begravningar). Feedback i Hackman & Oldhams modell utgörs av upplevelsen av att själv kunna se resultatet av sitt arbete och det menar vi att intervjupersonerna gör. Men precis som Hackman & Oldham påtalar finns ett antal individuella faktorer som påverkar känslan av arbetstillfredsställelse. Detta framgår även i våra resultat. Några av intervjupersonerna ger uttryck för större utvecklingsbehov, större individuella färdigheter och högre tillfredsställelse med arbetsförhållandena än andra. Dessa uttrycker sig också ofta i mer positiva termer gällande sin arbetssituation.

Analyserar man resultatet mer i detalj framkommer dock ett flertal brister, vilka vi ämnar klarlägga i nedanstående avsnitt.

Det dagliga arbetet

Enligt arbetsmiljölagen ska arbetsförhållandena anpassas till människors olika förutsättningar i fysiskt och psykiskt avseende. I resultatet framgår att organisationen tar hänsyn till de fysiska belastningarna, med högt säkerhetstänkande vad det gäller den fysiska arbetsmiljön. Även om intervjupersonerna ger uttryck för viss oro när det gäller tekniska funktioner vid kremeringen, anser

de sig samtidigt få gehör för önskemål om förbättringar av praktisk/teknisk karaktär. Däremot lägger man mindre fokus på den psykiska belastningen. Detta är en problematik som även Hansson i Bruhn et al påtalar när det gäller Svenska kyrkan som organisation. Hansson menar att fysiska arbetsmiljöproblem och skador förekommer i mindre utsträckning inom kyrkan än på många andra arbetsplatser. Däremot verkar problem av psykosocial karaktär vara fler. I denna studie ger dock intervjupersonerna till skillnad från ovanstående studie inte uttryck för att problem av sådan art skulle förekomma.

Enligt Hansson i Bruhn et al beskrivs kyrkan som en organisation som i hög grad bygger på ensamarbete. Detta överensstämmer till viss del med resultaten som framkommer i denna studie där intervjupersonerna ser sitt arbete som en kombination av ensamarbete och arbete i grupp. På två av våra tre krematorier har man alltid en arbetskamrat i närheten, vilket flera av intervjupersonerna ser som en trygghet och ett socialt stöd.

Arbetsmiljölagen 2 kapitlet § 1 föreskriver att arbetet utformas så att det ger variation, social kontakt, och samarbete, vidare skall arbetstagarna ges möjlighet att medverka i utformningen av sin arbetssituation. Resultaten visar att intervjupersonerna precis som vi tidigare nämnt upplever sitt arbete som varierande och att de ges stor frihet att själva ta ansvar för hur arbetet läggs upp och utförs, man har hög egenkontroll. Bruhn et al menar att hög egenkontroll är positivt men pekar samtidigt på att det kan ha en baksida i form av isolering och bristande socialt stöd. Detta är dock inget vi kan utläsa i denna studie. Intervjupersonerna upplever att de har socialt stöd, såväl instrumentellt som emotionellt genom att arbetskamraterna hjälps åt och stöttar varandra i praktiska göromål, man visar även omtanke och tilltro till varandra. Där ensamarbete förekommer står andra yrkeskategorier för det sociala stödet.

Något som i viss mån motsäger ovanstående höga egenkontroll är att intervjupersonerna ger uttryck för att tidspressen i samband med begravningsdelen kan upplevas stressande. Under den vecka man ansvarar för begravingar anser vi därmed att man har en relativt låg egenkontroll och på grund av tidspassningen begränsade möjligheter att påverka sin arbetssituation. Det gäller att se till att kapellen är i ordning inför varje begravningsakt, dessutom ansvarar man för utlämning av urnor och i vissa fall också nedsättning av dessa. Dessa arbetsuppgifter innebär också tidspassning och i de fall där man dessutom möter sörjande måste man ge sken av att ha all tid i världen även om så inte är fallet. Detta tolkar vi som att det kan föreligga en viss obalans mellan upplevda krav och förmåga, vilket i sin tur kan leda till stress.

Hälsa och återhämtning

Tidigare forskning har visat att gränsdragningen mellan arbete och fritid är ett problem som finns inom Svenska kyrkan. På denna punkt skiljer sig denna studie från vad Bruhn et al påvisar. Intervjupersonerna i denna studie drar en tydlig gräns mellan arbete och fritid. När man stänger dörren till arbetsplatsen är man ledig. Arbetar man i församlingsverksamheten ser man ofta arbetet som ett kall, något man gör av religiös övertygelse. Därför är det svårare att dra samma tydliga gräns mellan arbete och fritid. Intervjupersonerna i denna studie däremot utför inte arbetet på grund av religiös övertygelse och av det skälet har man inte heller samma problem med gränsdragningen.

I resultatet framkommer att majoriteten av intervjupersonerna inte upplever sig ha något behov av handledning från någon utomstående. Detta trots att arbetet kan uppfattas som psykiskt belastande. Det visar sig emellertid att man använder sig av olika sorters stöd och återhämtningsstrategier inom arbetsgruppen.

Arbetsrotation är en åtgärd som uppskattas av samtliga intervjupersoner och fungerar som en möjlighet till återhämtning. En annan form av stöd är det stöd man får från sina arbetskamrater och andra yrkesgrupper, exempelvis begravningsentreprenörerna. Precis som Hansson ser vi att det förekommer så kallade vertikala grupper. Dessa är dock till skillnad från i Hanssons studie av mer stabil karaktär. Flera av intervjupersonerna nämner andra personalkategorier som begravningsentreprenörer och florister vilka de ser som indirekta arbetskamrater. Dessa verkar fylla en viktig funktion för intervjupersonerna. Man har olika arbetsuppgifter men målet är ändå detsamma, att göra en persons sista färd så värdig som möjligt.

En form av informativt stöd är de ”möta sörjande kurser” som finns att tillgå. Där får deltagaren information om hur man bör bemöta människor i sorg, vilket kan underlätta hanterandet av dessa situationer.

Flera av intervjupersonerna uppger att de ibland pratar av sig med begravningsentreprenören vid tillfällen som upplevs extra känsliga. Framförallt begravningsentreprenören men eventuellt även andra yrkeskategorier fungerar på så sätt som en ”ventil” och en form av samtalsstöd för intervjupersonerna. Detta ser vi som ett exempel på det Sievertson benämner informell debriefing. Möjligen kan det vara så att denna kontakt är extra värdefull eftersom man som Waldemarsson beskriver, delar samma kontext, i och med detta behöver man inte förklara situationen och sina känslor i detalj för den andra parten, denne har redan den förförståelse som behövs för att kunna fungera som ett stöd i situationen.

Intervjupersonerna möter i sitt dagliga arbete sörjande och flertalet påtalar att man måste ha förmågan att känna av människors sinnesstämning. I mötet med

de sörjande har intervjupersonerna att ta hänsyn till den fysiska kontexten som tid och plats men även den psykologiska som består av tankar, känslor, förväntningar och stress. Intervjupersonerna ger inte uttryck av att befinna sig i stress vid dessa situationer men enligt Sievertson är det vanligt att man inom vissa arbetsgrupper inte erkänner den stress man arbetar under. Vi tror att så kan vara fallet i denna undersökningsgrupp. Möjligen skulle detta kunna vara en källa till obearbetad stress hos intervjupersonerna.

Enligt vår tolkning använder sig intervjupersonerna av olika copingstrategier för att hantera de situationer som uppkommer i det dagliga arbetet. Bland annat ser vi att samtliga intervjupersoner distanserar sig från det faktum att det är en död människa i kistan. Detta tolkar vi som en copingstrategi vilken intervjupersonerna använder sig av för att hantera att man dagligen arbetar med döden. Ytterligare en copingstrategi intervjupersonerna använder sig av enligt vår tolkning är självbehärskning. När intervjupersonerna möter sörjande ställs de inför en mängd olika känslouttryckningar, några gråter, andra är arga, ytterligare andra uppträder opåverkat. I detta möte väcks olika känslor även hos intervjupersonerna men för att vara professionell i sin yrkesroll håller man inne med dessa känslor och uppvisar ett yttre lugn.

Sievertson menar som vi nämnt tidigare att en del arbetsgrupper inte erkänner den stress de arbetar under och detta stämmer väl in på denna undersökningsgrupp. Vi tolkar det som att de inte är medvetna om den stress de utsätts för. Enligt vår tolkning använder sig intervjupersonerna av copingstrategier i sitt dagliga arbete, vilket enligt Perski kan leda till stressreaktioner. Det kan vara så att intervjupersonerna bär på obearbetad stress vilket i sin tur kan medföra ohälsa. En anledning till detta är enligt oss att man inte lyfter fram det faktum att denna yrkesgrupp arbetar med uppgifter som innehåller känsliga och svåra inslag. Andra faktorer som kan påverka är den bristande kommunikationen mellan medarbetare och chef. Intervjupersonerna ges inte möjlighet att föra ett öppet informellt samtal med sin chef, (det Sievertson benämner enkel debriefing) och det sociala stöd man borde få från chefen uteblir därmed. Stödet reduceras till att enbart innefatta det man får från arbetskamrater och andra yrkesgrupper.

Enligt Almega är det alltid arbetsgivaren som har det yttersta ansvaret för arbetsmiljön och det åligger arbetsgivaren att lyfta fram och synliggöra eventuella problem i den psykosociala arbetsmiljön och söka lösningar i samförstånd med medarbetarna.Handledning och stöd är en självklarhet i andra yrkesgrupper som hanterar arbetsuppgifter med traumatiska inslag, det torde enligt oss vara lika självklart inom denna yrkesgrupp.

Att Svenska kyrkan som organisation genomgående visar brister när det gäller den psykosociala arbetsmiljön kan vara en förklaring till att man inte ser sig ha ett behov av handledning och stöd. Det finns ingen tradition av sådant stöd inom organisationen och av den anledningen vet man inte vilket stöd som finns att tillgå, hur stödet kan utformas och vad detta skulle innebära.

Ledarskap

När vi analyserar resultaten ser vi precis som Hansson i Bruhn et al brister i kommunikationen mellan chef och medarbetare. Detta visar sig bland annat under de årliga PU-samtalen som majoriteten av intervjupersonerna har, men är missnöjda med. Ronthy-Östeberg & Rosendahl menar att utvecklingssamtalen är ett viktigt forum och ett tillfälle för såväl medarbetare som chef att uttrycka sina tankar, idéer och förväntningar på varandra. Utifrån de svar vi fått från intervjupersonerna kan vi utläsa uppenbara brister i öppenheten mellan chef och medarbetare vid dessa samtal. Intervjupersonerna upplever att det är svårt att påtala brister i ledarskapet direkt till chefen. I och med att denna kommunikation är bristfällig får varken chef eller medarbetare det sociala stöd som House menar är viktigt för att känna trygghet och samhörighet.

Flera av intervjupersonerna uttalar också en önskan om en mer vardaglig kontakt med sin chef genom att denne till exempel någon gång i veckan deltar vid morgonfikat eller liknande. Eftersom samtliga chefer har en mängd arbetsuppgifter att utföra på olika fysiskt belägna platser, tror vi att "fikarumssamtalet" skulle vara ett bra sätt att öppna kommunikationen mellan chef och medarbetare. Vi ser detta som en vinst för både medarbetare och chef. Chefen får värdefull information om den dagliga verksamheten som han/hon inte till fullo har kännedom om då man inte finns på plats dagligen. På så sätt blir det lättare för chefen att som beskrivs i Almega "lyssna och stämma av i personliga samtal". Vinsten för medarbetarna blir en närmare kontakt med chefen vilket ger större möjlighet till en öppen dialog och ökade möjligheter för socialt stöd och feedback på det arbete man utför.

Feedback, eller snarare bristen på feedback är ytterligare ett problem vi ser i materialet. Som Nilsson & Waldemarsson påtalar är feedback en viktig komponent för att vi ska veta konsekvenserna av vårt handlande. Som vi ser det får inte intervjupersonerna denna återkoppling, som bör komma från chefen. I och med detta tror vi att det finns en risk att arbetstillfredsställelsen minskar.

House talar i det här sammanhanget om värderande stöd. I och med att denna grupp saknar detta stöd är det svårt för gruppen att så att säga värdera sig själv. Man har ingen måttstock på vad som är bra och vad som är mindre bra.

Intervjupersonerna ger ändå uttryck för en känsla av delaktighet i beslutsprocesser gällande framförallt tekniska/praktiska frågor. Flera av intervjupersonerna menar att säkerhetstänkandet runt det praktiska, som exempelvis ugnarna är högt och att man får gehör för praktiska/tekniska saker som man ber om. När det gäller större inköp pratar man först ihop sig inom arbetsgruppen och för sedan fram en gemensam åsikt till chefen. Med stöd av ovanstående resonemang tolkar vi det som att ledarstilen hos intervjupersonernas chefer är mer produktionsinriktad än relationsinriktad. Cheferna styr dock inte via order utan intervjupersonerna upplever att de har stor frihet att själva påverka hur man lägger upp sina arbetsuppgifter och rutiner däromkring.

Även på ett högre organisatoriskt plan brister kommunikationen inom kyrkan. Hansson talar i Bruhn et al om kyrkan Janusansikte, något som vi också finner stöd för i vårt material. Rannsakar vi vår egen förförståelse för vad kyrkan står för ser vi den som omhändertagande, relationsinriktad och stödjande, ett synsätt vi enligt Bruhn et al delar med gemene man. Detta kan sägas känneteckna kyrkans ansikte utåt. Intervjupersonerna ger dock uttryck för att denna bild inte stämmer med organisationens insida. Överhuvudtaget har intervjupersonerna svårt att se sig som en del i den organisation som Svenska kyrkan utgör. Därmed faller bilden av kyrkan som omhändertagande och stödjande. Man har problem med att få de egna medarbetarna att känna sig sedda och som en del av helheten. Vi tror precis som Bruhn et al att en del i denna problematik ligger i att Svenska kyrkan är en så stor organisation som dessutom innefattar många olika yrkeskategorier. De små yrkesgrupperna, där våra intervju personer får anses ingå får då mycket svårt att hävda sig och göra sig synliga.

Att som anställd inte synas, vare sig på lägre eller högre organisatorisk nivå får enligt vår bedömning konsekvenser för arbetstillfredsställelsen. Vi tror att det är svårt att uppnå hög arbetstillfredsställelse i en organisation där man inte ser och bekräftar medarbetarna.

8. Slutsatser

Nedan presenteras förslag på förändringar som vi anser är av vikt för organisationen och denna yrkesgrupp. Vidare följer förslag till fortsatt forskning inom området.

Vårt uppdrag har varit att belysa intervjupersonernas upplevelser av sin psykosociala arbetsmiljö, vi är medvetna om att orsakerna till dessa upplevelser kan sökas på flera plan. Våra resultat och slutsatser utgår helt från personalens upplevelser. För att nå en fullständig förståelse för alla delar i denna process anser vi att det är viktigt att även ta hänsyn till och undersöka problematiken på ett högre organisatoriskt plan.

En åtgärd vi tror kan vara betydelsefull för yrkesgruppen är att få till stånd en öppnare kommunikation mellan medarbetare och ledning. Genom detta tror vi att mycket av det stöd som saknas idag kommer att falla sig naturligt. Det många efterfrågar är en naturlig vardaglig kontakt med sin närmaste chef. Intervjupersonerna ger uttryck för att sakna feedback och få bristfällig uppskattning för det arbete man utför. Genom att skapa rum för en öppen dialog med chefen tror vi att dessa problem relativt lätt skulle kunna åtgärdas. Ett verktyg för att underlätta detta arbete tror vi kan vara att använda sig av Kyrkans Q. I detta arbete anser vi det fruktbart att ta hjälp av en utomstående och opartisk person.

Inom yrkesgruppen finns ingen tradition av att använda sig av handledning. I resultatet är det endast en person som är helt positiv till detta, denne har tidigare erfarenhet av handledning i yrkesmässig form och har därmed en annan syn på begreppet än övriga. Vi anser att det skulle vara värdefullt för personalen om man avdramatiserade begreppet och informerade om att handledning kan bestå av många olika sorters stöd som kan utformas olika beroende av situation.

Som vi tidigare nämnt syftar denna studie till att ge en inblick i personalens upplevelser av sin psykosociala arbetsmiljö. När det gäller vidare forskning tror vi att det kan vara värdefullt att utöka urvalet till att även omfatta andra yrkesgrupper exempelvis kyrkogårdsarbetare. För att få ett vidare perspektiv bör man även inkludera ledningen och även se problematiken ur ett organisatoriskt perspektiv. En kombination av intervjuer och observationer under en längre tidsperiod tror vi skulle fördjupa förståelsen och ge ett helhetsperspektiv av arbetsmiljön inom organisationen.

Referenslista

Litteratur

Aronsson, G. (1987) *Arbetspsykologi stress- och kvalifikationsperspektiv*. Studentlitteratur: Lund

Boalt Boëthius, S. (2003) *Ledarskap, grupper och organisationer i ett psykoanalytiskt perspektiv*. Sandberg, Å. (red.) *Ledning för alla? Perspektivbrytningar i arbetsliv och företagsledning*. SNS förlag: Stockholm s. 250-279.

Bryman, A. (2002) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Liber Ekonomi: Malmö

Dahlgren, P-O. & Dahlgren, K. (1985) *Hur har du det på jobbet? En bok om den psykosociala arbetsmiljön*. Wahlström & Widstrand: Stockholm

Dahlkwist, M. (1994) *Kommunikationsprocesser*. Liber AB: Stockholm

Eppler, M. & Nelander, B. (1983) *Psykosocial arbetsmiljö i praktiken*. Studentlitteratur: Lund

Gunnarsson, S O. (1990) *Kommunicera är nödvändigt*. Sipu förlag

Hellberg, A. (red.) (2006) *Arbetsmiljölagen med kommentarer i lydelse från den 1 juli 2005*. Arbetsmiljöverket: Ödeshög

Karlsmo, E (2005) *Med begravningskapellet som följeslagare genom 1900-talet – arkitektur, konst, och begravnings seder i förändring*.

Engstedt Alling, M. (red.) *Begravnings seder i förändring*. Småländska kulturbilder 2005, Jönköpings läns museum. s. 90-102

Lazarus, R & Folkman S. (1984) *Stress, Appraisal and Coping*. Springer Publishing Company Inc: New York

Lund, B. (red.) (1994) *Bra böckers stora läkarlexikon*. Bokförlaget bra böcker AB: Höganäs

Nilsson, B & Waldemarson, A-K. (1994) *Kommunikation samspel mellan människor*. Studentlitteratur: Lund

Nilsson, B & Waldemarson, A-K. (2005) *Kommunikation för ledare*. Studentlitteratur: Lund

Patton, M (2002) *Qualitative research & evaluation methods*. Sage Publication, Inc: Thousand Oaks

Perski, A (2002) *Ur balans*. Bonnier fakta: Uddevalla

Reimerson, C. (1994) *Den sista tjänsten. Om död och begravning*. Utbildningsförlaget Brevskolan: Stockholm

Ronthy- Östberg, M & Rosendahl, S. (1992) *Samtal som utvecklar*. Liber-Hermods AB: Malmö

Rubenowitz, S. (1994) *Organisationspsykologi och ledarskap*. Akademiförlaget: Göteborg

Sievertson, T. (1993) *Debriefing- Krisstöd- En väg till bättre arbetsmiljö*. Torbjörn Sievertson och Miljöpedagogik AB: Örebro

Wolvén, L-E. (2000) *Att utveckla mänskliga resurser i organisationer – Om ledarskap, organisering, kultur och kompetens*. Studentlitteratur: Lund

Yukl, G. (2002) *Leadership in Organizations*. (5th ed). Prentice-Hall International, Inc: New Jersey

Rapporter

Almega (1998) *Psykosociala arbetsmiljöfrågor*. Stockholm

Bruhn, A., Lind, M. & Svensson, L. (2005) *Arbetsmiljö och arbetsmiljöarbete i Svenska kyrkan* Arbetsrapport 11, Örebro universitet

Elektroniska referenser

Fonus

URL 1 www.fonus.se (2006-10-29)

Promessa

URL 2 http://www.promessa.se/kremering_sv.asp (2006-11-02)

Sveriges kyrkogårds- och krematorieförbund. *Statistik, tabell 3*

URL 3 www.skkf.se (2006-11-17)

Kyrkans Q – att utveckla en god arbetsplats och ett gott församlingsarbete

URL 4

http://www.forsamlingsforbundet.se/ArticlePages/200506/08/20050608142043_FF043/20050608142043_FF043.dbp.asp (2006-11-02)

Kyrkans Q – en väg till utveckling

URL 5

http://www.forsamlingsforbundet.se/ArticlePages/200506/08/20050608142043_FF043/KyrkansQ_folder.pdf (2006-11-02)

Almega

URL 6

http://www.almega.se/Templates/T_2.asp?PN=887109 (2007-01-23)

Forskningsetiska principer

URL 7

http://www.dsv.su.se/~peterl/Forskningsetiska_principer_files/frame.htm
(2007-01-23)

Muntliga källor

Skkf. Sveriges kyrkogårds- och krematorieförbund. Monica Fredriksson
(2007-01-02)

Bilaga

Intervjuguide

Frågeställningar:

- Hur upplever personalen det dagliga arbetet?
- Hur bearbetar personalen känsliga situationer som uppkommer i arbetet?
- Upplever personalen att det finns ett behov av handledning eller andra stödåtgärder?
- Hur upplever personalen att ledarskapet fungerar?

- **Det dagliga arbetet**
 Beskriv hur en arbetsdag ser ut.
 Jobbar du ensam? I så fall i vilken omfattning?
 Föredrar du att arbeta ensam eller i grupp?
 Vad betyder dina arbetskamrater för dig?
 Hur upplever du att sammanhållningen är i arbetsgruppen? Hur är jargongen?
 Träffar du anhöriga i ditt dagliga arbete?
 Hur påverkar det dig?
 Vilken relation har du till de anhöriga?

- **Hälsa**
 Hur upplever du att det är att arbeta som krematoriepersonal? Har det påverkat dig tycker du? I så fall på vilket sätt?
 Vad är det bästa med ditt yrke?
 Vad är det jobbigaste med ditt yrke? Är vissa händelser extra besvärliga/känsliga?

- **Ventileringsmöjligheter**
 Om det uppstår känsliga situationer i arbetet, vem ventilerar du med då?
 Exempel: Ambulanssjukvårdare – debriefing.
 Finns det möjlighet till ventilering i organiserad form?
 Hur stor betydelse anser du att dina arbetskamrater har i detta sammanhang?
 Känner du att du skulle vilja ha någon form av stöd? I så fall vad? Tror du att arbetsgruppen har behov av någon form av stöd?
 Vad upplever du att du har för utvecklingsmöjligheter? Vidareutbildning? Personal/Utvecklingssamtal? (Är detta reglerat i kollektivavtalet)?

- **Delaktighet/påverkan/inflytande**

Tycker du att du har inflytande på arbetsplatsen?

Känner du dig delaktig i verksamheten?

Skulle du vilja vara med och påverka mer?

Om du skulle kunna förändra ditt arbete, vad skulle du förändra då?

Tycker du att du blir sedd/lyssnad på?

Vem är din närmaste chef?

Hur anser du att en bra chef bör vara?

Upplever du att din chef motsvarar det?

Hur är relationen chef/medarbetare?

- **Bakgrund**

Varför detta val av yrke?

Antal år i yrket?

Utbildning?