

# **COPSOQ III**

## **Områden, skalor och frågor**

### **Svensk standardversion**

# Innehållsförteckning

|   |    |
|---|----|
| A. Krav i arbetet .....                         | 3  |
| 1. Kvantitativa krav .....                      | 3  |
| 2. Arbetstempo .....                            | 3  |
| 3. Känslomässiga krav .....                     | 4  |
| B. Arbetets organisering och innehåll .....     | 5  |
| 4. Inflytande .....                             | 5  |
| 5. Utvecklingsmöjligheter .....                 | 5  |
| 6. Variation i arbetet .....                    | 6  |
| 7. Mening i arbetet .....                       | 6  |
| C. Relationer och ledarskap .....               | 7  |
| 8. Förutsägbarhet .....                         | 7  |
| 9. Erkännande .....                             | 7  |
| 10. Rolltydlighet .....                         | 8  |
| 11. Rollkonflikter .....                        | 8  |
| 12. Ledarskapskvalitet .....                    | 9  |
| 13. Socialt stöd från överordnad .....          | 10 |
| 14. Socialt stöd från kollegor .....            | 10 |
| 15. Social gemenskap i arbetet .....            | 11 |
| D. Samspel mellan individ och arbete .....      | 12 |
| 16. Engagemang i organisationen .....           | 12 |
| 17. Arbetsengagemang .....                      | 12 |
| 18. Oro för arbetslöshet .....                  | 13 |
| 19. Oro för förändrade arbetsförhållanden ..... | 13 |
| 20. Kvalitet i arbetet .....                    | 14 |
| 21. Tillfredsställelse med arbetet .....        | 14 |
| 22. Konflikt mellan arbete och privatliv .....  | 15 |
| E. Socialt kapital .....                        | 16 |
| 23. Horisontell tillit .....                    | 16 |
| 24. Vertikal tillit .....                       | 16 |
| 25. Organisatorisk rättvisa .....               | 17 |
| F. Hälsa och välbefinnande .....                | 18 |
| 26. Självskattad hälsa .....                    | 18 |
| 27. Utbrändhet .....                            | 18 |
| 28. Stress .....                                | 19 |
| G. Kränkande beteenden .....                    | 20 |

# A. Krav i arbetet

## 1. Kvantitativa krav

Kvantitativa krav handlar om hur mycket man ska uppnå på sitt arbete, alltså mängden arbete som ska utföras inom en viss tidsram. I enkäten handlar tre frågor om ett möjligt missförhållande mellan arbetsuppgifternas omfattning och den tid som är tillgänglig för att utföra dessa.

### Samband och möjliga konsekvenser

Det finns tydliga samband mellan höga kvantitativa krav och konflikt mellan arbete och privatliv, stress och utbrändhet. Höga kvantitativa krav kan påverka fritids- och familjelivet, då man eventuellt måste stanna längre på jobbet eller jobba vidare när man väl är kommit hem. Det kan således uppstå en konflikt mellan rollen som anställd och rollen som familjemedlem. Det finns även tydliga samband mellan kvantitativa krav och arbetstempo, samt kvalitet i arbetet. Ökade kvantitativa krav kan leda till att man blir tvungen att kompromissa med kvaliteten eller måste bortse från fastlagda deadlines och/eller säkerhetsregler.

Konsekvenserna av höga kvantitativa krav kan förvärras om kraven samtidigt är otydliga och motsägelsefulla, om inflytandet är lågt och om den anställda saknar erkännande för sitt arbete. Höga krav kan vara lättare att hantera om man har inflytande på sitt arbete och resurser för att tillmötesgå kraven. Det är också en stor fördel att kraven är klara och entydiga, så att man vet när man har utfört uppgiften på ett tillfredsställande sätt.

### Frågor

- Är din arbetsbörda ojämnt fördelad så att arbete samlas på hög?
- Hur ofta händer det att du inte hinner slutföra dina arbetsuppgifter?
- Kommer du efter med ditt arbete?

## 2. Arbetstempo

Medan kvantitativa krav handlar om mängden av arbete handlar denna skala om arbetstakten. Högt tempo kallas också intensifiering av arbetet och har historiskt sett särskilt varit känt i arbeten inom industrin. Under de senare åren har vi sett nya områden, där det också läggs stor vikt vid intensifiering, exempelvis inom vården, hemtjänsten och kundserviceyrken.

### Samband och möjliga konsekvenser

Ett högt arbetstempo hänger ofta ihop med olika typer av symptom på stress samt en relativ hög sjukfrånvaro. Samtidigt är besvär med handleder, armbågar och axlar vanligt förekommande bland arbeten där samma arbetsuppgift/rörelse upprepas i högt tempo. En bidragande faktor till den höga stressnivån är att man är nervös för att bli utsliten "för tidigt", och därmed inte kunna behålla sitt jobb. I kombination med höga kvantitativa krav kan ett högt arbetstempo leda till färre tillfällen för återhämtning under arbetsdagen.

I vårt svenska material kan vi se särskilt tydliga samband på arbetsplatsnivå. Desto högre arbetstempo på arbetsplatsen, desto mindre engagemang i organisationen och mindre arbetstillfredsställelse samt mer stress och utbrändhet. Samtidigt ses samband mellan högt arbetstempo och lågt stöd från närmsta chef, låg tillit till ledningen och mindre upplevelse av organisatorisk rättvisa på arbetsplatsen.

Konsekvenserna av ett högt arbetstempo förvärras om arbetet är enformigt, och om det finns en låg grad av tillit, inflytande, socialt stöd, erkännande.

### Frågor

- Är du tvungen att arbeta väldigt snabbt?
- Arbetar du i ett högt tempo under hela dagen?

### **3. Känsломässiga krav**

När vi arbetar är vi i kontakt med många människor. Särskilt på arbetsplatser där medarbetarna på olika sätt hanterar klienter (kunder, patienter, brukare, studenter/elever, frihetsberövade) är de känsломässiga kraven ofta höga. Det kan vara i arbete med allvarligt sjuka människor, våldsamma ungdomar, oroliga skolbarn, eller om man arbetar med människor som har omfattande sociala problem. I sådana situationer ska medarbetaren kunna hantera känsломässiga belastningar utan själv att dras med. Man måste med andra ord kunna åtskilja rollen som professionell från rollen som privatperson. Det kan vara en svår balans att utvisa empati och samtidigt hålla en distans för att kunna fungera som privat person. Emellertid kan relationerna på arbetsplatsen med chefer, underställda och kollegor också bidra till känsломässiga påfrestningar.

#### **Samband och möjliga konsekvenser**

Risken att drabbas av stress, utbrändhet och depression är större på arbetsplatser med höga känsломässiga krav. Höga känsломässiga krav är också starkt relaterat till långtidssjukskrivningar.

Känsломässiga krav kan på många sätt betraktas som ett villkor för arbetets utförande inom olika yrken och branscher. Här ska man inte glömma bort att många personer i yrken med höga känsломässiga krav också upplever hög grad av meningsfullhet och engagemang i arbetet, särskilt när villkoren för arbetets utförande är bra. I situationer med höga känsломässiga krav är det emellertid viktigt att arbetet är upplagt så att medarbetarna ges förutsättningar för att hantera dessa krav, bland annat att övriga krav är rimliga. Två andra viktiga byggstenar är tydliga roller och socialt stöd från ledning och arbetskamrater.

#### **Frågor**

- Hamnar du genom ditt arbete i känsломässigt påfrestande situationer?
- Måste du förhålla dig till andra människors personliga problem i ditt arbete?
- Är ditt arbete känsломässigt krävande?

## B. Arbetets organisering och innehåll

### 4. Inflytande

Det är viktigt att ha inflytande på sin vardag. Det gäller t.ex. vilka kläder vi har på oss, vad vi äter, hur vi bor, vem vi umgås med och så vidare. På samma sätt är det fundamentalt att ha inflytande på vår arbetsplats och arbetssituation. Det gäller först och främst saker som vem vi arbetar ihop med, hur arbetet läggs upp och utförs, val av verktyg, arbetstider, pauser, arbetsplatsens inredning mm. Inflytande bidrar till ett handlingsutrymme som gör att vi lättare kan hantera olika situationer som kan uppstå i arbetet.

I COPSOQ handlar inflytande i arbetet om den anställdes egen arbetssituation och anses vara en fundamental del av den organisatoriska och sociala arbetsmiljön. I enkäten finns frågor om inflytande i en rad centrala förhållanden som har direkt betydelse för medarbetaren.

#### Samband och möjliga konsekvenser

Ett högt inflytande i arbetet kan bidra positivt till ökad självkänsla och som en faktor i medarbetarnas kompetensutveckling. I en arbetsgrupp kan inflytande bidra till att en oväntad situation löses smidigt.

Ett lågt inflytande är däremot tydligt kopplat till stress, utbrändhet, hög sjukfrånvaro, tidig pension, hjärt- och kärlsjukdomar och många andra negativa konsekvenser. Speciellt är riskerna höga i arbeten där det finns en kombination av höga krav och lågt inflytande.

De negativa konsekvenserna av lågt inflytande kan minskas genom bra stöd i arbetet, gemenskap i arbetet och en atmosfär som karakteriseras av tillit, rättvisa och respekt. Däremot kan höga krav, låg grad av stöd från ledning och arbetskamrater samt en låg grad av erkännande förvärra konsekvenserna av lågt inflytande.

#### Frågor

- Har du möjlighet att påverka väsentliga beslut som gäller ditt arbete?
- Kan du påverka vem du arbetar tillsammans med?
- Kan du påverka din arbetsmängd?
- Kan du påverka vad du gör i ditt arbete?

### 5. Utvecklingsmöjligheter

Utvecklingsmöjligheter betyder möjligheter till att utveckla sina kunskaper och färdigheter samtidigt som man utför sitt arbete. Ofta sker det genom att utmana medarbetaren, vilket kan bidra till både professionell och personlig utveckling. Om utvecklingsmöjligheterna är få eller medarbetaren inte kan få använt sin kompetens, kallas det understimulering.

#### Samband och möjliga konsekvenser

Goda utvecklingsmöjligheter påverkar självkänslan positivt och kan vara en bidragande faktor till en välfungerande organisationskultur. Det finns ett tydligt samband mellan utvecklingsmöjligheter och positiva faktorer som t.ex. engagemang och kvalitet i arbetet, jobbtillfredsställelse, engagemang i organisationen samt en lägre grad av stress och utbrändhetssymptom.

Konsekvenserna av få utvecklingsmöjligheter blir ofta värre av lågt inflytande, upprepade arbetsuppgifter/rörelser och högt arbetstempo. De negativa konsekvenserna kan till viss del minskas genom en hög grad av tillit och rättvisa, ett välfungerande socialt stöd och nätverk på arbetsplatsen samt en bra ledning. Man ska vara uppmärksam på att understimulering kan skapa apati, hjälplöshet, dålig självkänsla och passivitet. Forskning visar dessutom att personer med få utvecklingsmöjligheter i arbetet tenderar också att vara mer passiva i deras fritid.

#### Frågor

- Har du möjlighet att lära dig något nytt genom ditt arbete?
- Kan du använda ditt kunnande eller dina färdigheter i ditt arbete?
- Erbjuder ditt arbete möjligheter att utveckla dina färdigheter?

## 6. Variation i arbetet

Denna dimension handlar om huruvida arbetet är varierat eller inte. Ett monotont arbete kännetecknas ofta av både lågt inflytande och få utvecklingsmöjligheter. Dessa faktorer går att påverka i en mer positiv riktning. I praxis sker detta ofta genom jobbrotation eller jobbexpansion. Med jobbrotation byter medarbetarna arbetsuppgifter med varandra för att på så sätt skapa en större variation och mindre upprepning. Jobbexpansion betyder att arbetsuppgifterna täcker ett större område med fler underfunktioner. Ett annat sätt är att försöka göra arbetet mer berikande med fler ansvarsrelaterade uppgifter som planläggning och kvalitetskontroll.

### Samband och möjliga konsekvenser

Låg variation i arbetet betyder ofta upprepade arbetsuppgifter/rörelser flera gånger om dagen, och inom vissa branscher flera gånger i timmen. Upprepade uppgifter/rörelser kan ge upphov till arbetsskador på exempelvis handleder, axlar, rygg och nacke. Då låg variation i arbetet ofta kännetecknas av både lågt inflytande och få utvecklingsmöjligheter är det viktigt att vara uppmärksam på de negativa konsekvenser som denna kombination kan ha, bland annat passivitet, inlärd hjälplöshet, dålig självkänsla.

### Frågor

- Är ditt arbete varierat?

## 7. Mening i arbetet

Ett meningsfullt arbete ger syfte och sammanhang. Mening är ett komplext begrepp som dels syftar på om det finns någon större mening och dels om vår egen insats bidrar till verksamhetens samlade produkt. Syftet är "lodrätt", det vill säga att arbetet eller produkten har relation till ett mer allmänt syfte, som till exempel att bota sjuka eller att producera nyttiga produkter. Sammanhanget är "vågrätt", det vill säga att man kan se hur ens eget arbete bidrar till verksamhetens samlade produkt. Om man anser att det egna arbetet är meningsfullt kommer man nästan alltid engagera sig i sitt arbete. Dock ska man också vara medveten om att för några människor har det mening att överhuvudtaget ha ett arbete, så man kan försörja sig själv och sina närmaste och därmed få möjlighet att leva det egentliga livet. Oavsett hur man ser på det, så kommer man inte undan med att det är lättare att hitta mening i vissa jobb än i andra.

### Samband och möjliga konsekvenser

Medarbetare som kan se mening i sitt arbete är oftare gladare för både sitt jobb och sin arbetsplats, och sannolikheten för att de väljer att stanna på arbetsplatsen är större. Avsaknad av mening i arbetet är en klassisk stressfaktor, men är främst relevant i förhållande till självkänsla, engagemang och arbetstillfredsställelse.

Mening i arbetet hänger ihop med engagemang i arbetet och jobbtillfredsställelse. Det finns även ett samband mellan arbetsplatser där medarbetarna upplever sitt arbete som meningsfullt och en hög grad av erkännande, utvecklingsmöjligheter, kvalitet i arbetet samt tillitsfulla och rättvisa relationer.

### Frågor

- Är ditt arbete meningsfullt?

## C. Relationer och ledarskap

### 8. Förutsägbarhet

Förutsägbarhet innebär att undvika ovisshet och osäkerhet. Det handlar inte om att kunna förutsäga hela arbetsdagen i detalj, utan om att ha överblick. Detta uppnås genom att medarbetarna ges relevant information vid rätt tidpunkt. Det är en central uppgift för ledningen att ge relevant information. Exempelvis kan det handla om huruvida medarbetarna informeras om viktiga planer angående arbetsplatsens framtid, om det ska ske en omorganisering – vet man då vem man kommer jobba ihop med, vad man ska arbeta med – eller om man överhuvudtaget har ett jobb framöver.

#### Samband och möjliga konsekvenser

Avsaknad av förutsägbarhet är en välkänd stressfaktor som kan orsaka stressrelaterade symptom, ofta sömnsvårigheter. För organisationen kan konsekvensen vara att man får en minskad produktivitet och/eller att medarbetaren väljer en annan arbetsplats.

Hos företag eller organisationer med låg förutsägbarhet är generellt tilliten också låg i kombination med lågt socialt stöd från ledningen och låg ledarskapskvalitet. Därutöver upplever medarbetarna ofta en större avsaknad av erkännande och tydliga roller. Det finns också ett samband mellan hög förutsägbarhet, högt engagemang i organisationen och högre grad av trivsel.

#### Frågor

- Får du information i god tid på din arbetsplats t.ex. när det gäller viktiga beslut, förändringar eller framtidsplaner?
- Får du veta allt du behöver för att klara ditt arbete på ett bra sätt?

### 9. Erkännande

Erkännande är en central del i den organisatoriska och sociala arbetsmiljön. Erkännande kan ibland uppfattas som att det bara handlar om komplimanger för bra utfört arbete, men erkännande är lite mer än så. Det kan exempelvis handla om att ge medarbetaren kvalificerade arbetsuppgifter och om att ta åsikter och kritik seriöst. Erkännande handlar grundläggande om att som medarbetare känner sig sedd och respekteras för den man är.

#### Samband och möjliga konsekvenser

Medarbetare som inte upplever att de får rimligt erkännande för sina insatser reagerar ofta på detta genom att minska den egna insatsen. Härigenom kan verksamheten få mindre produktiva och mindre engagerade medarbetare. En låg grad av erkännande på en arbetsplats resulterar i låg självkänsla hos medarbetarna. Arbete har i dagens samhälle en stor betydelse för vår identitet, vilket förklarar varför erkännande på jobbet är viktigt för väldigt många människor.

En låg grad av erkännande är en av de faktorer som hänger ihop med flest negativa konsekvenser; frånvaro, stressrelaterade symptom, sömnbesvär, symptom på depression, utbrändhet, låg tillfredsställelse med arbetet och låg grad engagemang i organisationen. Detta då det finns ett tydligt samband mellan erkännande och bl.a. tillit, rättvisa, förutsägbarhet, socialt stöd, ledarskapskvalitet, mening i arbetet, engagemang och utvecklingsmöjligheter.

#### Frågor

- Uppmärksammar och uppskattar ledningen din arbetsinsats?
- Behandlas du rättvist på din arbetsplats?

## 10. Rolltydlighet

Rolltydlighet handlar om tydlighet i arbetsuppgifternas innehåll, vilka förväntningar som finns samt ansvarsområden. På vissa typer av arbetsplatser vet man nästan per automatik vilka yrkesgrupper som gör vad och det är tydligt vem som har vilka mandat. På andra typer av arbetsplatser kan det vara svårare, exempelvis inom projektorganisationer.

Rollerna bör dock inte heller vara för snäva där allt finns beskrivet i detalj. En balans behövs för att stimulera den nödvändiga friheten och kreativiteten i arbetet.

### Samband och möjliga konsekvenser

Låg rolltydlighet kan vara problematiskt på flera sätt. Dels kan det handla om att det uppstår osäkerhet och ovisshet bland de anställda kring arbets- och maktfördelning, vilket kan ge upphov till konflikter, lågt engagemang i organisationen och minskad produktivitet. Dels kan det kopplas till stressrelaterade symptom så som utbrändhet och symptom på depression samt en låg grad av trivsel.

Ofta uppträder låg rolltydlighet tillsammans med låg ledarskapskvalitet och låg förutsägbarhet. Detta är inte så konstigt, då det är centrala uppgifter för ledningen att informera både om vilka roller som gäller, förväntningar, ansvarsområden och om framtiden (förutsägbarhet).

### Frågor

- Finns det klara mål för ditt arbete?
- Vet du exakt vilka som är dina ansvarsområden?
- Vet du precis vad som förväntas av dig i ditt arbete?

## 11. Rollkonflikter

Rollkonflikter handlar om två saker: 1. Olika förväntningar från olika personer. Exempelvis från ledningen, arbetskamraterna, kunder/klienter, men också media, politiker, fackföreningar eller den egna familjen. 2. Konflikt mellan förväntningar till sin egen roll hos medarbetaren och hos andra. Rollkonflikter kan uppstå på alla arbetsplatser, och är inte typiska för någon särskild form av verksamhet.

### Samband och möjliga konsekvenser

Rollkonflikter kan leda till stress hos medarbetare och orsaka konflikter både med ledningen, andra medarbetare och i privatlivet. Inom vissa typer av arbete kan det hävdas att en viss grad av rollkonflikt är ett villkor för arbetets utförande. Här är det viktigt att det finns en rolltydlighet, en hög grad av tillit och rättvisa samt ett välfungerande socialt stöd från ledning och kollegor.

### Frågor

- Ställs det krav som strider mot varandra i ditt arbete?
- Måste du ibland göra något som egentligen borde ha gjorts annorlunda?
- Måste du ibland göra saker i ditt arbete som kan verka onödiga?



## 12. Ledarskapskvalitet

Ledarens roll är komplex och det finns många förväntningar till ledare och ledarskap. Denna skala handlar om hur medarbetare upplever den närmsta chefens ledarskap i olika sammanhang. Det finns tre förutsättningar för ledarskapskvalitet; ledarens personlighet och kompetenser, samarbetet med medarbetarna och de organisatoriska förutsättningarna för ledarskapet. Medan den första förutsättningen enbart beror på ledaren, är den andra beroende både av ledaren men också medarbetarnas samarbetsförmåga/vilja och den sistnämnda beror i hög grad på hur man från organisationens sida skapar villkor som möjliggör att ledarna kan fungera som bra ledare. Det är värt att notera att ledarskapskvalitet inte avser någon egenskap hos ledaren utan snarare kännetecknar relationerna mellan ledaren och medarbetarna. Ledarskapskvalitet anses vara en central faktor i den organisatoriska och sociala arbetsmiljön.

### Samband och möjliga konsekvenser

Hög ledarskapskvalitet skapar bättre trivsel, högre grad av socialt stöd i arbetet, mer erkännande, bättre social gemenskap, högre grad av förutsägbarhet, mer mening i arbetet och högre grad av engagemang i organisationen.

Studier har visat att hög ledarskapskvalitet är förknippat med en lägre risk för hjärtsjukdomar och långvarig sjukfrånvaro. Dessutom har det stor betydelse för medarbetarnas tillfredsställelse i arbetet. Låg ledarskapskvalitet har flera negativa konsekvenser; högre frånvaro, större personalomsättning, större förekomst av stressrelaterade och depressiva symptom, mer utbrändhet och låg trivsel.

Ledarskapskvalitet hänger starkt ihop med tillit, rättvisa, erkännande, socialt stöd och gemenskap. Ju bättre ledarskapskvalitet, ju bättre trivsel. Det är en strategiskt grundläggande skala inom den organisatoriska och sociala arbetsmiljön. På arbetsplatser där medarbetarna anger hög ledarskapskvalitet, finns generellt också en högre grad kvalitet i arbetet samt färre symptom på stress och utbrändhet.

### Frågor

I vilken utsträckning anser du att din närmaste chef –

- ser till att samtliga medarbetare har bra utvecklingsmöjligheter?
- är bra på att planera arbetet?
- är bra på att hantera konflikter?

### **13. Socialt stöd från överordnad**

Socialt stöd från den närmsta överordnade fokuserar på hjälp, stöd och återkoppling. Det är viktigt att hjälp och stöd ges på ett konstruktivt sätt, i rätt tid och på rätt plats. "Goda råd" är nämligen sällan goda om medarbetaren inte har bett om dem eller känner behov av dem, och det kan då vara sämre än att inte ge några råd alls. Socialt stöd anses vara en grundläggande skala inom arbetsmiljöfrågor. Brist på socialt stöd kan betraktas som en riskfaktor för utvecklandet av stress, medan bra socialt stöd kan minska negativa konsekvenser av en rad av andra faktorer som exempelvis mobbning, höga krav mm.

#### **Samband och möjliga konsekvenser**

Socialt stöd från överordnad har en tydlig koppling till andra relationella faktorer; ledarskapskvalitet, erkännande, förutsägbarhet, socialt stöd från kollegor och gemenskap. Andra faktorer med tydliga kopplingar till denna skala är tillit och rättvisa.

Avsaknad av eller lågt socialt stöd från överordnad kan ge upphov till stressrelaterade symptom hos medarbetarna. Därutöver hänger lågt socialt stöd ihop med låg trivsel och lågt engagemang i organisationen. I slutändan bidrar lågt socialt stöd från den närmsta chefen till att öka frånvaron. En ledare kan inte förvänta sig att medarbetarna alltid själv kan fråga om hjälp och stöd vid behov, utan måste vara inställd på att handla proaktivt.

På arbetsplatser ses starka samband mellan socialt stöd från närmaste överordnad och medarbetarnas samlade upplevelse av andra ledningsrelaterade positiva faktorer som exempelvis förutsägbarhet, erkännande, ledarskapskvalitet, tillit och organisatorisk rättvisa. Det finns också en högre upplevelse av kvalitet i arbetet, engagemang i organisationen, tillfredsställelse i arbetet samt lägre grad av stress och utbrändhet.

#### **Frågor**

- Om du behöver, är din närmaste chef beredd att lyssna på problem som rör ditt arbete?
- Om du behöver, får du stöd och hjälp med ditt arbete från din närmaste chef?

### **14. Socialt stöd från kollegor**

Det sociala stödet från kollegor är en viktig del av det sociala nätverket på arbetsplatsen. Stöd handlar om att få rätt hjälp vid rätt tidpunkt. Det handlar också om att få relevant och konstruktiv kritik. Det är viktigt att medarbetarna vet vem de kan vända sig till vid behov av stöd eller hjälp i arbetet. Ofta stödjer medarbetare spontant varandra om det finns ett öppet klimat på arbetsplatsen och rimliga krav i arbetet. I vissa yrken eller situationer kan det vara svårt att få till stöd och hjälp från kollegor. Då bör arbetsgivaren se till att chefer, arbetsledare eller annan utsedd person finns tillgänglig.

#### **Samband och möjliga konsekvenser**

Konsekvenserna som finns relaterat till socialt stöd från kollegor är desamma som för socialt stöd från ledningen.

Socialt stöd från kollegor hänger tydligt ihop med kvaliteten på arbetsplatsens sociala gemenskap. Det finns också ett starkt samband mellan socialt stöd från kollegor och socialt stöd från ledningen. Hos de arbetsplatser där det sociala stödet från ledningen är högt, är oftast det sociala stödet från kollegor också relativt högt.

#### **Frågor**

- Om du behöver, får du hjälp och stöd från dina kollegor?
- Om du behöver, är dina kollegor beredda att lyssna till dina problem med arbetet?

## 15. Social gemenskap i arbetet

När människor samlas i grupp uppstår snabbt ett sätt att umgås varandras. Det kan vara en bra gemenskap med ömsesidigt stöd och hjälpsamhet eller motsatsen där konflikter, skvaller och mobbning kan komma att härska. Den sociala gemenskapen har stor betydelse för vårt välmående, trivseln och stämningen på en arbetsplats. Denna skala handlar därför om huruvida medarbetarna samarbetar bra och om det finns en känsla av gemenskap.

### Samband och möjliga konsekvenser

Social gemenskap i arbetet hänger speciellt ihop med andra relationella faktorer; socialt stöd från kollegor och ledning, erkännande, ledarskapskvalitet, förutsägbarhet och rollkonflikter. Det finns också ett tydligt samband mellan den sociala gemenskapen i arbetet och organisationens grad av tillit och rättvisa. På arbetsplatser med en dåligt fungerande social gemenskap är risken större för en hög grad av frånvaro samt en hög grad av personalomsättning. Därutöver är en dålig social gemenskap i arbetet kopplat till en låg grad av tillfredsställelse med arbetet, stressrelaterade symptom, utbrändhet, symptom på depression och sömnbesvär. En dålig social gemenskap påverkar ofta kvaliteten i arbetet, speciellt kund/klienthantering.

### Frågor

- Är stämning bra mellan dig och dina arbetskamrater?
- Är samarbetet bra mellan arbetskamraterna på din arbetsplats?
- Känner du dig delaktig i en gemenskap på din arbetsplats?

## D. Samspel mellan individ och arbete

### 16. Engagemang i organisationen

Denna skala handlar om engagemang i och identifiering med organisationen som man arbetar i. Engagemang i organisationen beror i hög grad på den organisatoriska och sociala arbetsmiljön, och kan ses som medarbetarens samlade uppfattning av sin arbetssituation. Desto nöjdare man är med sin arbetssituation, desto mer benägen är medarbetaren att stanna kvar i organisationen och även rekommendera sin arbetsplats till andra. Skalan är därför viktig både för den enskilde medarbetarens trivsel och välbefinnande, och för arbetsplatsens möjligheter till kompetensförsörjning.

#### Samband och möjliga konsekvenser

Engagemang i organisationen hänger inte direkt ihop med medarbetarnas hälsa, men hänger ihop med en rad faktorer som är av stor betydelse för arbetsplatsen: frånvaro, personalomsättning, lojalitet, produktivitet, kvalitet och samarbetsförmåga. Det kan därför vara en stor fördel för ett företag eller organisation att ha en hög grad av engagemang i organisationen.

En hög grad av engagemang i organisationen hänger ihop med flera andra skalor, bl.a. tillit, rättvisa, ledningskvalitet och erkännande. Dessutom har engagemang i organisationen en stark koppling till mening i arbetet, utvecklingsmöjligheter och inflytande.

#### Frågor

- Skulle du rekommendera andra att söka anställning på din arbetsplats?
- Hur ofta överväger du att söka ett nytt jobb?
- Är du stolt över att vara en del av den organisation du arbetar inom?

### 17. Arbetsengagemang

Arbetsengagemang kan definieras som ett positivt, arbetsrelaterat sinnestillstånd. Tre aspekter ingår i skalan: medarbetarens energi (vigor), entusiasm (dedication) samt absorbering (absorption) som handlar om att känna stark positiv koncentration i arbetet. Medarbetare med ett starkt arbetsengagemang känner energi i relation till sina arbetsuppgifter, upplever sig vara effektiva och anser sig kunna hantera arbetets olika krav. Arbetsengagemang är ett så kallat utfallsmått, som kan påverkas genom att ändra på faktorer i den organisatoriska och sociala arbetsmiljön.

Denna skala är inkluderad i COPSQ, men kommer ursprungligen från en Nederländsk enkät: Utrecht Work Engagement Scale (UWES).

#### Samband och möjliga konsekvenser

Arbetsengagemang hänger ihop med viktiga individuella och organisatoriska resultat, exempelvis medarbetarens motivation, prestation, hälsa och välbefinnande. Det finns starka samband mellan arbetsengagemang och tillfredsställelse i arbetet, mening i arbetet, engagemang i organisationen och kvalitet i arbetet. Medarbetare på arbetsplatser som präglas av tillit, rättvisa och utvecklingsmöjligheter har ofta en hög grad av arbetsengagemang.

#### Frågor

- Jag känner mig full av energi när jag utför mitt arbete.
- Jag har ett brinnande intresse för mitt arbete.
- Jag är starkt engagerad i mitt arbete.

## 18. Oro för arbetslöshet

Oro för arbetslöshet handlar om en upplevd osäkerhet angående ens anställning i ett längre perspektiv. Det behöver alltså inte handla om att medarbetaren tror sig förlora sitt arbete inom kort, men att det finns en osäkerhet kring framtiden på arbetsplatsen, eller möjligheten att få en ny anställning om den nuvarande skulle upphöra. Oro för arbetslöshet är ett fenomen som blivit vanligare inom fler branscher på senare år i och med en ökad användning av målstyrning, korttidskontrakt och olika typer av projektanställningar.

### Samband och möjliga konsekvenser

Oro för arbetslöshet är ett allvarligt arbetsmiljöproblem som utgör en riskfaktor för bland annat försämrad självskattad hälsa, hjärt- och kärlsjukdomar, depressiva symptom. Medarbetare som är oroliga för arbetslöshet behöver oftare antidepressiv behandling, särskilt om de tidigare har varit utsatta för långtidsarbetslöshet. Det finns alltså en tydlig koppling mellan arbetslöshetsoro och medarbetarnas hälsa och välbefinnande. Oron kan vara både personlig, men även påverka gruppdynamiker och därmed organisationen som helhet.

En hög grad av inflytande, förutsägbarhet och socialt stöd från ledning och kollegor kan i viss utsträckning ha en positiv påverkan i situationer med stor oro för arbetslöshet men kan inte avhjälpa det grundläggande problemet. En arbetsplats som präglas av organisatorisk rättvisa, tillitsfulla relationer och öppen kommunikation kan fungera som ett stöd för medarbetare att hantera problematiska situationer. Yrkesgrupper eller personer som har lätt för att hitta en ny anställning upplever ofta en lägre grad av oro för arbetslöshet även om de befinner sig i en osäker arbetssituation.

### Frågor

- Oroar du dig för att bli arbetslös?
- Oroar du dig för att ny teknologi ska göra dig överflödig?
- Är du orolig för att det skulle bli svårt att hitta nytt arbete om du blev arbetslös?

## 19. Oro för förändrade arbetsförhållanden

Oro för förändrade arbetsförhållanden handlar om en osäkerhet kring framtida förändringar som rör medarbetarens arbetssituation. Problematiken kan uppstå både vid stundande omorganiseringar, dvs. kortsiktigt, men även långsiktigt då tidigare omorganiseringar och hur de tog sig ut kan finnas kvar i minnet hos medarbetarna.

### Samband och möjliga konsekvenser

Låg grad av inflytande och låg grad av förutsägbarhet hänger ihop med en högre grad av oro för förändrade arbetsförhållanden. Andra aspekter som också har betydelse är tillit och rättvisa. Oro för förändringar av arbetssituationen kan i likhet med oro för arbetslöshet, orsaka allvarliga symptom på stress och skapa en osäkerhet, inte bara för den enskilde medarbetaren men även inom olika grupperingar, exempelvis arbetslag, teams, avdelningar och enheter. På arbetsplatsnivå finns tydliga samband mellan oro för förändrade arbetsförhållanden och stort sett samtliga andra COPSQ skalor förutom skalorna för kvantitativa krav, arbetstempo och arbetsengagemang.

### Frågor

- Är du orolig för att bli omplacerad mot din vilja?
- Är du orolig för att dina arbetsuppgifter förändras mot din vilja?

## 20. Kvalitet i arbetet

Medarbetarens upplevelse av att vara nöjd och kunna utföra sitt arbete med en tillfredsställande kvalitet är en central aspekt i den organisatoriska och sociala arbetsmiljön, inte bara för medarbetaren själv men även för organisationen. Inom kontaktyrken så som vård och omsorg, har den upplevda kvaliteten i arbetet visat sig vara en viktig indikator för organisationers samlade prestation.

### Samband och möjliga konsekvenser

Upplevd kvalitet i arbetet har ett tätt positivt samband med arbetsengagemang, engagemang i organisationen och tillfredsställelse med arbetet. Nyare studier visar även att upplevd kvalitet kan ha betydelse för om medarbetare väljer att stanna kvar på sin arbetsplats.

Huruvida medarbetare upplever en hög grad av kvalitet i arbetet har även samband med andra aspekter av den organisatoriska och sociala arbetsmiljön, exempelvis kvantitativa krav, rollkonflikter samt ledarskapskvalitet, tillit, rättvisa och erkännande. Det finns även starka samband med stress och utbrändhet.

### Frågor

- I vilken utsträckning anser du att det är möjligt att utföra dina arbetsuppgifter med en tillfredsställande kvalitet?
- Är du nöjd med kvaliteten på det arbete som utförs på din arbetsplats?

## 21. Tillfredsställelse med arbetet

Medarbetarens tillfredsställelse med arbetet är självklart en mycket viktig skala. Skalan fungerar som en slags indikator eftersom den inte går att påverka specifikt. Därför säger inte resultatet något direkt om orsakerna till att man som arbetsplats ligger högt eller lågt på skalan. För att ta reda på orsakerna, måste man istället se på andra skalor och ha en dialog på arbetsplatsen.

### Samband och möjliga konsekvenser

Tillfredsställelse med arbetet hänger ihop med flera andra faktorer; erkännande, ledningskvalitet, förutsägbarhet, socialt stöd från kollegor och ledning, social gemenskap och rolltydlighet. Men också tillit, rättvisa, mening i arbetet och utvecklingsmöjligheter.

Låg tillfredsställelse med arbetet är förbundet med högre frånvaro, högre personalomsättning, lägre grad av engagemang i organisationen, lägre produktivitet och lägre kvalitet på de tjänster som erbjuds.

### Frågor

Angående ditt arbete i allmänhet. Hur tillfredsställd är du med –

- dina framtidsutsikter i jobbet?
- de fysiska arbetsförhållandena?
- det sätt dina kunskaper används på?
- ditt arbete som helhet, allt inräknat?

## **22. Konflikt mellan arbete och privatliv**

Dessa tre frågor belyser den möjliga konflikten mellan arbete och familj/privatliv. Vi fokuserar särskilt på två områden, nämligen konflikt rörande energi (psykisk och fysisk energi) och konflikt rörande tid.

### **Samband och möjliga konsekvenser**

Till största delen hänger konflikt mellan arbete och privatliv ihop med höga kvantitativa krav (långa arbetsdagar och många deadlines, osv.). Arbetet kan ta så mycket av ens tid och/eller energi, att det går ut över den tid medarbetare tillbringar med sina närmaste. Konflikt mellan arbete och privatliv ses vanligast hos småbarnsfamiljer och i funktionärbete.

Konflikt mellan arbete och privatliv kan generera en högre nivå av stress och utbrändhet. Därtill kommer konsekvenser i form av konflikter med barn och/eller partner som i sin tur kan ge dåligt samvete, lägre självkänsla osv. Dessutom överväger medarbetare som upplever hög grad av konflikt mellan arbete och privatliv oftare att byta arbete, de är mindre benägna att rekommendera sin arbetsplats till andra samt är mindre tillfredsställda med arbetet.

### **Frågor**

- Känner du att ditt arbete tar så mycket av din energi att det påverkar privatlivet negativt?
- Känner du att ditt arbete tar så mycket av din tid att det påverkar privatlivet negativt?
- Känner du att kraven i ditt arbete stör privatlivet?

## E. Socialt kapital

### 23. Horisontell tillit

På en modern arbetsplats med lösa nätverk och ständiga ändringar är det avgörande att medarbetare har förtroende för och litar på varandra i det dagliga arbetet. Denna skala handlar om huruvida medarbetarna upplever en ömsesidig tillit.

#### Samband och möjliga konsekvenser

Avsaknad av tillit inbördes mellan medarbetarna kan få negativa konsekvenser för medarbetarnas hälsa och välbefinnande, men också för samarbetet på arbetsplatsen.

Tillit inbördes mellan de anställda hänger ihop med tillit mellan ledning och medarbetare samt rättvisa och respekt. Det finns även ett samband med andra relationella faktorer som social gemenskap på arbetsplatsen, ledarskapskvalitet, erkännande, förutsägbarhet och rollkonflikter. Arbetsplatser med hög grad av inflytande och utvecklingsmöjligheter, har ofta också ett klimat som präglas av horisontell tillit och gemenskap i medarbetargruppen, samt mindre stress.

#### Frågor

- Litar medarbetarna i allmänhet på varandra?

### 24. Vertikal tillit

Tillit är ett nyckelord för förståelsen av kulturen på en arbetsplats och handlar i grund och botten om huruvida man litar på varandra i det dagliga arbetet eller inte. I skalan läggs fokus på två saker när det handlar om tillit; det arbete som utförs och det som sägs. Därutöver handlar tillit också om att man fritt kan ge uttryck för attityder och känslor utan att vara rädd för negativa reaktioner. Om det finns stor tillit litar man på att ledning och medarbetare talar sanning och utför sitt arbete så bra som möjligt – och man har därför inget behov av att kontrollera sanningshalten i olika påståenden eller hur väl man utför sitt arbete. Motsatsen till en arbetsplats med tillit är en med många kontrollsystem och övervakning. Tillit kan byggas upp genom trovärdighet och att man vågar ta "risken" att lita på varandra.

#### Samband och möjliga konsekvenser

Man skulle kunna formulera det som att tillit är ett nödvändigt krav för att man på en arbetsplats ska kunna ha ett välfungerande och konstruktivt samarbete. En låg grad av tillit mellan ledning och medarbetare får konsekvenser både för medarbetarnas hälsa och välbefinnande, men också för arbetsplatsens produktivitet och kvaliteten i arbetet.

Tillit mellan ledning och medarbetare är tydligt kopplat till rättvisa och respekt. Men det finns också ett samband med andra relationella faktorer; erkännande, ledarskapskvalitet, förutsägbarhet, socialt stöd från ledning och kollegor, klarhet i rollerna och en social gemenskap på arbetsplatsen. Vertikal tillit är den skala inom COPSOQ som har starkast samband med stress och utbrändhet på arbetsplatsen. Desto mer vertikal tillit, desto mindre belastningssymptom.

#### Frågor

- Litar ledningen på att medarbetarna gör ett bra jobb?
- Kan medarbetarna lita på den information som kommer från ledningen?
- Är det möjligt för medarbetarna att uttrycka sina åsikter och känslor?



## 25. Organisatorisk rättvisa

Rättvisa och respekt är centrala värden på en arbetsplats såväl som i resten av samhället. Rättvisa och respekt på arbetsplatsen handlar om flera saker, exempelvis om arbetsuppgifter och erkännande fördelas rättvist eller om processen i sig upplevs som rättvis. Det kan också handla om hantering av konflikter eller hantering av förslag från medarbetarna.

### Samband och möjliga konsekvenser

Om medarbetarna inte känner sig behandlade på ett rättvist sätt kommer det att medföra en lång rad negativa konsekvenser för både verksamheten och medarbetarna själva. Avsaknad av rättvisa och respekt på en skälig nivå ökar risken för frånvaro, symptom på depression, hjärtsjukdomar, högre personalomsättning, lägre produktivitet och sämre kvalitet i arbetet.

Organisatorisk rättvisa har en tydlig koppling till tillit, både mellan ledning och medarbetare och inbördes mellan medarbetarna. Därutöver hänger rättvisa och respekt ihop med flera andra relationella faktorer som; erkännande, ledarskapskvalitet, förutsägbarhet, socialt stöd från ledning och kollegor, rolltydlighet och social gemenskap på arbetsplatsen. Det finns också en koppling till mening i arbetet, utvecklingsmöjligheter och engagemang. Arbetsplatser med hög organisatorisk rättvisa har mindre stress och utbrändhet hos medarbetarna.

### Frågor

- Löses konflikter på ett rättvist sätt?
- Blir medarbetarna uppskattade för en bra arbetsinsats?
- Fördelas arbetsuppgifterna på ett rättvist sätt?

## F. Hälsa och välbefinnande

### 26. Självs kattad hälsa

Självs kattad/upplevd hälsa är individens värdering av sitt eget samlade hälsotillstånd, och har visat sig vara en oberoende riskfaktor för både sjuklighet och dödlighet. Skalan ingår därför i många befolkningsundersökningar om hälsa och sjuklighet.

#### Samband och möjliga konsekvenser

Det har visat sig att individer som värderat sitt eget samlade hälsotillstånd som dåligt har en väsentligt högre dödlighet samt en ökad risk för sjukdom, sjukhusvistelser, förtidspension och frånvaro. Flera studier har även visat på ett samband mellan självs kattad hälsa och förekomsten av cancer, hjärtsjukdomar, användning av sjukvård, droganvändning och dödlighet.

Det finns en koppling mellan en sämre upplevd hälsa och klass/status-aspekter. Samtidigt ligger ofta kvinnor lite sämre till än män vid en sådan mätning.

#### Frågor

- I allmänhet, skulle du vilja säga att din hälsa är: (Utmärkt, Mycket god, God, Någorlunda, Dålig)

### 27. Utbrändhet

Inom forskningen på utbrändhet pratar man i Maslach Burnout Inventory om tre olika komponenter: Utmatning, cynism och minskad prestationsförmåga. I COPSOQ fokuserar vi på den komponent som handlar om graden av fysisk och psykisk trötthet/utmattning hos medarbetaren.

#### Samband och möjliga konsekvenser

En förhöjd grad av utbrändhet hänger samman med förhöjd frånvaro, arbetsuppehåll, sömnbesvär, symptom på depression, risk för hjärtsjukdom och högre dödlighet. Därutöver påverkar det aspekter som motivation, produktivitet och kvaliteten i arbetet.

Utbrändhet är förbundet med höga kvantitativa krav, arbetstempo, känslomässiga krav, rollkonflikter och konflikt mellan arbete och privatliv. Men det finns också ett samband med flera relationella faktorer; låg grad av erkännande, låg grad av social gemenskap, låg förutsägbarhet och bristande tillit.

#### Frågor

- Hur ofta har du saknat ork och energi?
- Hur ofta har du varit fysiskt utmattad?
- Hur ofta har du varit känslomässigt utmattad?

## 28. Stress

Stress definieras ofta som en kombination av spänning och olust. Korttidsstress kan vara nyttig och bra när man ska prestera lite mer än normalt. Däremot är en förhöjd stressnivå över en längre period skadlig för både livskvaliteten, arbetsinsatsen och hälsan.

### Samband och möjliga konsekvenser

Långvarig stress ökar risken för hjärtsjukdomar, olika magbesvär, depression och sjukdomar i rörelseapparat. Men det påverkar också den allmänna livskvaliteten. För arbetsplatsen kan stress få konsekvenser som större frånvaro, fler konflikter och lägre produktivitet.

Det finns ett starkt samband mellan stress och kvantitativa krav samt mellan stress och konflikt mellan arbete och privatliv. Oavsett orsaker till att en eller flera på en arbetsplats upplever hög stressnivå, är det centralt att det hanteras på arbetsplatsen. Det räcker inte att utgå ifrån ett individperspektiv, utan man behöver även fokusera på de orsaker som man som organisation och arbetsgrupp har möjlighet att påverka och förändra.

### Frågor

- Hur ofta har du svårt att kopplat av?
- Hur ofta har du varit lättretlig?
- Hur ofta har du varit anspänd?

## G. Kränkande beteenden

I COPSOQ tas följande kränkande beteenden upp: hot, våld, mobbning, digitala kränkningar och icke önskad sexuell uppmärksamhet samt vem det kränkande beteendet kommer från.

Hot och våld, eller risken för att bli utsatt för hot och våld på arbetsplatsen, kan förekomma inom de flesta branscher eller yrken. Särskilt när man arbetar med människor som exempelvis inom vård-, skol- eller socialsektorn, finns en ökad risk för att utsättas för våld eller hot om våld på arbetsplatsen. Våldet och hoten kommer främst från brukare, patienter, kunder eller elever/studenter.

Den ökade digitaliseringen i samhället innebär också en ökad utsatthet för kränkningar via email, sms och sociala medier. Särskilt chefer är utsatta för denna typ av kränkande beteende.

Mobbning är ett allvarligt problem som kan förekomma på alla typer av arbetsplatser. Om mobbing ska förebyggas eller hanteras krävs det insatser från arbetsplatsen. Icke önskad sexuell uppmärksamhet handlar inte om sexuell attraktion utan om en manifestation av makt. Det är en form av mobbing, som liksom andra former av kränkande beteende på lång sikt kan verka psykologiskt skadliga och ge varaktiga men hos den som utsatts. Icke önskvärd sexuell uppmärksamhet är ett något bredare begrepp än det allmänna begreppet sexuella trakasserier som är en juridisk term.

### Samband och möjliga konsekvenser

Våld och hot om våld kan få allvarliga konsekvenser för individen och arbetsplatsen. Den individ som utsätts för sådant eller blir vittne till det, kan få svåra fysiska som psykiska symptom samt ändrat beteende. Att utsättas för våld och hot om våld kan inom vissa yrken vara svårt att helt undvika. Därför måste arbetsplatsen förhålla sig till det.

Personer som är blivit mobbade upplever fler sömnproblem, sämre sömnkvalitet, sämre självskattad hälsa och fler symptom på stress jämfört med övriga på arbetsplatsen och har fler sjukskrivningar. Även de som bevittnar mobbning upplever detsamma, dock i mindre grad än den mobbade själv. På samma sätt kan icke önskvärd sexuell uppmärksamhet leda till sömnproblem och svårighet att koncentrera sig, samt till allvarliga psykiska problem.

### Frågor

#### Hot om våld

- Har du under de senaste 12 månaderna blivit utsatt för hot om våld på din arbetsplats? (Ja: dagligen, Ja: varje vecka, Ja: varje månad, Ja: några gånger, Nej)
- Om ja, från vem? (Det går att markera med flera kryss). (Kollegor, En överordnad, Underställda, Klienter/kunder/patienter)

#### Fysiskt Våld

- Har du under de senaste 12 månaderna blivit utsatt för fysiskt våld på din arbetsplats? (Ja: dagligen, Ja: varje vecka, Ja: varje månad, Ja: några gånger, Nej)
- Om ja, från vem? (Det går att markera med flera kryss). (Kollegor, En överordnad, Underställda, Klienter/kunder/patienter)

#### Mobbning

Med mobbing menas att man upprepade gånger blir utsatt för obehagliga eller kränkande handlingar, som det är svårt att försvara sig mot.

- Har du under de senaste 12 månaderna blivit utsatt för mobbing på din arbetsplats? (Ja: dagligen, Ja: varje vecka, Ja: varje månad, Ja: några gånger, Nej)
- Om ja, från vem? (Det går att markera med flera kryss). (Kollegor, En överordnad, Underställda, Klienter/kunder/patienter)

### **Digitala kränkningar**

- Har du under de senaste 12 månaderna blivit utsatt för kränkningar på sociala medier (t.ex. Facebook), via e-post eller SMS som har något med ditt arbete att göra? (Ja: dagligen, Ja: varje vecka, Ja: varje månad, Ja: några gånger, Nej)
- Om ja, från vem? (Det går att markera med flera kryss). (Kollegor, En överordnad, Underställda, Klienter/kunder/patienter)

### **Icke önskvärd sexuell uppmärksamhet**

- Har du under de senaste 12 månaderna blivit utsatt för icke önskvärd sexuell uppmärksamhet på din arbetsplats? (Ja: dagligen, Ja: varje vecka, Ja: varje månad, Ja: några gånger, Nej)
- Om ja, från vem? (Det går att markera med flera kryss). (Kollegor, En överordnad, Underställda, Klienter/kunder/patienter)