

Examensarbete, Högskolan på Åland, Utbildningsprogrammet för Hospitality
Management och Företagsekonomi

Arbetsrelaterad stress inom hospitality industrin

En fallstudie om chefers arbete för medarbetares välmående
på arbetsplatsen

Cassandra Nordlund, Sophie Johansson



2018:41

Datum för godkännande: 01.12.2018
Handledare: Ulla Vuolteenaho-Janzon

EXAMENSARBETE

Högskolan på Åland

Utbildningsprogram:	Hospitality Management och Företagsekonomi
Författare:	Cassandra Nordlund och Sophie Johansson
Arbetets namn:	Arbetsrelaterad stress inom hospitality industrin - En fallstudie om chefers arbete för medarbetares välmående på arbetsplatsen
Handledare:	Ulla Vuolteenaho-Janzon
Uppdragsgivare:	-

Abstrakt

Denna fallstudie har som syfte att forska vidare hur ett och samma hospitality företag jobbar med att motarbeta arbetsrelaterad stress och psykisk ohälsa bland sina anställda. Samt hur en bra arbetsmiljö byggs upp där personalen känner sig bekväm. Bisyftet är att undersöka hur medarbetarna upplever att cheferna arbetar för att motarbeta uppkomsten av arbetsrelaterad stress, psykisk ohälsa och dålig arbetsmiljö.

Undersökningen baserar sig på kvalitativa intervjuer med avdelningschefer, samt en kvantitativ enkät med medarbetarna. Teorierna baserar sig på är krav-kontroll-(stöd-)modellen, KASAM och salutogent ledarskap samt en närmare beskrivning av stress, arbetsrelaterad stress och arbetsmiljö.

Av resultatet framkommer att cheferna jobbar aktivt med att förebygga arbetsrelaterad stress och psykisk ohälsa samt att förbättra arbetsmiljön. Men att det av ekonomiska skäl inte alltid går hela vägen fram. Medarbetarna anser i medeltal att arbetsmiljön är bra och att chefer jobbar med att förbättra den. Arbetsrelaterad stress förekommer men vi kan inte bevisa att psykisk ohälsa finns.

Nyckelord (sökord)

Stress, arbetsrelaterad stress, psykisk ohälsa, arbetsmiljö

Högskolans serienummer:	ISSN:	Språk:	Sidantal:
2018:41	1458-1531	Svenska	52 sidor

Inlämningsdatum:	Presentationsdatum:	Datum för godkännande:
01.12.2018	30.11.2018	01.12.2018

DEGREE THESIS

Åland University of Applied Sciences

Study program:	Hospitality Management and Business Administration
Author:	Cassandra Nordlund and Sophie Johansson
Title:	Work Related Stress in the Hospitality Industry - Case Study on Managers Work for Employee Health on the Workplace
Academic Supervisor:	Ulla Vuolteenaho-Janzon
Technical Supervisor:	-

Abstract

The purpose of this case study is to further research how a hospitality company works with preventing work related stress and mental health issues among its employees, also how you can build a healthy working environment where the personel feel comfortable. The secondary purpose is to investigate how the staff experience what their superiors do to prevent the occurence of work related stress, mental health issues and bad work environments.

The investigation is based on quality interviews with department managers, and an extensive inquiry with the employees. The theories is based on a demand-control-(support-)model, KASAM, also a salutogenic management together with a closer description of stress, work related stress and work environment.

From these results we can see that the superiors work actively with preventing work related stress and mental health issues as well as improving the work environment, but due to financial issues, they can not always follow through. Overall the employees consider the work environment healthy and that their bosses continue to improve it. Work related stress still occurs but we can not prove the existence of mental health issues in the workplace.

Keywords

pressure, work related stress, mental illness, working environment

Serial number:	ISSN:	Language:	Number of pages:
2018:41	1458-1531	Swedish	52 pages

Handed in:	Date of presentation:	Approved on:
01.12.2018	30.11.2018	01.12.2018

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. Inledning	5
1.1 Bakgrund	5
1.2 Syfte	6
1.3 Frågeställning	6
1.4 Teoretisk referensram	6
1.5 Avgränsningar	7
1.6 Arbetets disposition	7
1.7 Tidigare forskning	8
1.8 Definitioner	9
2. Teori	11
2.1 Stress	11
2.1.1 Stresskonen	12
2.1.2 Arbetsrelaterad stress	13
2.1.3 Arbetsmiljö	14
2.2 Krav-kontroll-(stöd)-modellen	15
2.3 Känsla av sammanhang - KASAM	17
2.3.2 Salutogent ledarskap	18
2.4 Sammanfattning av teoriavsnitt	19
3. Metod	20
3.1 Urvalsmetod	20
3.2 Insamlingsmetod	21
3.2.1 Intervju	21
3.2.2 Enkätundersökning	21
3.3 Etik	22
4. Empiri	23
4.1 Resultat av intervju	23
4.2 Resultat av enkät	33
4.3 Analys och vetenskaplig diskussion	36
4.4 Validitet och reliabilitet	41
5. Slutsats	43
5.1 Förslag till vidare forskning	44
KÄLLOR	45
BILAGOR	49
Kvalitativ undersökning	49
Kvantitativ undersökning	50

1. Inledning

Inom utbildningsprogrammen Hospitality Management och Företagsekonomi finns kurser där arbetsrelaterad stress studeras, i ämnen som Human Resource Management, ledarskap, gruppdynamik och konflikthantering.

Vi jobbar båda inom hospitality industrin och har konstaterat att inom denna industri uppkommer stress lätt och att människor hanterar detta mycket olika. I arbetslivet finns både chefer och medarbetare som hanterar stressen dåligt, men det uppkommer även positiva situationer ur en stressfull miljö. Därav har intresset väckts att göra en fallstudie inom detta ämne och industri.

1.1 Bakgrund

Arbetsrelaterad stress och psykisk ohälsa på arbetsplatsen kan för ett företag kosta stora summor pengar och företaget kan störas på ett betydande sätt. Om chefer är medvetna om vad de kan göra leder det till minskade negativa effekter för företaget (Norrman Brandt, 2006, p. 183).

Arbetsmiljön bör sättas i fokus då det inte bara ökar produktiviteten utan även kvaliteten av arbetet. Goda fysiska, psykiska och sociala förhållanden på arbetsplatsen leder till låg skadefrekvens och ohälsa. Stress är den i särklass främsta arbetsmiljöfaktorn som påverkar både arbetsmiljön och arbetsutövandet (Lindmark & Önnevik, 2011, pp. 117–122).

Det är viktigt både som chef och företagets anställda överlag att klara av att balansera fritiden hemma med arbetet på en nivå som inte är skadlig för hälsan och för att förebygga stress och ohälsa. Blomquist och Röding säger bland annat att det är viktigt att balansera arbets- och privatliv då det är något som påverkar den mentala- och psykiska hälsan. Forskning visar på att konflikter mellan privatliv och arbetsliv resulterar i sämre hälsa (Blomquist & Röding, 2010, p. 173).

Enligt en studie från 2016 om arbetsorsakade besvär från Arbetsmiljöverket i Sverige, konstaterar man att psykiska besvär till följd av stress är ökande och hör till en av de vanligast förekommande orsakerna till arbetsrelaterade besvär. Närmare 15 % av kvinnorna och 8 % av männen hade besvär till följd av stress och/eller psykiska påfrestningar i arbetet. Studien visar även att stressbesvär på jobbet är dubbelt så vanligt hos kvinnor än män (Arbetsmiljöverket, 2016, pp. 10–13).

1.2 Syfte

Syftet med fallstudien är att undersöka hur avdelningschefer på ett hospitality företag jobbar med att motarbeta arbetsrelaterad stress och psykisk ohälsa bland sina anställda. Samt hur de kan bygga upp en bra arbetsmiljö där personalen känner sig bekväm.

Bisyftet med fallstudien är att undersöka hur medarbetarna upplever att cheferna arbetar för att motarbeta uppkomsten av arbetsrelaterad stress, psykisk ohälsa och dålig arbetsmiljö.

1.3 Frågeställning

För att få svar på syftet till fallstudien utgår vi från följande frågeställning:

- Hur kan chefen förebygga uppkomsten av arbetsrelaterad stress och psykisk ohälsa och hur byggs en bra arbetsmiljö upp?
- Hur upplever medarbetarna arbetsmiljön och anser de att cheferna arbetar mot arbetsrelaterad stress och psykisk ohälsa?

1.4 Teoretisk referensram

I teorin kommer läsaren få en övergripande inblick i stress, dess positiva och negativa effekter, en djupare definition av arbetsrelaterad stress samt arbetsmiljö. De tre olika teorier som redogörs är starkt kopplade till ämnet. I teoridelen får läsaren även en djupare förståelse av vikten att arbeta för en positiv arbetsrelaterad stressnivå. Här beskrivs även hur en bra arbetsmiljö ska se ut.

Det finns mycket forskningsmaterial, litteratur och artiklar som baserar sig på ämnet arbetsrelaterad stress och psykisk ohälsa därav används främst litterära verk till undersökningens teoretiska del.

Teorierna som presenteras är:

- **Krav-kontroll-(stöd)-modellen:** Det som påverkar känslan av stress hos en person brukar förklaras med Karasek och Theorells modell: Krav-kontroll-(stöd). Denna modell används ofta i arbetsrelaterad stressforskning, modellen är vidare utforskad därav den tredje komponenten inom parentes.
- **KASAM:** Känsla av sammanhang, är en teori som är utvecklat av Aaron Antonovsky, enligt honom avgör känslan av sammanhang hur en person klarar av olika stressituationer och detta i sin tur avgör hur personens hälsotillstånd ser ut.
 - **Salutogent ledarskap:** Denna teori kommer presenteras som en underrubrik till KASAM då dessa två är kopplade till varann.

1.5 Avgränsningar

För att fallstudien inte ska bli för omfattande avgränsas den till avdelningschefer och deras medarbetare inom hospitality industrin. Undersökningen är förlagd till avdelningschefens perspektiv och därav används en kvalitativ undersökning samt en kvantitativ undersökning bland medarbetare. Medarbetarna är avgränsade från säsongspersonal till ordinarieanställda och anställda med långtidsvikariat.

Undersökningen avgränsas geografiskt från hela världen till Finland. Forskningsmaterial och studielitteratur som används är både relevant till fallstudien samt på svenska.

1.6 Arbetets disposition

Fallstudien disponeras i fem kapitel, vilket innefattar inledning, teori, metod, empiri och även en slutsats där resultatet diskuteras. Efter detta listas källhänvisningen och bilagor.

I första kapitlet inledning får läsaren ta del av bakgrund till ämnesval, syfte, frågeställningar, teoretisk referensram, avgränsningar, arbetets disposition, tidigare forskning samt definitioner.

I kapitel två får läsaren en redogörelse av teorierna inom ämnet. Detta kapitel är uppdelat i fyra delar. Här presenteras tre olika teorier med underrubriker och till sist kommer en sammanfattning av hela kapitlet.

I kapitel tre beskrivs vilken metod som använts. En djupare inblick på urvalsmetod, insamlingsmetod och avslutar med att redogöra över forskningsetiken.

Kapitel fyra presenteras empiri där resultat och analys av intervjuer med avdelningschefer samt en enkätundersökning med medarbetare. Här kommer även en analys och vetenskaplig diskussion av insikter av med vad intervjuerna och enkätundersökningen gav för information. Kapitlet avslutas med att redogöra över validiteten och reliabiliteten i undersökningarna.

I kapitel fem diskuteras slutsatsen samt förslag för vidare forskning. Till sist finns källhänvisningar och bilagor.

1.7 Tidigare forskning

Att det finns enormt mycket forskningsarbeten, litteratur, tidningsskrifter och andra litterära verk under rubriken arbetsrelaterad stress och psykisk ohälsa går inte att förneka. Förutom den litteratur som används kommer det ges exempel på tidigare forskning inom ämnet genom ett flertal avhandlingar. Det vi har valt att använda oss av för att få en rättvisande bild, trovärdighet och jämförelse med fallstudien är uppsatser på magisternivå.

I avhandlingen "*Utrymme för arbetsrelaterad hälsa - Erfarenhetsbaserad kompetens som hälsofrämjande faktor*" (2005) skriven av Petersson har man kommit fram till att anställda som kan påverka sin arbetssituation kan vara avgörande för dennes arbetsrelaterade hälsa. Skribenten analyserar även i denna avhandling att på arbetsplatser där krav är densamma för varje individ känner vissa av arbetsrelaterad stress och utvecklar psykisk ohälsa, medan andra

utvecklas och känner sig tillfredsställda med kraven. Hur bra en anställd känner till arbetsplatsen och hur arbetserfarenheten ser ut inom branschen är även faktorer som denna skribent lyfter fram som påverkar den anställdes välbefinnande på arbetsplatsen (Petersson, 2005).

I avhandlingen *“Hälsofrämjande åtgärder mot arbetsrelaterad stress - En studie av stressorer inom arbetets organisation”* (2005) skriven av Nilsson och Nordlund kan man läsa om just stressorer som utvecklar arbetsrelaterad stress och psykisk ohälsa bland en organisations anställda. Här kom man fram till att hög arbetsbelastning, höga krav i samband med låg kontroll, brist på stöd och uppmuntran från arbetskamrater samt brist på information är stressorer som främst leder till stress och ohälsa på arbetsplatsen.

I denna avhandling finns en stresshanteringsplan som vilken organisation som helst kan använda sig av för att motarbeta stress på arbetsplatsen. Här belyser skribenterna vikten av utbildning inom ämnet för både chefer och andra anställda (Nilsson & Nordlund, 2005).

I en annan avhandling *“Riskfaktorer - Friskfaktorer, En kartläggning av de anställdas hälsa och psykosociala arbetsmiljö”*, (2006) skriven av Eriksson lyftes liknande forskning fram som ovanstående, men denna är mer inriktad på vikten av balans mellan arbetsliv och fritid. Faktorer som tid, stress, stöd, resurser, kunskaper, mål, krav och kontroll påverkar det psykiska välbefinnandet, det är fastslaget av denna skribent. Det som kan förbättra dessa faktorer anser skribenten att ska tas upp på medarbetarsamtalet, dialogen som hålls mellan medarbetare och chef, minst en gång om året. Dessutom betonar skribenten att alla risker bör diskuteras/åtgärdas regelbundet i det systematiska arbetsmiljöarbetet (Eriksson, 2006).

1.8 Definitioner

Stress: Definieras som anpassningar i kroppens funktioner som utlöses av fysiska och psykiska påfrestningar, så kallade stressorer (Nationalencyklopedin, 2018).

Positiv stress: Uttrycket används för att beteckna reaktioner där prestationsförmåga och utnyttjande av resurser på ett konstruktivt sätt höjs (Malmström, 2018).

Negativ stress: Om en person inte lyckas ”stänga av” efter en utmanande ansträngning utan fortsätter att vara uppjagad, upphetsad och spänd långt efter övergår det till att bli en negativ stressreaktion (Malmström, 2018).

Psykisk ohälsa: Sammanfattande begrepp som används för att beskriva både allvarliga och mindre allvarliga problem hos en person. Psykiska besvär innefattar tillstånd av nedsatt välbefinnande i samband med psykisk obalans såsom oro, ångest, sömnsvårigheter och nedstämdhet medan psykiskt tillstånd innefattar det som uppfyller kraven för psykisk sjukdom (Socialstyrelsen, 2016).

Arbetsmiljö: *"Sammanfattande benämning på biologiska, medicinska, fysiologiska, psykologiska, sociala och tekniska faktorer som i arbetssituationen eller i arbetsplatsens omgivning påverkar individen"* (Arbetsgivarverket, 2018).

2. Teori

Det teoretiska kapitlet består av fyra huvudavsnitt. Det första (2.1) förklarar begreppet stress i allmänhet och för att tydliggöra detta används stresskonen. Följt av arbetsrelaterad stress och arbetsmiljö. Det andra avsnittet (2.2) förklarar teorin krav-kontroll-(stöd)-modellen, det tredje avsnittet (2.3) förklarar teorin känsla av sammanhang-KASAM och salutogent ledarskap som på sätt och vis hänger ihop med varandra. Det tredje avsnittet (2.4) görs en sammanställning av teorierna.

2.1 Stress

Stress kan man definiera med en mängd av processer som gör att kroppen anpassar sig och förbereder sig för både fysiska och psykiska påfrestningar. Stress kan även beskrivas som den påfrestning som vi utsätts för när krav och förväntningar inte stämmer överens med vad vi kan och förmår. Ursprungligen handlade detta om att förbereda sig på flykt eller kamp (Lindmark & Önnevik, 2011, pp. 117–122; Nationalencyklopedin, 2018).

En person kommer alltid att befinna sig i ett slags stresstillstånd, sedan kommer olika personer att uppfatta en situation och stressen i olika grad. Detta beror på hur en person väljer att handskas med de resurser de har att tillgå i en stressfull situation. All stress är inte skadlig utan rättare sagt nödvändig. Detta sitter kvar från den primitiva människan då man behövde kroppen styrka, kraft och energi snabbt då det behövdes (Lindmark & Önnevik, 2011, pp. 117–120; Nationalencyklopedin, 2018).

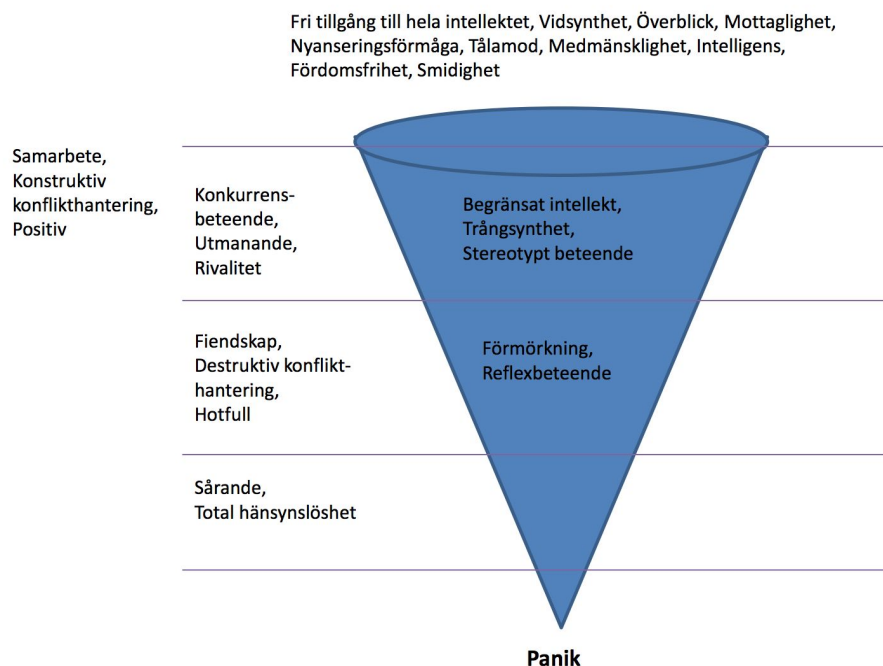
Att vara stressad är ingen sjukdom men kan leda till både kroppslig och psykisk ohälsa. För en person som redan lider av en stressrelaterad sjukdom som fortsättningsvis utsätts för stress kommer symtomen att förvärras. Stressrelaterad ohälsa är en av de vanligaste orsakerna till långtidssjukskrivningar. Vanliga symtom på stressrelaterad psykisk ohälsa är utmattning, oro, nedstämdhet, ångest eller sömnproblem. Stress och psykisk ohälsa kan leda till utbrändhet (Åsberg, Grape, Krakau, & Nygren, 2010).

Enligt Lindmark och Önnevik finns fyra olika byggstenar som är extra viktiga för kroppen för att kunna hantera/förebygga och minska stress som en person ska vara aktsamma över i det vardagliga livet:

- Motion, fysisk träning i kondition och styrka, detta förebygger och tar effektivt bort stress då stresshormoner minskar i kroppen.
- Kost, en bra kost för att kroppen får den näring den behöver för att förebygga stress.
- Sömn, detta hjälper kroppen att bygga upp sig och ger den kraft och energi.
- Mental träning, det är viktigt att lära sig att slappna av för att få balans i livet och på samma gång ett vapen mot stressen (Lindmark & Önnevik, 2011, pp. 117–122).

2.1.1 Stresskonen

Stresskonen nedan illustrerar den mentala och känslomässiga stresstillståndet och vad som händer då man utsätts för stress. Tanke- och känslomässiga förmågan finns i en stressfri situation medan en person alltmer tappar denna förmåga då denne utsätts för stress. Om stresstillståndet fortsätter kommer kroppen successivt att brytas ner tills personen inte orkar mer, varken fysiskt eller psykiskt (Lindmark & Önnevik, 2011, pp. 117–122).



Figur 1. Stresskonen (Kiianlinna, 2016).

Enligt Malmström används uttrycket ”positiv stress” för att beteckna reaktioner där en person höjer prestationsförmågan och utnyttjar resurser på ett konstruktivt sätt. Personer som tar sig an engagemang eller nya utmaningar utsätter sig för krävande och pressande situationer. I dessa situationer får kroppen hjälp av det positiva stresssystemet. Stresssystemet får personen att tända till i både hjärnan och kroppen, bli alerta och redo för åtgärd. Detta kallas skärpning, koncentration, handlingskraft och liknande positiva ord. Denna form av stressreaktion är i högsta grad önskvärd och hjälper individen att ta i lite extra, klara utmaningar, bemästra hot och överleva faror, det gör en starkare, snabbare och mer fokuserad (Malmström, 2018).

En aspekt av stress som är viktig för att kunna avgöra om en stressreaktion är positiv eller negativ, är återhämtningen. Om en person inte lyckas ”stänga av” efter en utmanande ansträngning utan fortsätter att vara uppjagad, upphetsad och spänd långt efter övergår det till att bli en negativ stressreaktion i alla fall. De som har svårt att komma till ro och inte kan bryta en stunds stress och växla om till återhämtning, kommer att läcka en massa energi och förr eller senare bli utmattade (Malmström, 2018).

2.1.2 Arbetsrelaterad stress

Arbetsmiljön och arbetsutövandet är något som påverkas av arbetsmiljöfaktorer, därav ligger stressfaktorn högst på listan. Stressfaktorer handlar om yttre påfrestningar eller inre händelser. En yttre påfrestning kan vara att en bil rusar förbi i hög hastighet medan en inre påfrestning mera handlar om saker som är relaterade till arbetet, såsom svåra uppgifter eller höga prestationskrav (Lindmark & Önnevik, 2011, pp. 117–122).

Det som framkallar stress kallas stressorer, dessa kan vara sociala, fysiologiska eller psykologiska, vilka kan verka negativt eller positivt. Negativa exempel kan vara förändringar eller osäkerhet i arbetet, uppsägning eller för mycket att göra på för kort tid (Lindmark & Önnevik, 2011, pp. 117–122; Nationalencyklopedin, 2018).

Företag borde investera i arbetsmiljön då det leder till att personalen kommer att hålla sig friskare. Detta görs med hjälp av goda chefer som skapar ett bra klimat. Cheferna ska med hjälp av ett konstruktivt ledarskap (där personalen kan uppfatta frihet men även ska få ansvar

i en miljö där de känner sig trygga) och kommunikation ge bra feedback på arbetet (Lindmark & Önnevik, 2011, pp. 117–122).

Desto mer en arbetsplats kommer att satsa på sin personal, genom att rekrytera rätt personer till rätt uppgifter, ha regelbundna möten om förbättringar och utvärderingar för att främja välmåendet bland personalen. Även använda sig av genomtänkta belöningsystem kommer detta förebygga negativ stress bland medarbetarna (Lindmark & Önnevik, 2011, pp. 117–122).

Om ett företag arbetar aktivt med att motarbeta stress och se till att personalen får de verktyg de behöver i vardagen för att klara av den stress som uppkommer, kommer även personalen att må bättre och göra ett bättre jobb (Lindmark & Önnevik, 2011, pp. 117–122).

2.1.3 Arbetsmiljö

En bra arbetsmiljö ska enligt Arbetsmiljöverket vara tillfredsställande samt utformad så att den inte utgör någon fysisk eller psykisk skada för de anställda. Arbetsuppgifterna ska vara varierade och sammanhängande samt ska det på arbetsplatsen ges möjlighet till sociala kontakter. Arbetsförhållandena ska ge möjlighet till både personlig och yrkesmässig utveckling, självbestämmande och yrkesansvar. Det är också chefen eller ledaren som bär det största ansvaret för att miljön är tillfredsställande. Arbetsmiljö är ett väl diskuterat ämne där det finns otaliga modeller och faktorer som kan vara lösningen till den bästa möjliga arbetsmiljön (Arbetsmiljöverket, 2018).

Aspekter som luft, värme, ljus, ljud och arbetstakt spelar in och påverkar arbetsmiljön, likaså uppfattas arbetsmiljön olika av alla på företaget då alla har olika preferenser. På grund av detta är det svårt att finna en bra miljö som passar alla. De traditionella arbetsmiljöfaktorererna är möjligheter att kunna vara delaktig i beslutsfattande och det sociala samarbetet. I och med att det råder mycket ohälsa på arbetsplatser är det viktigt att fokusera på det friska för att få arbetsmiljön att fungera. Den friska arbetsplatsen ska uppfylla kriterierna för att det är lustbetonat och meningsfullt att arbeta, att det råder arbetsglädje samt att arbetet är hälsosamt. Viktigt är också att det finns möjlighet till personlig och yrkesmässig utveckling samt en möjlighet att kunna påverka sina arbetsuppgifter (Eklöf, 2017, pp. 28–42).

En god arbetsmiljö är där alla fysiska risker är borta, där lokalerna är ändamålsenliga, där de anställda kan påverka sin arbetssituation och där det inte förekommer några psykiska belastningar eller att arbetet är starkt styrt eller bundet. Arbetet ska också ge möjlighet till ombyte och sociala kontakter, arbetsuppgifterna ska vara sammanlänkade och den anställde ska själv kunna bestämma och ha ansvar för sina uppgifter (Eklöf, 2017, pp. 139–154).

Miljön på en arbetsplats kan också delas in i tre kategorier. Den första är den fysiska miljön som svarar för det materiella på arbetsplatsen, det som omger den anställda och dennes yttre värld. Den organisatoriska är den andra och står för de formella regler och beslut som finns på arbetsplatsen som den anställda måste rätta sig efter. Den tredje och sista är den sociala miljön och betyder den kontakt som finns mellan medarbetare och ledare inom organisationen (Eklöf, 2017, pp. 115–130).

Den bästa arbetsmiljön är den deltagande arbetsmiljön. En deltagande arbetsmiljö betyder att det uppmanas till utveckling av problemlösnings skickligheter på så sätt att ett tillfälle ges att testa dessa. Likaså att det finns tilltro till de anställdas kunskaper samt att deltagande i beslutsfattande uppmanas. Det är också viktigt att ledningen för ett företag arbetar för en delaktig arbetsmiljö som förhindrar stress (Eklöf, 2017, pp. 80–82).

2.2 Krav-kontroll-(stöd)-modellen

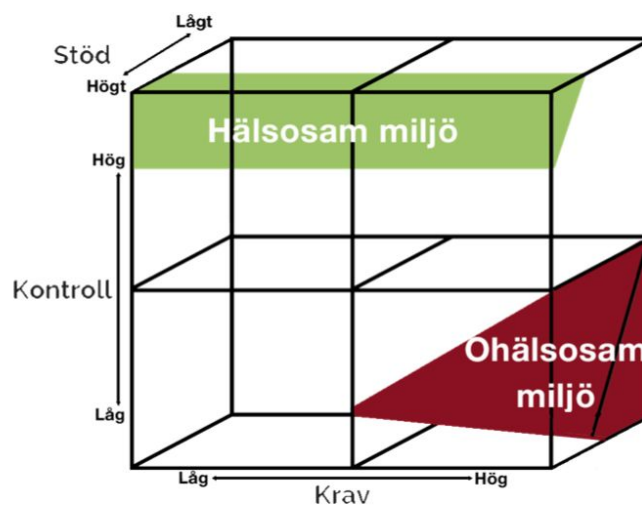
När det råder balans mellan de krav som ställs och vår förmåga att hantera kraven kan stress upplevas som en positiv utmaning och ”fartgivare”. Negativ stress framkallas både när kraven överstiger individens förmåga (överstimulans) och när kraven är så låga att man inte får tillfälle att använda och utveckla sin förmåga (understimulans) (Nationalencyklopedin, 2018).

Det som påverkar känslan av stress hos en person brukar förklaras med Karasek och Theorells modell: Krav-kontroll-(stöd). Denna modell används ofta i arbetsrelaterad stressforskning, modellen är vidare utforskad därav den tredje komponenten inom parentes (Stressforskningsinstitutet, 2008).

Denna modell beskriver de yttre kraven i förhållande till kontrollen över situationen samt vilket stöd som upplevs (Stressforskningsinstitutet, 2008).

- Krav kan vara exempelvis produktionskrav eller deadlines, vilka påverkar den mentala arbetsbelastningen.
- Kontroll, denna faktor spelar roll för vilken kompetens en person har att utföra arbetsuppgiften. Bemanning, arbetsbelastning och arbetsredskap är även viktiga saker som spelar roll till denna faktor.
- Stöd, detta är den faktor som spelar stor roll i hur en medarbetare utvecklar stresstillstånd. En medarbetare med ett bra fungerande socialt stöd från chefer och andra medarbetare kommer inte att utveckla samma symptom som en person som inte får denna faktor på sin arbetsplats (O'Mahony, 2016; Stressforskningsinstitutet, 2008).

Nedan illustreras krav-kontroll-(stöd)-modellen, där en arbetsplats beskrivs med idealet av en hälsosam miljö: Balanserade krav, hög kontroll samt ett högt stöd. Men även en ohälsosam miljö: Höga krav, låg kontroll samt lågt stöd (Stressforskningsinstitutet, 2008).



Figur 2. Krav-kontroll-(stöd)-modellen (Wellbefy, 2018).

Som chef måste man vara vaksam och anpassa efter personens psykiska och fysiska förutsättningar. Blir den felaktiga belastningen för långvarig leder det till ohälsa och folk blir sjuka. - Malin Strömberg, projektledare för arbetsmiljö på Prevent (O'Mahony, 2016).

2.3 Känsla av sammanhang - KASAM

Känsla av sammanhang eller KASAM som det förkortas, är ett begrepp som är utvecklat av Aaron Antonovsky, enligt honom avgör känslan av sammanhang hur en person klarar av olika stressituationer och detta i sin tur avgör hur personens hälsotillstånd ser ut. Det finns absolut andra faktorer som också påverkar hälsan, så som miljön, alkohol och rökning, detta förnekade inte heller Antonovsky ("Vad ger dig en känsla av sammanhang?," 2018).

Ingen person är enligt Antonovsky någonsin 100 % sjuk eller frisk, utan alla människor befinner sig hela tiden någonstans mellan sjuk och frisk. Graden av friskhet bestäms av KASAM, som i sin tur är uppbyggt av tre komponenter som är begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet, som tillsammans gör dig motståndskraftig mot stress (Blomquist & Röding, 2010, p. 173; "Vad ger dig en känsla av sammanhang?," 2018).

Begriplighet är den första komponenten i KASAM som innefattar vår kognitiva förmåga, dels hur vi förstår, tar emot och bearbetar information och kunskap, men det handlar också om hur vi ser och förstår oss själva och andra individer runt oss (Hanson, 2010, pp. 65–72).

Antonovsky förklarar begriplighet med hur en person uppfattar sin omvärld och information personen tar emot hela tiden, hur man i situationer betar sig sammanhängande, ordnad, strukturerad och tydlig, istället för oordnad, slumpmässig, kaotisk och oförklarlig (Antonovsky, Cederblad, Elfstadius, & Lundh, 2005, pp. 42–47).

Hanterbarhet - "Jag klarar av det som händer". Begreppet står för den praktiska förmågan, i vilken utsträckning en person klarar av utmaningar och står emot påfrestningar och motgångar, en balans mellan utmaningar och krav. Personer som upplever att de kan hantera arbetsplatsen och blir mer motståndskraftiga mot ohälsa (Kostenius & Bergmark, 2011, pp. 57–59).

Antonovsky menar att hanterbarhet också innebär hur en person upplever kunna styra och hantera över sin situation. Det som påverkar hanterbarheten är hur personer möter olika

situationer och hur de använder sina resurser för att möta de krav som ställs (Antonovsky et al., 2005, pp. 42–47).

Meningsfullhet – ”Jag ser en mening i det som händer” (Bergmark & Kostenius, 2011, s. 57-59). Begreppet står för den känslomässiga förmågan, i vilken utsträckning man upplever att det är värt att engagera sig i något. Detta kan gälla olika prestationer som blir till en utmaning eller andra svårigheter i livet. Enligt Antonovskys teori är meningsfullhet den viktigaste komponenten i KASAM för att behålla hälsan (Antonovsky et al., 2005, pp. 42–47).

Till sist menar Antonovsky att komponenten meningsfullhet innebär huruvida personen känner att livet har en känslomässig och sammanhängande innebörd (Antonovsky et al., 2005, pp. 42–47).

2.3.2 Salutogent ledarskap

Begreppet salutogenes kommer från professor Aaron Antonovsky som började prata om det i samband med att han tog fram KASAM. Grundidén i det salutogena ledarskapet är att se det ur ett perspektiv som fokuserar på hälsobringande faktorer mer än på riskfaktorer. Det som karakteriserar en frisk och välmående organisation är att sträva efter tydliga mål, feedback, delaktighet, riktlinjer och öppen kommunikation. Dessa är faktorer som forskningen inom salutogent ledarskap lyfter fram (Hanson, 2010, pp. 13–28).

Salutogent ledarskap mäter chefernas förmåga att agera proaktivt i hälsofrågor och ger en tydlig bild av vilka områden som behöver utvecklas för att skapa en mer välmående, friskare och högpresterande organisation (Hanson, 2010, pp. 96–113).

Ledarna i en organisation har en avgörande betydelse för att skapa arbetstillfredsställelse. Att stärka det salutogena ledarskapet och chefers hälsokompetens är därför en mycket god investering. Det salutogena ledarskapet börjar hos dig själv som chef, det är ditt sätt att se på människor som ger dig en tillgång när du ska leda andra (Hanson, 2010, pp. 195–205).

2.4 Sammanfattning av teoriavsnitt

Sammanfattningsvis av Åsbergs, Grapes, Krakaus & Nygrens artikel i läkartidningen kan konstateras att likaså plötsliga stressreaktioner som långvarig stress kan leda till psykisk ohälsa. Den vanligaste orsaken till långtidssjukskrivningar är därav arbetsrelaterad stress idag. Teoriavsnittet i denna fallstudie består av tre delar, som alla innehåller faktorer som påverkar arbetsrelaterad stress och förebygger psykisk ohälsa på arbetsplatsen:

- **Krav-kontroll-(stöd)-modellen:** Beskriver förhållandet mellan krav, kontroll och vilket socialt stöd som upplevs finnas på arbetsplatsen.
- **KASAM:** Avgör känslan av sammanhang hur en person klarar av olika stressituationer och detta i sin tur avgör hur personens hälsotillstånd ser ut.
 - **Salutogent ledarskap:** Kopplad till KASAM.

3. Metod

Att använda sig av en vetenskaplig metod är ett sätt att samla information och verkställer nya kunskaper. Enligt Nyberg och Tidström ska metoden i en vetenskaplig undersökning väljas utifrån vilken problemformulering som används, det vill säga vilka frågor som ska besvaras avgör för vilken metod som är lämpligast. Det här kan ta uttryck i en kvalitativ eller en kvantitativ undersökning (Nyberg & Tidström, 2012, pp. 116–117).

Den kvantitativa undersökningsmetoden tar sig uttryck i matematik och statistik med hjälp av mätningar det vill säga att dessa metoder har en numerisk ansats. Undersökningar i denna metod är exempelvis experiment, frågeformulär, enkäter eller prov som har syfte att bevisa eller förklara någonting. Den kvalitativa undersökningsmetoden skiljer sig från den kvantitativa metoden då den inte tar sig uttryck i siffror eller tal. Den här metoden är i stället verbal (det talade ordet) och tar sig uttryck i tal eller skrift. Ett exempel på denna metod är intervjuer som har syfte att lyfta fram något för att förstå ett fenomen (Backman, 2008, pp. 33–34).

Den här fallstudien kommer att utgå ifrån både den kvalitativa forskningsintervjun och en kvantitativ enkätundersökning.

3.1 Urvalsmetod

Enligt Backman definieras fallstudien som en speciell forskningsstrategi med karaktär av att undersöka ett fenomen i sin realistiska miljö och använder sig av flera källor för att komma fram till slutsatsen. Fallet till studien kan exempelvis vara en grupp, en organisation eller en händelse (Backman, 2008, p. 55).

Genom att göra ett styrt urval av respondenter begränsas undersökningen till det valda ämnet, avgränsningar, syftet och frågeställningarna. Genom att styra urvalet kommer exempelvis den tänkta målgruppen, regionen eller organisationen åt (Arvidsson et al., 2014b).

Respondenterna är av strategiska val från ett och samma hospitality företag, både till den kvalitativa intervjuerna och till den kvantitativa enkäten för att ha möjlighet att jämföra de med varandra. Det vill säga vad avdelningschefer säger jämfört med vad dess medarbetare säger.

3.2 Insamlingsmetod

Att använda sig av olika metoder för att samla in material, det vill säga att mäta saker till en undersökning, kallas triangulering. Detta höjer även validiteten i en undersökning, genom att undersöka på flera olika sätt och öka chansen till mätning av rätt saker. Genom trianguleringsmetoden fås även en ökad mångsidig förståelse och kan jämföra samband som tidigare inte var möjliga. Därav används både den kvantitativa och kvalitativa metoden i den här fallstudien (Arvidsson et al., 2014a).

3.2.1 Intervju

Syftet med att hålla en forskningsintervju är att se vardagsperspektivet från respondenten. En intervju är ett samtal som har struktur och ett syfte, men det är inte ett samtal mellan likställda parter, eftersom det är forskaren som definierar och strukturerar situationen. Intervju forskaren presenterar ämnet för intervjun och följer kritiskt upp svaren på frågorna. Det kvalitativa synsättet riktar intresset mera mot personen som intervjuas, frågor ställs så att svaren visar på hur personen tolkar och formar verkligheten (Kvale & Brinkmann, 2014, pp. 19–23).

3.2.2 Enkätundersökning

Olsson & Sörensen säger att det är viktigt att först analysera vilka frågor som ska ingå i en enkät och varför. Oftast har liknande frågeområden undersökts tidigare och det innebär att det troligtvis redan finns validerade frågeformulär som forskaren kan använda sig av. Att framställa ett frågeformulär kan vara en svår sak. Man behöver formulera frågor och designa formulärets layout (Olsson & Sörensen, 2007, pp. 66–69).

Sedan måste det prövas och kontrolleras för undersökningens validitet och reliabilitet. Det är viktigt att följa en del regler och riktlinjer när ett frågeformulär ska utformas. Definiera vilka

variabler som ska undersökas och konstruera relevanta frågor som är viktiga för studiens syfte (Olsson & Sörensen, 2007, pp. 66–69).

3.3 Etik

Forskningsetiken grundar sig i de normer och värderingar som struktureras för ett vetenskapligt arbete, det vill säga att eftersträva sann information med krav på objektivitet. Enligt etiken ska fallstudien ställa sig neutral och opartiskt till det vetenskapliga. Forskningsetiken ställer även krav på anonymisering, samtycke samt tystnadsplikt till dem som medverkar i forskningen (Edvard, 1994, pp. 180–183).

I den här fallstudien kommer både företaget och respondenterna att bli anonyma. Detta garanteras då Finland har många medelstora hospitality företag med olika avdelningar och avdelningschefer. Respondenterna anges inte till den kvalitativa delen enligt avdelning samt att i den kvantitativa delen inte redovisar individuella svar utan gruppen som storhet. Fallstudien är avgränsad till hela Finland av forskningsetiska grunder för att kunna garantera företagets anonymitet. Respondenterna kommer varken anges med ålder, kön, arbetslivserfarenhet eller avdelning för att skydda deras identitet.

4. Empiri

I detta kapitel presenteras resultatet från forskningsmaterialet, det vill säga de kvalitativa intervjuer och den kvantitativa enkäten som utförts på ett och samma hospitality företag med olika avdelningar.

De kvalitativa intervjuerna är utförda på olika avdelningschefer medan den kvantitativa enkäten är utförd på de olika avdelningschefens medarbetare. Av intervjuerna har de relevanta delarna till undersökningen tagits med. Respondenterna till samtliga undersökningar har alla fått svara på samma frågor i samma ordningsföljd. Svaren på samtliga undersökningar är anonymiserade.

4.1 Resultat av intervju

På detta hospitality företag arbetar sex olika avdelningschefer, intervjuerna är gjorda med fem av dessa som ger en svarsfrekvens på ungefär 83 %.

Respondent 1 - Avdelningschef 1

Respondent 2 - Avdelningschef 2

Respondent 3 - Avdelningschef 3

Respondent 4 - Avdelningschef 4

Respondent 5 - Avdelningschef 5

Arbetsmiljö

Hur ser en bra arbetsmiljö ut?

Respondent 1 svarar att en bra arbetsmiljö ska vara lugn, avslappnad och trygg, utan stressmoment. Stressmoment kan tolkas både från yttre faktorer men också från inre faktorer. Till yttre faktorer hör gäster, och till inre faktorer hör allt från dålig ledning till underbemanning eller medarbetare som inte förstått sina arbetsuppgifter eller medarbetare som bidrar till oro i arbetsgruppen. En dålig ledning påverkar eftersom direktiven inte är

klara och det lämnar öppet för egna tolkningar. Det tillhör dagens trend att det ska vara mera fritt men enligt respondenten “ska man hålla sig till en strikt organisation ända från styrelseordförande ner till de som jobbar på golvet, att alla vet sin plats i hierarkin”.

Respondent 2 anser att i en bra arbetsmiljö ska det vara lagom mycket att göra, inte för mycket och inte för litet. Tillsammans skapas en trevlig miljö att arbeta och konflikter ska redas ut direkt.

Respondent 3 säger att för det första ska arbetsmiljön vara säker för alla anställda. För det andra ska anställda känna sig trygga på sin arbetsplats och det även viktigt att alla som arbetar på arbetsplatsen är trygga i sig själva och får det stöd som krävs från chefer. En bra arbetsmiljö är när alla är tillfreds, mår bra på arbetsplatsen och har de arbetsredskap som behövs för sitt jobb.

Respondent 4 svarar att en bra arbetsmiljö ska vara kommunikationsrik, jämställd, öppna kort med information om gemensamma mål för att komma framåt. I en bra arbetsmiljö ska de anställda ha roligt på jobbet eftersom mycket tid spenderas där, men även komma ihåg att jobb är syftet. Respekt för varandra är även viktigt.

Respondent 5 säger att en bra arbetsmiljö ska utgå ifrån de som jobbar i den. Under möten och utvecklingssamtal ska det alltid tas upp hur de upplever arbetsmiljön och förbättringsförslag, det är viktigt att all personalen får vara med och förbättra den.

Vilka möjligheter har du som chef att påverka arbetsmiljön?

Respondent 1 svarar att hen har ganska stora möjligheter att påverka arbetsmiljön, åtminstone i åtanke med de yttre faktorerna. Hen jobbar tillsammans med medarbetarna med att sätta upp gränser för hur de yttre faktorerna ska få påverka och därigenom bidrar hen till en tryggare arbetsmiljö där personalen känner sig bekväm.

Respondent 2 säger att hen inte kan påverka några större förändringar såsom saker som påverkar företagets ekonomi. Däremot kan hen påverka sättet hen och medarbetarna arbetar på och små saker som påverkar arbetsklimatet positivt.

Respondent 3 säger sig ha stora möjligheter att påverka arbetsmiljön, hen anser att det är personen som är chef som står för ansvaret över arbetsplatsen. Att alla arbetsredskap är uppdaterade, att det finns en säkerhetsplan, att alla i personalen är informerad ifall det skulle hända någonting. Om det uppstår nya situationer som behöver åtgärda är det självklart för hen som chef att ta tag i det. Hen säger att hen har stora möjligheter att påverka men att det sen också är vissa delar som inte ligger i hens händer, till exempel om det är dyra åtgärdanden, då behöver ledningen ge tillstånd för det. Men att det är hen som chef som måste sätta bollen i rullning för att det ska bli någon åtgärd.

Respondent 4 tycker att hens möjligheter är begränsade då direktiven uppifrån minimerar hens möjligheter till att påverka arbetsmiljön, det är strikt på vad som får göras och inte göras. Sen finns det vissa saker som är helt fritt.

Respondent 5 tycker hen har jätte bra möjligheter att påverka arbetsmiljön, om hen kommer med konkreta förslag, inte bara poängterar att hen vill ha det bättre. Om det finns möjligheter så får hen påverka och agera. Hen säger att pengar hos ledningen inte brukar vara ett problem när det handlar om arbetsmiljön om hen kan påvisa att personalen mår bättre, sjukskrivningar går ner och ett effektivare jobb görs. Vilket alla är faktorer som ger bättre resultat hos företaget.

Stress

Vad är stress för dig?

Respondent 1 säger att stress för hen är när hen inte har koll på situationen, när det finns faktorer som du själv inte kan påverka och det bildar stress.

Respondent 2 anser att stress för hen är när arbetet blir så pass överbelastande att hen inte kan tänka på något annat, och även privatlivet blir drabbat.

Respondent 3 inleder med att säga att det ofta pratas om positiv stress och det tycker hen att är bra, det är alltid bra att ha lite stress på arbetet för då blir även ett effektivt jobb gjort. Här citeras avdelningschef 3:

Att ha för lite att göra på arbetsplatsen kan även leda till stress, det inte bara situationer när du har mycket att göra som leder till stress. Oftast uppkommer stress när du har för mycket att göra, för många bollar i luften, och det börjar påverka dig som privatperson också, det fladdrar till i hjärtat och det blir så mycket att man inte hinner med. I dessa situationer måste chefen delegera arbete om det går, men det är inte alla gånger det går heller. Positiv stress är att ha piskan lite på ryggen. Men det får aldrig bli för mycket, det orkar ingen med i det långa loppet, fast alla står inför den situationen ibland.

Respondent 4 säger att stress för hen är ovisshet och inte ett stort event eller liknande eftersom dessa tillfällen har haft tid att förbereda sig. I situationer som inte går att påverka och där hen är maktlös hör även till stressfaktorer.

Respondent 5 säger att för hen är inte mycket arbete stress, hen älskar att jobba där det finns mycket att göra hela tiden. Stress är när personalen inte mår bra och när personalen inte har bra samarbete. Även när informationen inte är bra, och ibland görs massa onödigt jobb på grund av felaktig eller bristande information.

Vilka erfarenheter av stress har du i ditt arbete inom hospitality branschen?

Respondent 1 svarar att hen har stora erfarenheter av stress inom denna bransch, allt från att ha medarbetare som stressar upp sig som måste lugnas till att själv bli stressad när hen märker att en situation är ohållbar. Respondenten använder sig av egna strategier men även bra information och övertygar sina medarbetare till att ta det lugnt och andas i stressade situationer. De som ska kommas ihåg poängterar avdelningschef 1 är:

Inom denna industri arbetar vi med människor, människors sätt att tänka och agera kan inte vi styra över, men vi kan hjälpa dem att tänka annorlunda för stunden.

Respondent 2 berättar att hans erfarenheter av stress har uppstått under högsäsongen, då det allt som oftast är för mycket att göra.

Respondent 3 säger att ibland räcker inte tiden till för att hinna med alla arbetsuppgifter, det är då stress uppkommer. I denna industri är detta vanligt vilket kan resultera i aggressivitet, irritation eller missbedömningar. Som en konsekvens till när alla jobbar under stress, både hos en själv som chef och hos medarbetarna.

Respondent 4 säger att stress stöter hen ofta på hos anställda och säger att dessa hanterar situationer och stressen på mycket olika sätt. Här citeras avdelningschef 4 enligt hans erfarenheter av stress:

Mycket att göra kan vara en stor sak för en men inte för en annan. Sen finns det saker som inte går att påverka då industrin är lite upp och ner och det sker snabba vändningar, andra personers beslut som påverkar och som man måste anpassa sig efter. Generellt en stressig industri men både på gott och ont då även stress kan vara positivt och effektivisera sig själv och arbetet.

Respondent 5 säger att stressfaktorer hos de anställda handlar om inställningen som finns när personen kommer på jobb. Personer med inställningen att allting är jobbigt och att det är för mycket att göra kommer resultera i sjukskrivningar och mycket klagomål. Men de som alltid håller en positiv inställning på jobbet klarar sig bättre från stress och är bättre på att samarbeta. Hen upplever att det är personerna själva som skapar fram stressen genom inställningen till jobbet, men också att det blir en stressigare arbetsmiljö när informationen är bristfällig. Som chef kan det vara svårt att delegera jobb, men att det finns gränser för vad man klarar och man är inte hur duktig som helst. Hen tror att den stora stressfaktorn handlar om vilket tankesätt som finns.

Upplever du dina medarbetare stressade?

Respondent 1 säger att hen upplever vissa mera stressade och vissa mindre men säger att det oftast handlar om vad de har för värdegrund att stå på själva. Har de en bra värdegrund så är

det mycket tryggare som personer och i och med detta blir det lugnare för dessa och tål stressen bättre på jobbet.

Respondent 2 anser inte sina medarbetare stressade överlag men stressen kommer under vissa perioder som är mer hektiska.

Respondent 3 säger att hen från och till upplever medarbetarna är stressade, lite beroende på vilket period på året det är. Vissa medarbetare klarar stress bättre än andra, det finns de som blir väldigt stressade och dessa behöver mera stöd från chefen. Det är olika från person till person hur mycket stress som klaras av.

Respondent 4 upplever sina medarbetare periodvis stressade och vissa är mer stressade än andra vilket har med hur man är som person.

Respondent 5 upplever att vissa av hens medarbetare är stressade, men att det alltid är samma personer som är det. Hen anser att deras stress handlar om inställningen och tankesättet till arbetet. Ett citat från avdelningschef 5:

Man ska tänka på att vi bara är människor och kan inte prestera mera än vad som klaras av. Man måste kunna samarbeta och hålla god ton på avdelningen vilket även förminskar stressnivån. Det är viktigt också att som chef alltid vara den som är positiv fast det inte alltid är lätt.

Krav, kontroll och stöd

Hur upplever du kravnivån bland de anställda på arbetsplatsen?

Respondent 1 säger att hen tycker att kravnivån bland de anställda på arbetsplatsen är hög. Eftersom medarbetare ska prestera högt och samtidigt bra. Inom de flesta industrier men speciellt inom denna industri är det ekonomin som styr, allt handlar om att visa upp bra ekonomiska resultat för ledningen, att ha kompetent personal men lönerna hålls mycket låga. Det är en ekvation som inte alla gånger går ihop.

Respondent 2 säger att kravnivån är lagom men att vissa perioder på året är kraven högre.

Respondent 3 anser att kravnivån är bra men att det är lite skillnad på årstid, vissa årstider känns det som att man bor på sin arbetsplats medan andra är lugnare.

Respondent 4 säger att kravnivån är bra samt bör vara tydlig, att anställda ska kunna leverera och uppfylla och sträva mot samma sak oavsett arbetsposition. Information om vad som ska/kan göra för att uppfylla kravnivån är även viktigt. Feedback på arbetet är i sin tur viktigt, om hur kraven uppnåtts, vad som kan förbättras men även vad som är bra.

Respondent 5 tycker att kraven på de anställda är måttliga, arbetstiden hålls till medel och inte någon press på att jobba övertid.

Känner du att du har kontroll/kompetens i ditt arbete för att motarbeta stress för dina anställda samt att de har rätt kompetens för uppgifterna?

Respondent 1 menar att om en medarbetare inte har rätt kompetens för arbetsuppgifterna är det din uppgift som chef att hjälpa dem att få de rätt verktygen för det. Inom denna industri är det mera psykologiskt tänkande och att kunna sätta in det i arbetet är inte alltid lätt. Men genom utbildning och träning kommer kompetensen och det rätta verktygen för att utföra sina arbetsuppgifter korrekt.

Respondent 2 säger att alla i personalen har den kompetens som krävs för arbetsuppgifterna.

Respondent 3 säger att alla i personalen har den kompetens som krävs för arbetsuppgifterna. För hen som chef krävs inte någon vägledning i arbetet utan att alla klarar sina arbetsuppgifter, sen såklart är det annat när extrapersonal kommer in, men då handlar det om arbetsintroduktion. Om någon i personalen inte skulle ha rätt kompetens är det hen som chef som får se till att de får kompetensen för att klara sitt jobb.

Respondent 4 säger att det tycker hen absolut.

Respondent 5 säger att utbildning ges löpande till sina anställda, både inom branschen men även om andra viktiga faktorer.

Känner du att du ger det stöd som krävs vid stressade situationer för din anställda?

Respondent 1 försöker att ge det stöd som krävs, hen finns alltid vid deras sida som “bollplank” i stressade situationer. Stödet avdelningschef 1 definierar sig med är:

Att som chef finnas där för att leda situationen men inte utföra den, fungerar inte det får högre ledning ta hand om situationen. Sen att alltid finns där efteråt så att de får prata av sig.

Respondent 2 berättar när det gäller stödet till de anställda kan hen använda de små medlen som hen har tillgång till som att exempelvis vara lugn och metodisk samt uppmuntra de anställda i stressfulla situationer. Hen berättar vidare att ibland krävs det större åtgärdet som kräver ekonomisk hjälp, vilket hen inte kan styra över lika mycket.

Respondent 3 säger att hen tror att hen ger det stödet som krävs i stressfyllda situationer men säger att det är svårt att avgöra, utan säger att någon annan måste svara på det. Men hen strävar alltid mot det. “En ledare ska alltid sträva efter att alla är glada och nöjda, men vad som händer bakom ryggen kan man inte veta”.

Respondent 4 säger att hen försöker se om alla mår bra fast det inte är det lättaste när det är mycket att göra, men för att få allting att funka måste alla må bra. Hen uttrycker sig “att man ska inte leva för att jobba, utan jobba för att leva”. Alla gånger har hen inte tid att ge det stöd som krävs i stressfulla situationer.

Respondent 5 säger att stödet som ges är att hen finns där för sin personal, hen har tystnadsplikt och de får alltid komma och prata då dörren till kontoret alltid är öppen för personalen. Hen säger också att det är jätteviktigt med utvecklingssamtal, som de håller var tredje månad ungefär. Sedan håller de också ofta personalmöten, att alla i personalen strävar åt samma håll.

Arbetsrelaterad stress och psykisk ohälsa

Har du som chef några generella metoder eller strategier som du använder dig av gentemot dina medarbetare för att reducera stress?

Respondent 1 säger att hen strävar till att hålla sig lugn i alla situationer och hålla sig objektiv när det kommer till konflikthantering.

Respondent 2 svarar att det gäller att ligga steget före men oavsett kommer det överraskningar, vilket kan bli ett stressmoment. Avdelningschef 2 uttrycker sig:

Agera lugnt, är du lugn kommer även medarbetarna att vara lugna. Ta en sak i taget och jobba metodiskt.

Respondent 3 säger att inom denna industri kan det vara svårt att reducera stress eftersom det är gäster vi efterföljer, det är bara att "gilla läget" och försöka göra det bästa av alla situationer. Försöka ha en bra relation till alla och att alla blir sedda. Som chef är medveten om att vissa medarbetare har det stressigt i just den situationen och att visa empati då. Uppmuntrar till längre ledigheter när det finns möjlighet. Alla situationer är så olika så några speciella metoder som alltid fungerar har hen inte. Men att alltid finnas till hands, stödja och prata samt försöka hjälpa till själv där det behövs är något respondenten gör.

Respondent 4 säger att det huvudsakliga målet är att få personalen att känna att det är roligt på arbetsplatsen samt försöka få personalen att inte bli stressade i en stressig situation. Ta hjälp av ordinarie anställda att fungera som en trygghet för extrapersonalen. En annan viktig strategi är att göra saker tillsammans, privat också.

Respondent 5 säger att hen alltid hjälper sina medarbetare om det är stressigt. Hen har som strategi att "peppa" sin personal till att alltid göra det bästa, och att alltid hålla humöret uppe.

Vilken möjlighet till återhämtning använder ni er av? (lagstadgad?)

Respondent 1 säger att de egentligen bara erbjuder ledighet och att alltid efter arbetspassen är slut går igenom dagen och låter alla prata av sig för att inte få med sig jobbet hem. För genom att ta jobbet med sig hem uppstår mer stress, på ledig tid ska "batterierna laddas". Om det är befogat erbjuds även professionell hjälp.

Respondent 2 säger att det är viktigt att planera medarbetarnas lediga dagar så bra som möjligt att chansen till återhämtning finns.

Respondent 3 säger att medarbetarna får försöka vara ledig och vila. Att som chef uppmuntra till att vara ledig lite längre perioder och vila upp sig.

Respondent 4 skulle vända sig till företagshälsovården och ledningen för att se om en sjukskrivning skulle vara aktuellt och ta saken därifrån och se vad som skulle hjälpa, psykolog eller liknande. Huvudsaken är att medarbetarna mår bra. Drabbas en medarbetare av skadlig stress ska den inte jobba.

Respondent 5 säger att om dessa situationer uppstår då personalen blir så stressade att det behöver sjukskrivning eller inte klarar av att jobba måste alltid företagshälsovården kontaktas. Då räcker inte chefen som hjälp utan professionell hjälp behöver sättas in.

Finns det någonting mer du skulle vilja dela med dig av gällande arbetsrelaterad stress och psykisk ohälsa på arbetsplatsen?

Respondent 1 har inget annat att tillägga men vill poängtera att hen tycker att det viktigaste är att inte ta jobbet med sig hem.

Respondent 2 har inget att tillägga.

Respondent 3 har inget att tillägga.

Respondent 4 har inget att tillägga.

Respondent 5 säger att det viktigaste är att tänka på att vara positiv på jobbet då uppstår inte lika mycket stress.

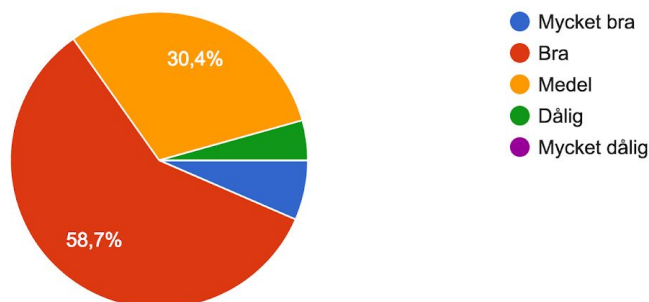
4.2 Resultat av enkät

Den kvantitativa enkätundersökningen har delats i företagets facebook grupper samt utskrivna kopior. Samtliga avdelningschefers medarbetare med tillsvidareanställning och långtidsvikariat hade möjlighet att svara. Det sammanlagda resultatet av enkäten gav 46 svar vilket innebär att ungefär 85 % av den relevanta personalen deltog.

Arbetsmiljö

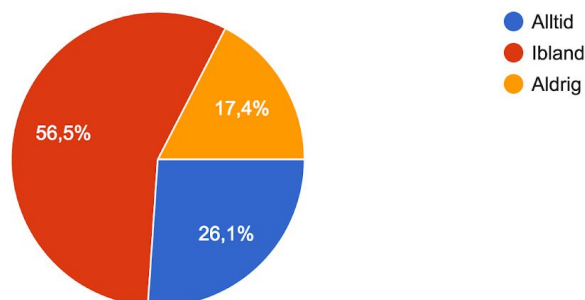
Hur upplever du arbetsmiljön?

46 svar



Anser du att din chef arbetar aktivt med att förbättra arbetsmiljön?

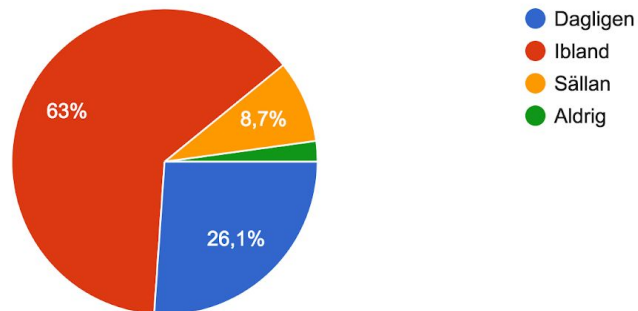
46 svar



Stress

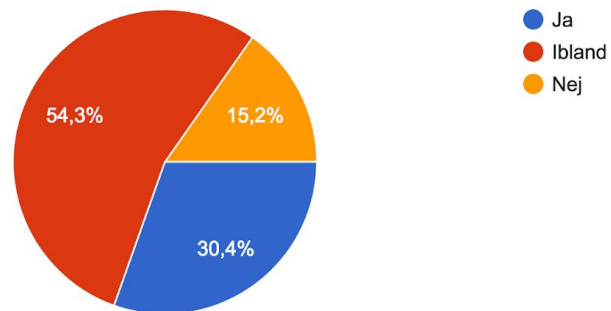
Upplever du stress i ditt arbete?

46 svar



Upplever du att dina kollegor är stressade?

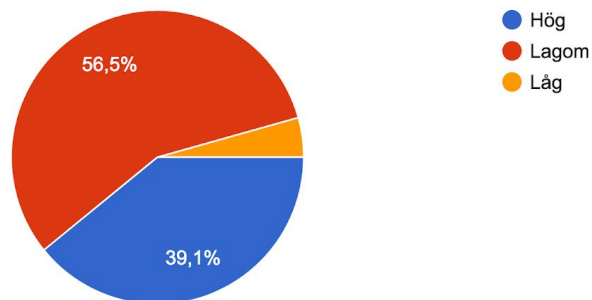
46 svar



Krav, kontroll och stöd

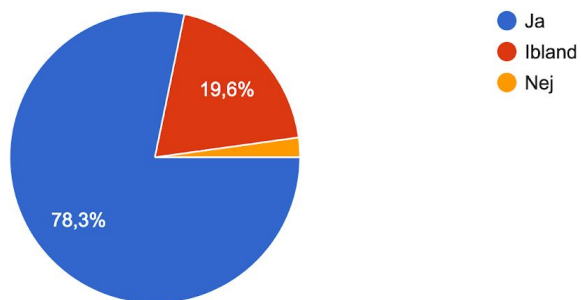
Hur är kraven på ditt arbete?

46 svar



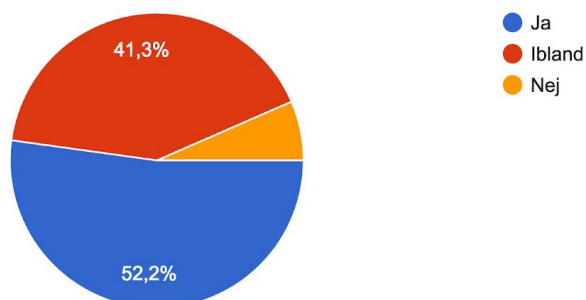
Anser du att du har kompetens/kontroll för dina arbetsuppgifter/situationer i ditt arbete?

46 svar



Anser du att din chef ger dig tillräckligt med stöd?

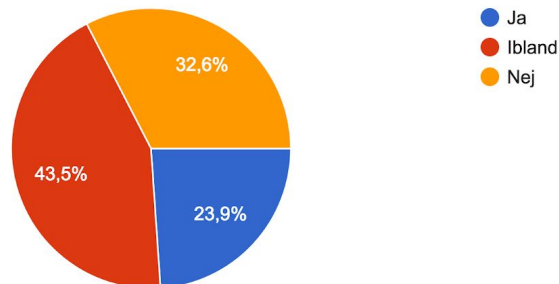
46 svar



Arbetsrelaterad stress och psykisk ohälsa

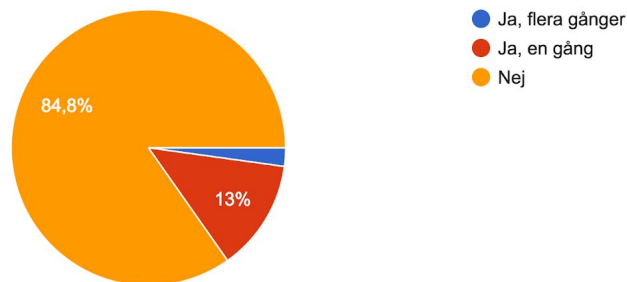
Anser du att din chef jobbar aktivt med att förebygga arbetsrelaterad stress?

46 svar



Har du varit sjukskriven på grund av arbetsrelaterad stress eller psykisk ohälsa?

46 svar



4.3 Analys och vetenskaplig diskussion

I den kvalitativa undersökning har fem intervjuer gjorts med avdelningschefer på ett och samma hospitality företag. Avdelningscheferna har jobbat allt ifrån 6 månader till 40 år inom industrin. Den kvantitativa undersökning, som 46 medarbetare deltagit i, har majoriteten arbetat inom hospitality industrin 1-5 år. Först presenteras en analys av intervjuerna och enkäten, följt av vad teorin samt tidigare forskning säger.

Arbetsmiljö

Respondenterna på intervjuerna är relativt ense om att i en bra arbetsmiljö det ska vara lagom mycket att göra, arbetsplatsen ska vara säker, jämställd och tydliga instruktioner. Det är även viktigt att personalen mår bra och har tillgång till de redskap som krävs. Sammanfattningsvis kan konstateras att alla respondenter är ense om att en bra arbetsmiljö är avslappnad, trygg och kommunikationsrik. Respondent 3 utmärker sig då hen säger att en bra arbetsplats är när alla är tillfreds, mår bra på arbetsplatsen och har alla arbetsredskap som behövs för att utföra sitt jobb. Respondent 4 säger att det är viktigt att ha roligt på jobbet samt respekt gentemot sina kollegor.

En av intervjufrågorna handlade om vilka möjligheter som finns till att förbättra arbetsmiljön, här är respondenterna överens om att vissa aspekter har de fria händer att förbättra arbetsmiljön. Respondent 2 och 4 anser att företagets ekonomi stoppar dem i förbättringsarbete. Respondent 5 säger att pengar hos ledningen inte brukar vara ett problem när det handlar om arbetsmiljön så länge personalen mår bättre ger det ett resultat åt företaget.

I enkätundersökningen visar det att majoriteten 58,7 % upplever en bra arbetsmiljö men endast 6,5 % upplever en mycket bra arbetsmiljö. 4,3 % upplever en dålig arbetsmiljö och 30,4 % anser arbetsmiljön under kategorin medel.

Enkätundersökningen visar även att 26,1 % anser att hens chef jobbar aktivt med att förbättra arbetsmiljön medan 17,4 % anser att hens chef aldrig jobbar med att förbättra arbetsmiljön. Majoriteten, 56,5 %, anser att chefen ibland arbetar för att förbättra arbetsmiljön.

Enligt Arbetsmiljöverket (2018) ska en bra arbetsmiljö vara tillfredsställande, säker och varierande. Det är chefens största ansvar att arbetsmiljön är tillfredsställande. Det är även viktigt att det finns en bra kontakt och kommunikation mellan medarbetare och chefer inom organisationen.

Enligt Arbetsgivarverket (2018) definieras arbetsmiljö som en sammanfattande benämning på biologiska, medicinska, fysiologiska, psykologiska, sociala och tekniska faktorer som i arbetssituationen eller i arbetsplatsens omgivning påverkar individen.

Stress

När respondent 1 och 4 definierar stress har de svarat liknande, att stress är när det finns faktorer på arbetsplatsen som de inte kan påverka. Respondent 3 pratar om positiv och negativ stress, att stress är även nödvändigt. Respondent 2 och 3 anser att stress är att inte tänka på någonting annat än jobbet så att även privatlivet blir lidande. Respondent 4 och 5 pratade om att alla uppfattar stress på olika sätt och handlar mycket om inställningen. Samtliga respondenter är ense om att under högsäsong är stressen mer påtaglig. Respondent 2, 3 och 4 upplever periodvis sina medarbetare stressade medan respondent 1 och 4 upplever vissa av sina medarbetare stressade hela tiden.

Enkätundersökningen visar att största delen medarbetare, 63 %, ibland upplever stress i sitt arbete. 26,1 % upplever dagligen stress, medan 8,7 % sällan upplever stress och slutligen 2,2 % aldrig upplever stress i sitt arbete.

Enkätundersökningen visar även att 30,4 % upplever sina kollegor stressade. 54,3 % upplever att sina kollegor stressade ibland medan 15,2 % aldrig upplever sina kollegor stressade.

Enligt Lindmark och Önnevik (2011) befinner sig alltid en person i ett slags stresstillstånd men olika personer kommer att uppfatta liknande situationer och stressen i olika grad. Detta visar även Aaron Antonovskys teori Känsla av sammanhang- KASAM.

Enligt tidigare forskning av Nilsson och Nordlund (2005) visar på att det är viktigt med utbildning inom stress både för chefer och medarbetare för att kunna motarbeta detta på arbetsplatsen.

Krav kontroll och stöd

Respondent 1 anser att kravnivån är hög, att medarbetarna ska prestera högt men samtidigt bra. Hen poängterar att det är ekonomin som styr och ekvationen med kompetent personal

och låga löner inte alltid går ihop. Resterande respondenter anser kravnivån bra, men att den kan ändra efter säsong. Alla respondenter anser att de har den kontroll och kompetens som krävs för att motarbeta stress för sina medarbetare. De anser även att deras medarbetare har den kompetens som krävs för att utföra deras arbetsuppgifter. När det gäller stödet till medarbetarna lyfter respondent 5 vikten av utvecklingssamtal där personalen får prata öppet. Samtliga respondenter anser att de försöker ge det stöd som krävs.

Enkätundersökningen visar på att 39,1 % anser att kravet på arbetet är högt medan 56,5 % anser att kraven är lagom, resterande, 4,3 %, anser att kraven är låga.

Mer än hälften, 78,3 % anser att de har kompetens och kontroll för sina uppgifter medan 2,2 % anser att de inte har det. 19,6 % anser att de ibland har den kompetens och kontroll som krävs.

Majoriteten, 52,2 % anser att chefen ger dem tillräckligt med stöd medan 6,5 % anser att deras chef inte ger något stöd alls. 41,3 % anser att chefen i vissa situationer ger tillräckligt med stöd.

Enligt Nationalencyklopedin (2018) framkallas negativ stress både när kraven överstiger individens kompetens och när kraven är så låga så tillfälle inte ges att använda och utveckla sin kompetens. Karasek och Theorells modell: Krav-kontroll-(stöd) säger att en bra arbetsmiljö är där det finns balanserade krav, hög kontroll samt ett högt stöd. Deras forskning visar även på att om en medarbetare får dåligt stöd från chefen kommer denne att utveckla mer negativ stress än en medarbetare som får högt stöd.

Tidigare forskning av Petersson (2005) visar på att samma krav på varje person kan vissa känna av arbetsrelaterad stress samt utveckla psykisk ohälsa än med individuella krav på arbetsplatsen. Eriksson (2006) poängterar i sin tidigare forskning vikten av utvecklingssamtal för att förbättra det psykiska välbefinnandet på arbetsplatsen.

Arbetsrelaterad stress och psykisk ohälsa

Respondent 5 och 3 säger angående metoder och strategier för att reducera arbetsrelaterad stress ska chefen alltid hjälpa sina medarbetare och även motivera dem till att göra sitt bästa. Både respondent 1 och 2 anser att det gäller att hantera stressfulla situationer lugnt och metodiskt. Respondent 1, 4 och 5 säger att om en person utvecklar psykisk ohälsa eller stress på arbetsplatsen bör företagshälsovården kontaktas. Respondent 1, 2 och 3 anser att det är viktigt att planera medarbetarnas lediga tid väl så att chans till återhämtning och vila finns.

Enkätundersökningen visar att 23,9 % anser att deras chef jobbar aktivt med att förebygga arbetsrelaterad stress medan 32,6 % anser inte att de jobbar med att förebygga detta. Resterande, 43,5 %, anser att deras chef ibland jobbar med att förebygga arbetsrelaterad stress.

Majoriteten, 84,8 %, i enkätundersökningen har aldrig varit sjukskriven på grund av arbetsrelaterad stress och psykisk ohälsa. 13 % har en gång varit sjukskriven på grund av arbetsrelaterad stress och psykisk ohälsa och 2,2 % mer än en gång.

Lindmark och Önnevik (2011) anser att om företaget arbetar aktivt med att motarbeta stress och att personalen får de verktyg som behövs för att klara av den stress som uppkommer, kommer även personalen må bättre och göra ett bättre jobb. Konstenius och Bergmark (2011) menar att en individ som klarar av det som händer runt om en (hanterbarhet) upplever att de har en bättre förmåga och motståndskraft att stå emot ohälsa. Hanson (2010) visar med det salutogena ledarskapet att en frisk och välmående organisation har en avgörande betydelse att skapa arbetstillfredsställelse.

Enligt tidigare forskning av Nilsson och Nordlund (2005) visar att hög arbetsbelastning, höga krav i samband med låg kontroll, brist på stöd och uppmuntran från arbetskamrater samt brist på information leder till psykisk ohälsa på arbetsplatsen.

4.4 Validitet och reliabilitet

Validiteten i en undersökning kan definieras med relevansen av den insamlade datan till det givna syftet och frågeställningen för att mäta det som avses att mäta. Validiteten av en undersökning anger även trovärdigheten av mätresultatet (Akademin för ekonomi, 2014).

Frågorna till den kvalitativa och kvantitativa undersökningen som används för att samla in data baserar sig på teoridelen vilket gör att de är relevanta till studien. Validiteten i denna fallstudie anser vi vara hög, dels för den höga svarsfrekvensen och dels för att den är baserad både på en kvalitativ och en kvantitativ undersökning.

Det som sänker validiteten och i sin tur inte blir rättvist till undersökningen är att svaren inte delats in per avdelning. Om detta gjorts kunde respektive avdelningschefs svar med dess medarbetare jämförts, och gett en rättvisare bild. I enkätundersökningen finns en fråga som kan feltolkas: "Hur är kraven på ditt arbete?". Man kan fråga sig vems krav? Syftet med frågan var att ange: "Hur är kraven på ditt arbete från din chef?".

Reliabiliteten i en undersökning har att göra med kvaliteten av en mätning, om resultatet blir detsamma om undersökning utförs på nytt och om mätningen är pålitlig (Akademin för ekonomi, 2012).

I den kvalitativa undersökningen med de olika avdelningscheferna har dessa fått svara på samma frågor i samma ordningsföljd, detta gäller även för den kvantitativa undersökningen för medarbetarna. Detta är något som stärker denna studies pålitlighet och trovärdighet. Innan undersökningarna genomfördes kontrollerades frågorna av en person för att undvika utrymme för feltolkning eller missförstånd även för relevans till teorin. Vad som kan påverka denna undersöknings reliabilitet negativt är att respondenterna inte skulle våga säga som det egentligen är, trots att man är informerad och under anonymitet.

Om någon i framtiden skulle göra undersökning igen på samma hospitality företag är sannolikheten stor till liknande resultat fastän företaget utvecklas då både chefer och medarbetare har samma förutsättningar.

De flesta referenserna som använts tillhör författare med hög kompetens/utbildning inom området/ämnet och teoridelarna har även förstärkts med hjälp av att använda flera olika källor som anger liknande och samma svar. Detta är något som stärker reliabiliteten i denna studie.

5. Slutsats

Syftet med fallstudie var att undersöka hur avdelningschefer på ett hospitality företag jobbar med att motarbeta arbetsrelaterad stress och psykisk ohälsa bland sina anställda. Samt hur de kan bygga upp en bra arbetsmiljö där personalen känner sig bekväm. Bisyftet med studien var att undersöka hur medarbetarna upplever att cheferna arbetar för att motarbeta uppkomsten av arbetsrelaterad stress, psykisk ohälsa och dålig arbetsmiljö.

För att få svar på syftet utgick vi ifrån följande frågeställning: Hur kan chefen förebygga uppkomsten av arbetsrelaterad stress och psykisk ohälsa, och hur byggs en bra arbetsmiljö? Hur upplever medarbetarna arbetsmiljön och anser de att cheferna arbetar mot arbetsrelaterad stress och psykisk ohälsa?

Frågeställningen hade för avsikt att undersöka hur det ser ut just på detta företag.

Undersökningen visar på att arbetsrelaterad stress är förekommande på företaget och att medarbetare har varit sjukskrivna på grund av detta (15,2 %). Vi kan inte med denna undersökning påvisa att psykisk ohälsa är förekommande.

Slutsatsen kan dras att åtgärderna för att förebygga arbetsrelaterad stress och psykisk ohälsa är i första hand att erbjuda professionell hjälp hos företagshälsovården, även att hålla utvecklingssamtal och ta tag i problem genom att hjälpa till där det behövs. På detta företag försöker chefer även att planera medarbetarnas ledigheter så bra som möjligt, att chans till återhämtning finns.

Det som är oroväckande och som företaget bör ta tag i så fort som möjligt är att 32,6 % av medarbetarna anser att deras chef inte jobbar aktivt med att förebygga arbetsrelaterad stress. Cheferna anser själva att de jobbar med att förebygga arbetsrelaterad stress men att det av ekonomiska skäl finns svagheter. Teorin visar på att om företaget arbetar aktivt med att motarbeta stress och att personalen får de verktyg som behövs för att klara av den stress som uppkommer, kommer även personalen må bättre och göra ett bättre jobb. En individ som

klarar av det som händer runt om en upplever att de har en bättre förmåga och motståndskraft att stå emot ohälsa.

Slutsatsen kan dras att en medarbetare som upplever att chefen förebygger arbetsrelaterad stress och som ger ett stabilt stöd även kommer att hålla sig friskare, vilket leder till mindre sjukskrivningar. Det är även viktigt med variation samt ett tydligt och rättvist ledarskap.

Eftersom 95,6 % av medarbetarna upplever en neutral, bra och mycket bra arbetsmiljö, vilket innebär att företaget har en trivsamt, säker och jämställd miljö att arbeta i. Men det finns en mindre procent, 4,4 %, som är bekymmersam, som upplever att de arbetar i en dålig arbetsmiljö. Detta kan relateras till att 17,4 % anser att chefen aldrig jobbar med att förbättra arbetsmiljön.

Någonting vi tar med oss från denna undersökning är ett citat av en avdelningschef från hospitality företaget:

Man ska inte leva för att jobba, utan jobba för att leva.

5.1 Förslag till vidare forskning

Inom ämnet arbetsrelaterad stress och psykisk ohälsa finns det ännu mycket att forska om. Vi anser att det är viktigt för vidare forskning att ge en så tydlig bild av forskningsresultatet som möjligt för att det ska vara lättare att förebygga stress som leder till ohälsa på arbetsplatsen.

- Vidare forskning skulle kunna ta sikte på att undersöka sambanden mellan arbetsrelaterad stress och sociala skillnader till exempel genus perspektiv, ålder eller etnisk tillhörighet.
- Ett förslag är att rikta in undersökningen på hur personer får balans mellan arbete och privatliv.
- Det skulle även vara intressant att få en undersökning som baserar sig på arbetslagstiftningen inom hospitality branschen.

KÄLLOR

Akademin för ekonomi, S. O. T. (2012). Reliabilitet. Retrieved from

<https://www.mdh.se/student/stod-studier/examensarbete/omraden/metoddoktorn/metod/reliabilitet-1.29074>

Akademin för ekonomi, S. O. T. (2014). Validitet. Retrieved from

<https://www.mdh.se/student/stod-studier/examensarbete/omraden/metoddoktorn/metod/validitet-1.29071>

Antonovsky, A., Cederblad, M., Elfstadius, M., & Lundh, L.-G. (2005). *Hälsans mysterium*. Natur och kultur.

Arbetsgivarverket. (2018). Arbetsmiljö. *Arbetsgivarverket - Medlemsorganisationen För Statliga Arbetsgivare*. Retrieved from

<https://www.arbetsgivarverket.se/ledare-i-staten/arbetsgivarguiden/arbetsmiljo/>

Arbetsmiljöverket. (2016). Arbetsorsakade besvär 2016. Retrieved from

<https://www.av.se/globalassets/filer/statistik/arbetsorsakade-besvar-2016/arbetsmiljostatistik-arbetsorsakade-besvar-2016-rapport-2016-3.pdf>

Arbetsmiljöverket. (2018). Arbeta med arbetsmiljön - Arbetsmiljöverket. Retrieved from

<https://www.av.se/arbetsmiljoarbete-och-inspektioner/arbeta-med-arbetsmiljon/>

Arvidsson, L., Jemsson, T., Larsson, O., Röllgård, M., Wirén, T., & Österström, O. (2014a).

Triangulering – att mäta saker på flera olika sätt. *Gymnasiearbetet.nu*. Retrieved from

<https://gymnasiearbetet.nu/kapitel/kapitel-5-vetenskapiga-metoder/triangulering-att-mata-saker-pa-flera-olika-satt/>

Arvidsson, L., Jemsson, T., Larsson, O., Röllgård, M., Wirén, T., & Österström, O. (2014b). Urval.

Gymnasiearbetet.nu. Retrieved from

<https://gymnasiearbetet.nu/kapitel/kapitel-5-vetenskapiga-metoder/urval/>

Åsberg, M., Grape, T., Krakau, I., & Nygren, Å. (2010). Stress som orsak till psykisk ohälsa.

- Läkartidningen*, 107. Retrieved from
http://ww2.lakartidningen.se/store/articlepdf/1/14349/lkt1019s1307_1310.pdf
- Backman, J. (2008). *Rapporter och uppsatser*. Studentlitteratur.
- Blomquist, C., & Röding, P. Å. (2010). *Ledarskap: personen, reflektionen, samtalet*. Studentlitteratur.
Retrieved from <https://market.android.com/details?id=book-2PScYgEACAAJ>
- Edvard, B. (1994). *Forskningsmetodik och statistik*. Lund: *Studentlitteratur*.
- Eklöf, M. (2017). *Psykosocial arbetsmiljö*. Arbets-och miljömedicin, Sahlgrenska universitetssjukhuset. Hämtad från <http://www.medgbg.net/fm/pdf/per8/PsykosocialArbetsmiljo.pdf>. Retrieved from <https://admin2018.se/wp-content/uploads/2018/05/Mats-Ekl%C3%B6f-Psykosocial-arbetsmilj%C3%B6.pdf>
- Eriksson, A. (2006). Riskfaktorer - Friskfaktorer, En kartläggning av de anställdas hälsa och psykosociala arbetsmiljö. Retrieved from http://www.regiongavleborg.se/globalassets/Landstinget_A-O/cfug/publikationer/uppsatser/2006/anitha_eriksson_friskfaktoer_riskfaktorer.pdf
- Hanson, A. (2010). *Salutogent ledarskap - för hälsosam framgång*.
- Kiianlinna, A. (2016). Figur 1. Stresskonen. Retrieved from https://internt.slu.se/globalassets/mw/riktade/nj/likavillkor/ppt_stress_anitha_kiianlinna_140618.pdf
- Kostenius, C., & Bergmark, U. (2011). *Uppskattningens kraft: lärande, etik och hälsa*. Lund: Studentlitteratur AB, Lund.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Studentlitteratur. Retrieved from <http://www.forskningsdatabasen.dk/en/catalog/2398064837>
- Lindmark, A., & Önnevik, T. (2011). *Human resource management: organisationens hjärta* (pp. 100–120). Studentlitteratur.
- Malmström, C. (2018). Om positiv och negativ stress. Retrieved from

- <http://clasmalmstrom.se/laes/om-positiv-och-negativ-stress/>
- Nationalencyklopedin. (2018). Stress. Retrieved from
<https://www-ne-se.ha.idm.oclc.org/uppslagsverk/encyklopedi/lång/stress>
- Nilsson, S., & Nordlund, E. (2005). Hälsöfrämjande åtgärder mot arbetsrelaterad stress - En studie av stressorer inom arbetets organisation. Retrieved from
<http://www.diva-portal.se/smash/get/diva2:1018961/FULLTEXT01.pdf>
- Norrman Brandt, E. (2006). *Chefspraktikan - 7 vägar till modernt ledarskap* (p. 183). Uppsala Publishing House.
- Nyberg, R., & Tidström, A. (2012). *Skriv vetenskapliga uppsatser, examensarbeten och avhandlingar*. Studentlitteratur.
- Olsson, H., & Sörensen, S. (2007). *Forskningsprocessen: kvalitativa och kvantitativa perspektiv*. Liber.
- O'Mahony, K. (2016). Enkla metoden: Ta tempen på jobbstressen. *Chef.se*. Retrieved from
<https://chef.se/enkla-metoden-ta-tempen-pa-jobbstressen/>
- Petersson, M. (2005). Utrymme för arbetsrelaterad hälsa - Erfarenhetsbaserad kompetens som hälsofrämjande faktor. Retrieved from
<http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordOId=1331431&fileOId=1331432>
- Socialstyrelsen. (2016). Vad är psykisk ohälsa? *Kunskapsguiden*. Retrieved from
<http://www.kunskapsguiden.se/Ekonomiskt-bistand/Teman/psykisk-ohalsa-hos-barn-unga/Sidor/Vad-ar-psykisk-ohalsa.aspx>
- Stressforskningsinstitutet. (2008). Arbetsorganisation & hälsa - Två modeller för psykosocial arbetsmiljöforskning. Retrieved from
https://www.stressforskning.su.se/polopoly_fs/1.117885.1357820953!/menu/standard/file/Arbetsorganisation%20och%20h%C3%A4lsa.pdf
- Vad ger dig en känsla av sammanhang? (2018). *Nyheter Om Psykologi*. Retrieved from
<http://www.ka-sam.se/>

Wellbefy. (2018). Figur 2. Krav-kontroll-(stöd)-modellen. Retrieved from
<http://www.wellbefy.se/stress>

BILAGOR

Kvalitativ undersökning

Introduktion

- Hur länge har du arbetet inom hospitality branschen som ansvarig/chef?

Arbetsmiljö

- Hur ser en bra arbetsmiljö ut?
- Vilka möjligheter har du som chef att påverka arbetsmiljön?

Stress

- Vad är stress för dig?
- Vilka erfarenheter av stress har du i ditt arbete inom hospitality branschen?
- Upplever du dina medarbetare stressade?

Krav kontroll och stöd

- Hur upplever du kravnivån bland de anställda på arbetsplatsen?
- Känner du att du har kontroll/kompetens i ditt arbete för att motarbeta stress för dina anställda samt att de har rätt kompetens för uppgifterna?
- Känner du att du ger det stöd som krävs vid stressade situationer för din anställda?

Arbetsrelaterad stress och psykisk ohälsa

- Har du som chef några generella metoder eller strategier som du använder dig av gentemot dina medarbetare för att reducera stress?
- Vilken möjlighet till återhämtning använder ni er av? (lagstadgad?)
- Finns det någonting mer du skulle vilja dela med dig av gällande arbetsrelaterad stress och psykisk ohälsa på arbetsplatsen?

Kvantitativ undersökning

Arbetsrelaterad stress

Vi, Cassandra Nordlund och Sophie Johansson skriver våran kandidatexamen och skulle önska om ni var med och svarade på några frågor i våran undersökning nedan, tar max 3 minuter.

Dina svar är anonyma.

***Obligatorisk**

Hur länge har du jobbat i branschen? *

- Under 1 år
- 1-5 år
- 5-10 år
- Över 10 år

Hur upplever du arbetsmiljön? *

- Mycket bra
- Bra
- Medel
- Dålig
- Mycket dålig

Anser du att din chef arbetar aktivt med att förbättra arbetsmiljön? *

- Alltid
- Ibland
- Aldrig

Upplever du stress i ditt arbete? *

- Dagligen
- Ibland
- Sällan
- Aldrig

Upplever du att dina kollegor är stressade? *

- Ja
- Ibland
- Nej

Hur är kraven på ditt arbete? *

- Hög
- Lagom
- Låg

Anser du att du har kompetens/kontroll för dina arbetsuppgifter/situationer i ditt arbete? *

- Ja
- Ibland
- Nej

Anser du att din chef ger dig tillräckligt med stöd? *

- Ja
- Ibland
- Nej

Anser du att din chef jobbar aktivt med att förebygga arbetsrelaterad stress? *

- Ja
- Ibland

Nej

Har du varit sjukskriven på grund av arbetsrelaterad stress eller psykisk ohälsa? *

Ja, flera gånger

Ja, en gång

Nej