



Examensarbete YH-utbildning medicinsk sekreterare  
VT 2023

## Arbetsglädje

- En studie om vad som får medicinska sekreterare att känna arbetsglädje och vem ansvaret ligger på

Författare:

Frida Hogenfält  
Ann-Sofie Holmberg  
Sarah Johansson

Examinator:

Susanne Ekelius Nömtak

Handledare:

Monika Caesar



# Sammanfattning

## Bakgrund

Människor spenderar en väldigt stor del av den vakna tiden på arbetet. Att trivas på sin arbetsplats och att känna arbetsglädje kan vara avgörande för att få ihop vardagspusslet, och för att känna sig tillfredsställd med sin tillvaro på såväl arbetsplatsen som i privatlivet. Arbetsglädje har en rad olika positiva fördelar och den fungerar bland annat som en buffert mot stress. Den får även människor mer effektiva och engagerade i sitt arbete. För arbetsgivaren är arbetsglädjen också en förutsättning för goda resultat och hög kvalitet i arbetet. Vem ansvaret för arbetsglädjen ligger på kan besvaras på olika sätt, men en samverkan mellan alla anställda är ett koncept att arbeta efter. Att vara på en arbetsplats med hög arbetsglädje är en win-win-situation med oändligt många fördelar för alla parter.

## Syfte

Syftet med rapporten är att undersöka vad det är som får medicinska sekreterare att känna arbetsglädje och vem ansvaret för arbetsglädjen ligger på. Undersökningen avser medicinska sekreterare generellt.

## Metod

Till rapporten valdes en kvalitativ metod för att samla in data. Författarna intervjuade verksamma medicinska sekreterare inom både primär- och specialistvården i Region Kronoberg samt i Region Blekinge. Data samlades också in genom litteratur med fokus på arbetsglädje.

## Slutsats

Det som framförallt får medicinska sekreterare att känna arbetsglädje är kollegorna. Att arbeta med meningsfulla arbetsuppgifter och med ett bra tempo är också viktigt. Ansvaret för arbetsglädjen ligger på alla medarbetare, oavsett position.

## Nyckelord

*arbetsglädje, meningsfullhet, medicinska sekreterare, trivsel, ansvar, arbetsgivare, medarbetare*



## Innehållsförteckning

1. Inledning .....	1
1.1 Problembakgrund .....	1
1.2 Problemdiskussion.....	1
1.3 Problemformulering .....	2
1.4 Syfte .....	2
1.5 Avgränsningar .....	2
1.6 Begreppsdefinition .....	2
1.7 Metod .....	3
1.7.1 Val av metod .....	3
1.7.2 Urval.....	3
1.7.3 Datainsamling.....	3
1.7.4 Bearbetning och analys av data .....	3
1.7.5 Validitet, reliabilitet och objektivitet.....	4
1.7.6 Etiska aspekter.....	4
2. Teori .....	5
2.1 Vad är arbetsglädje? .....	5
2.2 Förutsättningar för arbetsglädje.....	6
2.3 Vilka positiva effekter ger arbetsglädje? .....	7
2.4 Vem ansvarar för arbetsglädjen? .....	8
2.4.2 Medarbetarens egenansvar .....	8
2.4.3 Arbetsgivarens ledarskap.....	8
3. Empiri.....	10
3.1 Vad är arbetsglädje? .....	10
3.2 Förutsättningar för arbetsglädje.....	11
3.3 Vilka positiva effekter ger arbetsglädje? .....	12
3.4 Vem ansvarar för arbetsglädjen? .....	13
3.4.2 Medarbetarens egenansvar .....	13
3.4.3 Arbetsgivarens ledarskap.....	14
4. Analys.....	15
4.1 Vad är arbetsglädje? .....	15
4.2 Förutsättningar för arbetsglädje.....	16
4.3 Vilka positiva effekter ger arbetsglädje? .....	16
4.4 Vem ansvarar för arbetsglädjen? .....	17
5. Slutsats .....	19



5.1 Egna reflektioner .....	19
5.2 Kritik mot eget arbete .....	19
5.3 Uppslag för framtida studier.....	20
6. Källförteckning.....	21
7. Bilagor.....	23
Bilaga 1 – Intervjufrågor .....	23

# 1. Inledning

## 1.1 Problembakgrund

Människor spenderar en väldigt stor del av sin vakna tid på arbetet. Under en arbetsvecka är man kanske till och med mer på sin arbetsplats än vad man är hemma. Att trivas på sitt arbete och att känna arbetsglädje kan vara avgörande för många när det kommer till att få ihop vardagspusslet. Arbetsglädje kan bland annat också leda till samhörighet mellan människor, fungera som en buffert mot stress och hjälpa oss att bli mer engagerade i vårt arbete. I den här rapporten undersöks vad som får medicinska sekreterare att känna arbetsglädje och vem ansvaret för detta ligger på. Studier visar att en god arbetsglädje genererar i minskad sjukskrivning på grund av stress (Stielli 2016). Detta ämne känns högst aktuellt då statistik visar att stressrelaterade sjukskrivningar fortsätter att öka i landet (Försäkringskassan 2022).

Arbetsglädjen tillhör arbetsmiljön på en arbetsplats och enligt Arbetsmiljöverket (2023) är det arbetsgivarens ansvar att se till att det finns ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Trots att arbetsmiljöarbetet är arbetsgivarens ansvar så framkommer det i Arbetsmiljöverkets föreskrift (AFS 2001:1) att det i praktiken bör finnas en samverkan för att arbetsmiljöarbetet ska bli effektivt.

För arbetsgivaren är det inte bara positivt att ha glada medarbetare som inte blir sjukskrivna på grund av stress, arbetsglädjen är också en viktig förutsättning för goda resultat, hög effektivitet och bra kvalitet i arbetet (Angelöw 2015). Man skulle kunna säga att en hög arbetsglädje är en win-win-situation med oändligt många fördelar för alla parter.

“När du går hem från jobbet med en glädjefylld känsla, får detta en positiv effekt även på din privata tillvaro.” (Angelöw 2015 s.15)

## 1.2 Problemdiskussion

Arbetsglädje har väldigt många goda hälso- och arbetseffekter både för de anställda och för arbetsgivaren. Många skulle kanske säga att de känner arbetsglädje på sin arbetsplats medan andra inte alls upplever samma grad av tillfredsställelse med sin arbetssituation.

För att arbeta aktivt med arbetsglädje behöver man först identifiera vad det är som redan fungerar för att inte riskera att sluta med de sakerna. Det gäller alltså att arbeta möjlighetsfokuserat snarare än problemfokuserat (Angelöw 2015). Författarna av den här



rapporten har undersökt framgångsfaktorerna för arbetsglädje hos medicinska sekreterare, men också vem ansvaret för arbetsglädjen ligger på.

I artikeln *Så skapar du arbetsglädje* skriver Lundqvist (2017) följande: “Människor som upplever arbetsglädje blir mer kreativa, mer produktiva och mer effektiva, vilket på längre sikt ger mer lönsamma företag.”

### **1.3 Problemformulering**

Vad är det som får medicinska sekreterare att känna arbetsglädje och vem ligger ansvaret för arbetsglädjen på?

### **1.4 Syfte**

Syftet med rapporten är att undersöka vad det är som får medicinska sekreterare att känna arbetsglädje och vem ansvaret för arbetsglädjen ligger på. Undersökningen avser medicinska sekreterare generellt.

### **1.5 Avgränsningar**

Den här rapporten är riktad mot medicinska sekreterare i Region Kronoberg och Region Blekinge. Rapporten omfattar inte andra yrkeskategorier. Litteraturen som har använts är begränsad till nyckelordet arbetsglädje. Rapporten avser inte distansarbete.

### **1.6 Begreppsdefinition**

Arbetsglädje - känsla av tillfredsställelse med den egna arbetssituationen (Svensk ordbok 2021)

LIA – Lärande i arbete

Ledning - styrande verksamhet; position i tåten (Svenska Akademiens ordlista 2015). Här avses även chef och arbetsgivare.

Meningsfullhet - delaktighet och en känsla av att kunna påverka situationen, att se en mening med det hela (digitalasamtal.se u.å.)

Sekreterare - här avses medicinska sekreterare

Värdegrund - de grundläggande värderingar som formar en individs normer och handlingar (Nationalencyklopedin 2023)

## **1.7 Metod**

### **1.7.1 Val av metod**

Författarna valde en kvalitativ metod för att samla in data. Valet av metod baserades på att arbetsglädje snarare är en känsla än ett mätetal. Hänsyn togs även till att det vid en kvalitativ metod gavs möjlighet till följdfrågor vilket gav en bättre helhetsbild av respondenternas svar.

### **1.7.2 Urval**

Urvalet av respondenter gjordes utifrån författarnas LIA-placeringar. Respondenterna är verksamma medicinska sekreterare inom både primär- och specialistvården i Region Kronoberg samt i Region Blekinge. Författarna använde sig av samma intervjufrågor vid respektive möte med respondenterna. Dock kunde följdfrågorna skilja sig från intervju till intervju på grund av svaren som gavs av sekreterarna som intervjuades.

### **1.7.3 Datainsamling**

Den empiriska datainsamlingen samlades in genom litteratur med fokus på arbetsglädje samt genom en kvalitativ metod där författarna intervjuade två medicinska sekreterare var.

Inför intervjuerna informerades respondenterna om att intervjun beräknades ta 20–30 minuter och att den skulle spelas in och transkriberas. Respondenterna fick också information om att de tilldelats fiktiva namn. Frågorna som ställdes hade gemensamt tagits fram av författarna med fokus på temat. Intervjuerna genomfördes på respondenternas respektive arbetsplatser.

### **1.7.4 Bearbetning och analys av data**

Intervjuerna som har använts som underlag för rapporten har transkriberats och sammanställts individuellt av författarna. Författarna har därefter tillsammans analyserat svaren och reflekterat över gemensamma åsikter och tankar från respondenterna. Utöver intervjuer har författarna läst och sammanfattat relevant litteratur kopplad till arbetsglädje för att kunna använda den som grund för teorin.

Citaten som används i rapporten har inte omformulerats, detta för att få ett sanningsenligt och personligt perspektiv från de medicinska sekreterarna.



### **1.7.5 Validitet, reliabilitet och objektivitet**

Då arbetsglädje är en känsla och något som upplevs valdes en kvalitativ studie för rapporten. En kvalitativ studie ansågs ge högre validitet än en kvantitativ studie då den ger mer tyngd i svaren samt en bättre svarsfrekvens.

Respondenterna som intervjuades fick frågorna ett par dagar innan intervjutillfället, detta för att kunna förbereda sig så bra som möjligt och för att kunna ge utförliga och genomtänkta svar. Då intervjuerna genomfördes enskilt och på olika platser anses tillförlitligheten hög.

Frågorna som ställdes vid intervjuerna var både objektiva och opartiska. Det fanns möjlighet att som respondent utveckla sina svar i den mån som önskades och det fanns även möjlighet till följdfrågor. Objektiviteten anses också hög eftersom det var öppna frågor som ställdes under intervjuerna.

### **1.7.6 Etiska aspekter**

Respondenterna gav samtycke inför intervjutillfället att dessa spelades in. Intervjuerna transkriberades därefter och respondenterna tilldelades fiktiva namn vilket gav konfidentialitet.



## 2. Teori

I kapitel 2, Teori, presenteras information om vad arbetsglädje är, vilka faktorer som främjar arbetsglädje och vilka positiva effekter som den ger. Även information om vem ansvaret för arbetsglädjen ligger på presenteras i kapitel 2.

### 2.1 Vad är arbetsglädje?

”Arbetsglädje är en slags övergripande känsla av arbetsrelaterad glädje – en upplevelse av inre välmående och sinnesfrid på jobbet.” (Westerberg 2021)

Det talas mycket om att hitta arbetsglädje, men arbetsglädje går inte att hitta den går bara att skapa. Den är viktigare än mycket annat då den kopplas till mer lojala medarbetare, färre sjukskrivningar, högre produktivitet, bättre samarbeten och bättre resultat (Stielli 2016).

För att skapa arbetsglädje är kollegorna en viktig byggsten, men ledarskapet är av ännu större betydelse. Och om man ställs inför frågeställningen är det viktigt och betydelsefullt att i första hand titta på sig själv och fundera på vilka ledaregenskaper som jag själv värdesätter för att jag ska känna arbetsglädje och motivation. Arbetsglädje är även att bli lyssnad på och att få svar på sina frågor, det är där chefer spelar en viktig roll för hur arbetsklimatet utvecklar sig. Som arbetstagare finns det även ett stort intresse och önskemål om att chefen ska vara tillgänglig och intresserad av människan bakom ordet medarbetare (Nihlén 2019).

Stielli (2016) skriver att ett meningsfullt arbete är viktigt, att vi alla vill känna oss behövda och sedda. Att man som arbetstagare vill känna att det vi gör är meningsfullt och att den kompetens vi har betyder något för den arbetsgivare eller organisation som vi representerar. Att känna ett förtroende och uppskattning för det man gör är också viktigt för arbetsglädjen. Det är viktigt för arbetsglädjen att känna sig betrodd - jag som enskild individ vet vad jag gör och jag gör det bra. Den här återkopplingen är en viktig källa till att trivas på jobbet, vi behöver helt enkelt få höra att vi gör något bra. Om vi inte får den här uppskattningen är det lätt att vi tappar både motivation, entusiasm och glädje.

Även om meningsfullhet inte alltid syns är den viktig. Det kan vara så att du tar meningsfullheten som så självklar att du inte tänker på att den är en viktig källa till att känna glädje på jobbet (Eriksson u.å.).



Enligt Angelöw (2015) är arbetsglädje en tillfredsställelse människor känner när de genomför arbetsuppgifter som vardagen ofta består av. Det spelar ingen roll vilken yrkestitel eller utbildning du har som människa, chef eller medarbetare, det viktiga är att vi hittar det roliga och trivsamma på arbetsplatsen. Det viktiga för att komma till insikt med vad begreppet arbetsglädje står för är att vi alla trivs på arbetet och känner glädje i relationen med arbetet.

## 2.2 Förutsättningar för arbetsglädje

“Det stora flertalet människor som går till sitt arbete vill känna att deras arbetsinsats har betydelse för företaget/organisationen där de arbetar och för de kunder som använder organisationens produkter eller tjänster. De vill känna att de har kompetens för det de ska uträtta och de vill känna att de gör ett bra jobb.” (Nihlén 2019 s. 49)

Nihlén (2019) lägger stor vikt vid att ledningen ska vara god i verksamheten och att det i grunden handlar om att inse att medarbetarnas kunskap, kompetens, engagemang och vilja att ta ansvar för och utveckla sin verksamhet måste tillvaratas för att arbetsglädjen ska finnas. Även Angelöw (2015) skriver att en stark arbetsglädjekultur skapas genom att ha en fortlöpande dialog om arbetstrivseln mellan ledning och medarbetare.

“Ett positivt vårdklimat är den faktor som förklarar mest av vårdpersonalens arbetsglädje. Andra faktorer som är relaterade till en stor arbetstillfredsställelse är en hög grad av organisatoriskt och miljömässigt stöd, personcentrerad vård och ett positivt ledarskap.” (Angelöw 2015 s. 41)

I Stiellis bok *Skapa arbetsglädje!* (2016) går hon igenom några punkter som är viktiga för de anställda och för arbetslaget. En av de punkterna handlar om att det ska finnas tydliga ramar på arbetsplatsen om vad som gäller och vad arbetsuppgifterna går ut på, detta menar Stielli är viktigt för tryggheten vilket i sin tur leder till glädje på jobbet.

En annan viktig förutsättning som Stielli (2016) tar upp är hur viktigt det är att trivas med kollegorna. Hon skriver också om vikten av att ha vänliga och empatiska kollegor. Har man otur att hamna på en arbetsplats där den förutsättningen är en bristvara är det viktigt att det här tas upp med chefen men också med kollegorna. Vidare menar Stielli också att det är en självklarhet att människor vill ha lön för sitt utförda arbete och att det är en viktig förutsättning för att faktiskt känna arbetsglädje. Om missnöjdhet över lönen finns är detta



något som ska tas upp med närmaste chef. Att ha ett arbete där ens kompetens och särskilda kunskap används är viktigt för anställda.

### **2.3 Vilka positiva effekter ger arbetsglädje?**

Arbetsglädje ger en rad positiva effekter för såväl medarbetaren som för arbetsgivaren. Enligt Angelöw (2015) förbättrar människor med en stor arbetslust sin arbetsinsats och får tillgång till hela sin arbetskapacitet. Detta gör att en organisation lättare kan uppnå framgång. Även Stielli (2016) styrker detta då hon menar att glädje på jobbet hänger ihop med ett företags produktivitet, resultat och framgång.

För medarbetaren leder ökad arbetsglädje bland annat till mindre stress, minskad sjukfrånvaro och färre olyckor. Arbetsglädjen visar sig också ha en avgörande betydelse för den totala tillfredsställelsen med livet. Medarbetare med en hög arbetsglädje samarbetar ofta bättre och känner ett större ansvarstagande (Eriksson u.å.).

Några positiva effekter med arbetsglädjen för arbetsgivaren (utöver ovan nämnda) är bland annat bättre resultat och ekonomi samt högre effektivitet och kvalitet i arbetet (Angelöw 2015). Det finns även ett positivt samband mellan medarbetarnas glädje och kundtillfredsställelse. Angelöw menar också att ett kännetecken för framgångsrika arbetsplatser är att dessa på ett eller annat sätt regelbundet gör något för att skapa mer arbetsglädje.

Enligt Nihlén (2019) ger arbetsglädje positiva effekter genom att medarbetarna väljer att stanna kvar på sin arbetsplats, detta tack vare att arbetssituationen är tillfredsställande och att den anställde då inte känner ett behov av att se sig om efter nya arbetsgivare. Det här ger i sin tur effekter på att personalomsättningen minskar och det uppstår en kontinuitet i verksamheten som är bidragande till att kompetensen både växer och utvecklas. Minskad personalomsättning påverkar även behovet av hyrpersonal, det vill säga att efterfrågan minskar och som arbetsgivare kan man då se en minskad kostnad för denna post.

När det kommer till de positiva effekterna av arbetsglädje kan man alltså väl understryka att effekterna är ömsesidigt positiva för båda parter (medarbetare och arbetsgivare) (Angelöw 2015). Exempelvis är ett ökat välmående hos medarbetaren positivt både för hen och för arbetsgivaren som behöver en frisk och välmående personal för att verksamheten ska kunna “flyta på”.

## 2.4 Vem ansvarar för arbetsglädjen?

### 2.4.1 Gemensamt ansvar

För ett framgångsrikt systematiskt arbetsglädjearbete bör alla anställda, oavsett om de är chefer eller medarbetare, bidra till att stärka arbetstrivseln. Ledningens uppgift är att se till att skapa förutsättningar för att stärka arbetsglädjen, samtidigt som varje medarbetare ansvarar för sin egen arbetsglädje och för att bidra till arbetstrivseln (Angelöw 2016). Det behöver inte vara svårare än att varje dag tänka på vilken inställning man har när man stämplar in på sitt arbete. "Vi är varandras arbetsmiljö." (Stielli 2016 s. 106) kan vara ett bra motto att börja sin arbetsdag med.

Att arbetsglädjen är ett gemensamt ansvar framkommer även i Region Kronobergs bilaga *Utveckling av Hälsöfrämjande arbetsplatser i Region Kronoberg* (2017). Där skriver regionen följande: "Arbetsgivaren är en viktig bärare av att tillsammans med medarbetarna skapa hälsöfrämjande arbetsplatser med goda arbetsmiljöer".

### 2.4.2 Medarbetarens egenansvar

Som ovan nämnt behöver ledningen se till att medarbetaren får de rätta förutsättningarna för att stärka arbetsglädjen. Medarbetaren behöver sedan själv förvalta de förutsättningarna och se till att ta ett eget ansvar för den egna arbetssituationen. Enligt Stielli (2016) behöver vi ha fokus på hur vi utför våra arbetsuppgifter och se till att det blir en god kvalitet på det arbete vi gör. Detta genererar i sin tur i att vi blir bättre på att samarbeta. Bättre samarbete är en av fördelarna med arbetsglädje. Nilsson (2016) skriver i sin bok *Samspel i grupp* att en grupp som samarbetar bra genererar i högre stresstålighet, ökad tillfredsställelse, kvalitativt bättre prestationer och en meningsfullhet i det man gör.

Det egna ansvaret som varje medarbetare har är väldigt viktigt. Enligt Angelöw (2015) kännetecknas en arbetsplats med hög arbetsglädje av att alla anställda kan ställa sig frågan om vad man själv kan göra och bidra med. Ett egenansvar när det kommer till din arbetsglädje handlar alltså om att istället för att förvänta sig att andra ska ändra på sig så kan du fundera över vad du själv kan göra.

### 2.4.3 Arbetsgivarens ledarskap

Ledarskapet har en avgörande roll för arbetsglädjen och som tidigare nämnt så ska ledningen se till att skapa de rätta förutsättningarna för att medarbetaren ska känna arbetsglädje (Angelöw 2015). Ledningen behöver också vara tydlig med vilket ansvarsområde varje



medarbetare har och kommunicera detta. Carlzon (2021) menar att om man känner att man har ett ansvar så får man en meningsfullhet och det gäller alla oavsett position på ett företag.

Utöver att skapa de rätta förutsättningarna har ledningen också ett ansvar i att se till att det ständigt finns en dialog kring trivseln på arbetet. “En fortlöpande dialog om arbetstrivseln - mellan ledning och medarbetare, mellan kollegor - leder till att en stark arbetsglädjekultur skapas, fördjupas och vidmakthålls.” (Angelöw 2015 s. 27)

### 3. Empiri

I kapitel 3, Empiri, redovisas resultatet av de intervjuer som gjordes. Intervjufrågorna finns i bilaga 1. Samtliga respondenter arbetar som medicinska sekreterare inom antingen Region Kronoberg eller Region Blekinge och har blivit tilldelade fiktiva namn - Elisabeth, Maja, Lena, Anita, Petra och Amanda.

#### 3.1 Vad är arbetsglädje?

Arbetsglädje är en viktig del av arbetsdagen och arbetslivet, även för medicinska sekreterare inom Region Kronoberg och Region Blekinge. De medicinska sekreterare som intervjuats är alla överens om att det är viktigt att känna arbetsglädje för att trivas på arbetsplatsen och för att arbetet ska kännas tillfredsställande. På frågan vad arbetsglädje är har respondenterna liknande tankar och åsikter, oavsett vilken region eller arbetsplats som är arbetsgivare.

Både Anita och Maja säger att arbetsglädje är att få skratta och ha roligt på arbetet. Även de andra sekreterarna är inne på den linjen, att arbetsglädje är att få ha kul när man jobbar även om det ibland kan vara betungande arbetsuppgifter. Om det finns möjlighet att le är det viktigt att göra det, att man visar att det är trivsamt och roligt. Alla vill uppnå känslan att det är roligt att gå till jobbet, med tanke på att det är många timmar som spenderas tillsammans med kollegorna på arbetsplatsen.

*”Att man känner sig uppskattad och att det är roligt, att man får skratta mycket på jobbet.”*

*- Anita, medicinsk sekreterare*

Andra aspekter som förklarar ordet arbetsglädje är positiv feedback, att känna sig behövd samt att bli sedd av kollegor. Om detta upplevs och ges på en arbetsplats har det skapats en bra grund och även en förklaring till vad arbetsglädje är enligt yrkesverksamma medicinska sekreterare inom Region Kronoberg och Region Blekinge. Det är även viktigt att berömma och uppmärksamma kollegor när de har gjort något bra, oavsett om det är små eller stora saker. Att få positiv feedback för något som sagts eller gjorts är av stor betydelse för att känslan av arbetsglädje ska infinna sig. Som kollega och medmänniska är det betydelsefullt att fundera på vad man själv uppskattar och behandla andra på samma sätt, och om det görs har man kommit långt för att förstå vad arbetsglädje är, menar respondenterna.

Även hjälpsamhet och förmågan att se möjligheter är förklaringar till vad arbetsglädje är. Enligt Elisabeth försöker hon alltid se möjligheter i stället för problem, vilket ökar



förutsättningarna för att göra ett bra arbete vilket i sin tur genererar arbetsglädje. Vinsterna blir stora genom att lyfta varandra.

Respondenterna är även överens om att arbetsglädje är att trivas på alla plan, både i privat- och arbetslivet. Att trivas med kollegorna är även det en viktig faktor för arbetsglädjen. Alla medicinska sekreterare som intervjuats har svarat att kollegorna är viktiga för att kunna beskriva och ge en förklaring till vad arbetsglädje är.

*”Arbetsglädje för mig är när man känner glädje att åka till jobbet, man tycker inte att det är tråkigt.”*

*– Amanda, medicinsk sekreterare*

### **3.2 Förutsättningar för arbetsglädje**

Att kollegorna har en stor betydelse på arbetsplatsen och för att arbetsglädjen ska finnas är en central punkt som framkommer tydligt i intervjuerna. För både Petra och Amanda är det kollegorna som gör arbetsplatsen värd att vara på och inte vad de har i lön. Petra menar att kollegorna spelar en så stor roll att hon har fått byta arbetsplats på grund av det. Enligt Amanda skulle hon inte byta bort arbetet som hon har idag till ett annat som ger lite mer lön, för att kanske gå miste om arbetsglädjen hon känner på sin nuvarande arbetsplats.

Maja tycker att det är positivt när sekreterarna sitter i samma rum så de kan bolla saker sinsemellan då hon tycker att det är viktigt med kommunikation. Hon säger också att så länge hon har rätt kollegor runt omkring sig kan hon ta sig an vilka arbetsuppgifter som helst, så länge kollegorna och hon har ett bra samarbete. Amanda anser att de ska vara kollegiala gentemot varandra samt vara ärliga och raka och prata direkt med varandra så det inte förblir något otalt.

*”Kollegorna först och arbetet kommer sen. Det är väldigt, väldigt viktigt med vilka kollegor man har.”*

*– Petra, medicinsk sekreterare*

Enligt Lena är samhörigheten viktig och att uppnå den kan vara genom att ha gemensam lunch och fika. Hon anser att det ingår i arbetsglädjen att få träffa hela sin yrkesgrupp samtidigt någon gång under dagen. Maja tycker att man ska träffas på afterwork efter arbetstid när tidspress och arbetsuppgifter inte hänger över dem. Hon tror att arbetsglädjen påverkas

positivt av träffar med arbetsgruppen privat. Vid träffar utanför arbetstid får kollegorna möjligheten att lära känna varandra på ett personligt plan.

*“Alla fikar samtidigt, nästan alla äter lunch samtidigt. Det är mycket med samhörigheten, det får man här.”*

*- Lena, medicinsk sekreterare*

En annan aspekt som fem av de sex respondenterna tar upp är att chefen också spelar en viktig roll för arbetsglädjen. Elisabeth menar att chefen ska vara positiv och veta vad de medicinska sekreterarna gör för då skapas det arbetsglädje. Anita säger att har man en medgörlig chef bidrar det till att arbetsglädjen höjs. Hon tar exemplet om att de har möjlighet till ”flex” och att det oftast inte är några problem när frågan ställs till chefen.

Enligt Amanda bidrar hennes chef mycket till arbetsglädjen då hon har fullt förtroende och ger dem frihet under ansvar. Petra tror att har man en positiv chef blir också medarbetarna mer positiva. Hon säger också att det är viktigt att de får bekräftelse för sitt arbete i form av uppskattning och att det betyder mycket för dem. Även Petra tar upp att de har frihet under ansvar och det är något som hon tycker främjar arbetsglädjen. Hon säger också att en viktig aspekt är att chefen är rak och tydlig med vad det är som gäller och att hon är nyfiken på deras arbete. Lena anser att det är chefens uppgift att se till att arbetet flyter på som det ska i arbetsgruppen.

### **3.3 Vilka positiva effekter ger arbetsglädje?**

För Elisabeth är en arbetsplats trivsamt när det finns möjlighet att utföra ett, enligt henne, bra arbete med arbetsuppgifter såsom att skriva journal och lägga schema. Att göra ett bra arbete kan verka självklart, men det underlättar om man under tiden även känner arbetsglädje.

Gemensamt för samtliga respondenter är att arbetsglädje speglar sig i ett gott humör och mindre stress både i privat- och arbetslivet. Anita menar att det som händer på arbetet tar man med sig hem och tvärtom. Även Amanda instämmer och säger: *“Man blir ju mindre stressad och man är ju glad när man kommer hem när man känner att det har varit en bra dag.”*

Arbetsglädje genererar även i att sekreterarna upplever ett ökat välmående. Enligt Maja blir hon både mer glad och avslappnad. För Anita leder också arbetsglädjen till en minskad



sjukfrånvaro vilket, enligt henne själv, beror på att hon mår bra på arbetet. Elisabeth svarar att arbetsglädjen gör att hon mår bra rent generellt, både privat och på arbetet.

En annan positiv effekt är arbetsglädjens påverkan på hur sekreterarnas arbetsuppgifter genomförs. Det understryks att det finns en lättsamhet inför att ta tag i saker och även att det finns en god förmåga att tänka lösningsfokuserat. Detta gäller oavsett arbetsuppgifter och oberoende av dess svårighetsgrad. Petra säger följande: *“Ingenting är jobbigt. Inga arbetsuppgifter är svåra eller inte genomförbara.”*. Även Lena menar att hon tar tag i saker lättare och enklare löser problem.

### **3.4 Vem ansvarar för arbetsglädjen?**

#### **3.4.1 Gemensamt ansvar**

På frågan “Vem ansvarar för arbetsglädjen?” är samtliga sex respondenter överens om att alla har ett gemensamt ansvar för arbetsglädjen. Anita säger så här: *“...vi har lika stor vikt. Man kan inte säga att det bara är chefens ansvar eller medarbetarnas utan det måste vara en kombination, vi måste hjälpas åt.”* Även Elisabeth och Maja uttrycker att arbetsglädjen är något som man måste arbeta tillsammans med. Enligt Petra är det viktigt att tänka på, och att vara medveten om, att alla är varandras arbetsmiljö.

Ansvar för arbetsglädjen är således delat, understryker respondenterna. Dock kan huvudansvaret ibland ligga på arbetsgivaren och ibland på medarbetaren. Exempelvis bör arbetsgivaren göra det som hen har befogenheter till att göra, säger Anita. Arbetsgivaren bör även vara den som ser till att alla arbetar mot samma mål, menar Lena. Vidare är det upp till varje medarbetare att bidra genom att varje dag ta ett egenansvar för arbetsglädjen.

#### **3.4.2 Medarbetarens egenansvar**

Varje medarbetare har ett ansvar att bidra till en bra stämning, tycker både Anita och Petra. Att vara hjälpsam, flexibel, ge beröm och bjuda på skratt är också en del av arbetsglädjen kopplad till det egna ansvaret, säger Anita. Elisabeth berättar om vikten av att uppmärksamma varandra och säger så här: *“... hellre lyfta nån annan, det tror jag alla vinner på på en arbetsplats. Och det kostar liksom ingenting.”* Lena tycker att det är viktigt att ta ansvar för sitt eget agerande och humör och menar att det kan vara en sådan enkel sak som att hälsa på sin kollega när man kommer på morgonen och att inte låta sitt eget dåliga humör att gå ut över sina kollegor. Amanda tycker att det är viktigt att vara rak och ärlig, och om man inte tycker att något är bra bör man säga det i stället för att prata bakom ryggen på någon eller blir sur.



*“Alla måste dra sitt strå till stacken. Det fungerar inte att lägga över det på någon annan utan man får bidra rätt mycket själv också. Så det är delat. Chefen kan absolut bidra på sitt sätt med hur hen kan göra olika saker men vi bidrar på vårt sätt också.”*

*- Anita, medicinsk sekreterare*

### **3.4.3 Arbetsgivarens ledarskap**

Enligt fyra av respondenterna är ledarskapet mycket viktigt för arbetsglädjen. Arbetsgivaren har ett stort ansvar att ge rätt förutsättningar för arbetsglädjen och trivseln, tycker Anita. För två av respondenterna har deras chef dock inte en så stor betydelse för arbetsglädjen eftersom ledarskapet inte fungerar fullt ut på arbetsplatsen.

Arbetsgivaren är den som sätter tonen och har det yttersta ansvaret, menar Petra som säger följande: *“Chefen sätter definitivt tonen. På vad som är okej [...] Har man en positiv chef så tror jag att alla andra blir positivare.”* Petra säger också att andra viktiga delar av ledarskapet är att visa uppskattning, vara nyfiken på vad de anställda gör och att kunna ge frihet under ansvar. Även Amanda håller med om det. För henne är det också viktigt att ha arbetsgivarens förtroende. Hon understryker även att återkoppling på de arbetsuppgifter som hon utför är uppskattat.

## 4. Analys

I kapitel 4, Analys, jämförs rapportens teori med empirin. Detta för att lyfta fram eventuella likheter och olikheter.

### 4.1 Vad är arbetsglädje?

Enligt Nihlén (2019) är kollegorna en viktig del i skapandet av arbetsglädje, men även ledarskapet utgör en stor del i att arbetsglädje infinner sig på arbetsplatsen. Kollegorna är de personer som gör att både glädjen och trivseln infinner sig, de är viktiga på så sätt att de ger positiv feedback om något bra har gjorts och peppar och hjälper till om det är en dålig dag. Att bli sedd av kollegorna och chefen är en viktig aspekt för att känna arbetsglädje samt att få känna att man behövs på arbetsplatsen. Även de små sakerna är viktiga att uppmärksamma, trots att de vid första anblicken kan verka obetydliga (Hogenfält, Holmberg och Johansson 2023). Även Stielli (2016) skriver att det är viktigt att kollegorna uppmärksammar och ser varandra.

Andra aspekter som förklarar arbetsglädje är känslan av meningsfullhet gällande arbetsuppgifterna. Det är viktigt att känna att det som görs under arbetsdagen betyder något, om det är något som upplevs har man ett svar på vad arbetsglädje är (Hogenfält, Holmberg och Johansson 2023). Stielli (2016) anser att ett meningsfullt arbete är viktigt för att känslan av arbetsglädje ska infinna sig, att det vi presterar under arbetsdagen uppskattas och är betydelsefullt för arbetsgivaren. Som kollega och medarbetare vill man känna sig uppskattad. Meningsfullheten syns inte alltid, men den är trots det viktig (Eriksson u.å).

Det är också av stor betydelse att gå till sig själv och fundera på vad som är viktigt och värdefullt för mig och då behandla människor i omgivningen på samma sätt. Om det här är något som efterlevs, har förståelsen för vad arbetsglädje är ökat. Tillsammans kan en grupp kollegor skapa goda förutsättningar, och en förståelse, för vad arbetsglädje innebär (Hogenfält, Holmberg och Johansson 2023). Detta styrks även av Nihlén (2019).

Även trivsel på arbetsplatsen är betydelsefullt för att förstå vad arbetsglädje är och det är av stor vikt att det som är roligt och trivsamt hittas och får ta plats. Det är viktigt att vi alla trivs på arbetet för att kunna förstå innebörden av arbetsglädje (Angelöw 2015). Att få skratta och ha roligt när man arbetar utgör viktiga aspekter för att kunna förklara vad arbetsglädje är, men också att människan bakom ordet medarbetare mår bra (Hogenfält, Holmberg och Johansson

2023). Även Westerberg (2021) anser att inre välmående ger en förklaring till vad arbetsglädje är.

Arbetsglädje är inte samma för alla individer. Mänskligheten består av olika individer och därmed olika personligheter, utöver det står man för olika värdegrunder och värderar olika faktorer olika högt (Hogenfält, Holmberg och Johansson 2023).

#### **4.2 Förutsättningar för arbetsglädje**

Något som samtliga respondenter lägger stor vikt vid är att ha en god relation till sina kollegor. Detta är en självklarhet för att arbetsglädjen ska finnas på arbetsplatsen. Att gå till en arbetsplats där lojalitet samt ett bra samarbete finns är avgörande för arbetsglädjen (Hogenfält, Holmberg och Johansson 2023). Stielli (2016) tar också upp vikten av att ha goda relationer med sina kollegor och vilken viktig förutsättning det är för arbetsglädjen.

Bortsett från ett väl fungerande klimat mellan kollegorna har chefen stor betydelse när det kommer till vad som främjar arbetsglädjen. Som anställd skapas en känsla av arbetsglädje när chefen visar uppskattning när man gjort ett bra jobb, har förståelse och vet vad de medicinska sekreterarna gör samt när hen visar förtroende för sina anställda. Gör chefen det här så bidrar det till arbetsglädje (Hogenfält, Holmberg och Johansson 2023). Stielli (2016) säger också att det är en viktig förutsättning för arbetsglädjen att känna att chefen har en god tilltro till de anställda och litar på att de utför arbetet väl. Både Nihlén (2019) och Angelöw (2015) menar att en viktig förutsättning är att ledningen bör ha en inblick i sina anställdas arbete samt deras arbetstrivsel.

En annan aspekt som ger förutsättning för arbetsglädje är att det är viktigt att man som arbetslag kan ses utanför sin arbetsplats, såsom på afterwork, för att stärka relationerna mellan de medicinska sekreterarna och lära känna varandra bättre privat. Detta för att få en annan slags relation och förståelse för varandra. Utöver att träffas privat är det också viktigt att träffas någon gång under dagen på arbetet just för att bibehålla samhörigheten i arbetslaget (Hogenfält, Holmberg och Johansson 2023).

#### **4.3 Vilka positiva effekter ger arbetsglädje?**

Det går att konstatera att om det finns arbetsglädje på en arbetsplats leder det till positiva effekter för både arbetsgivare och medarbetare, några exempel är mindre stress, lägre sjukfrånvaro och en trivsammare arbetsplats (Eriksson u.å.). Enligt Angelöw (2015) är en



positiv effekt att människor ökar och förbättrar sin arbetsinsats om de känner en lust och glädje inför arbetet och arbetsuppgifterna. Det ger helt enkelt möjlighet för medarbetare att öka prestationsförmågan, och i och med det öka verksamhetens framgång. Det här styrks även av Stielli (2016) som skriver att arbetsglädje ligger till grund för att en verksamhets produktivitet, resultat och framgång ska förbättras och bibehållas. Om arbetstagare trivs och känner arbetsglädje minskar personalomsättningen och då stannar kompetensen inom verksamheten och det skapas en kontinuitet vilket är en positiv effekt av arbetsglädje (Nihlén 2019).

Om medarbetare känner arbetsglädje och har en bra känsla inför att gå till arbetet varje dag leder det till mindre stress och människor som mår bättre och har mindre sjukfrånvaro. De här positiva effekterna är gynnsamma både för arbetsgivare och anställda (Hogenfält, Holmberg och Johansson 2023). Enligt respondenterna är det både på det privata planet liksom i arbetet som stressen minskar, det märks även av i ett gott humör.

Även hur sekreterarna utför sina arbetsuppgifter ses som en av arbetsglädjens positiva effekter. Om de medicinska sekreterarna känner glädje och tillfredsställelse på arbetsplatsen utförs uppgifterna på ett lättsamt tillvägagångssätt, det ses varken som svårt eller problematiskt. Respondenterna är överens om att arbetsglädje ger förmågan att se lösningar istället för problem, vilket är en bra förutsättning för framgång (Hogenfält, Holmberg och Johansson 2023).

#### **4.4 Vem ansvarar för arbetsglädjen?**

Ansvar för arbetsglädjen är jämnt fördelat mellan arbetsgivaren och medarbetarna. Det går inte att lägga över ansvaret på den ena eller andra parten utan det gäller att alla tar ett ansvar för trivseln och arbetsglädjen oavsett yrkesroll (Hogenfält, Holmberg och Johansson 2023). Kring arbetsglädjen kan dock de olika yrkestitlarna ha olika ansvarsområden. Arbetsgivaren är exempelvis huvudansvarig för att skapa de rätta förutsättningarna för medarbetarna. Arbetsgivaren bör även att se till att det finns en fortlöpande dialog kring ämnet på arbetsplatsen (Angelöw 2015). Medarbetarnas huvudansvar är att ta ansvar för sin arbetsglädje och att ständigt ha tankesättet att *vi är varandras arbetsmiljö* med sig (Stielli 2016). Det är viktigt att kunna reflektera över sitt eget agerande och vad man själv kan bidra med (Hogenfält, Holmberg och Johansson 2023).



Som medarbetare har man också, utöver ovanstående, ett ansvar i att vara en god kollega genom att exempelvis vara flexibel, lyfta andra och bjuda på ett skratt då och då. Det är viktigt att inte låta det egna humöret gå ut över någon annan på arbetsplatsen (Hogenfält, Holmberg och Johansson 2023). Att kunna samarbeta väl är också viktigt då ett gott samarbete mellan kollegor bland annat genererar i en ökad tillfredsställelse i det man gör (Nilsson 2016).

Ledarskapet är oftast en viktig del av arbetsglädjen men inte för två av respondenterna i rapporten (Hogenfält, Holmberg och Johansson 2023). För dessa respondenter fungerade inte ledarskapet fullt ut på arbetsplatsen. På de arbetsplatser där ledarskapet fungerar väl är arbetsgivaren tydlig i sin kommunikation, bra på att ge återkoppling och uppskattning samt att fördela ansvarsområden (Hogenfält, Holmberg och Johansson 2023). Känslan av meningsfullhet är en viktig del av arbetsglädjen. Att som medarbetare ha ett ansvar genererar i meningsfullhet i det arbete man gör (Carlzon 2021).

## 5. Slutsats

Det som får medicinska sekreterare att känna arbetsglädje är framförallt kollegorna och samarbetet mellan varandra på arbetsplatsen. En stor bonus och bidragande faktor är om man dessutom kan umgås och lära känna varandra utanför arbetstid. Att få arbeta med meningsfulla arbetsuppgifter och med ett tempo som inte är för stressigt men heller inte för långsamt är också viktigt.

Ansvar för arbetsglädjen ligger utan tvekan på samtliga medarbetare på arbetsplatsen, oavsett position. Det är ett givande och tagande och alla måste bidra. Finns ett gott ledarskap i kombination med att alla medarbetare varje dag tar ett ansvar för sitt eget agerande är det ett framgångsrikt recept på en arbetsplats som har alla förutsättningar i världen för att skapa arbetsglädje långsiktigt.

### 5.1 Egna reflektioner

Det valda ämnet, *arbetsglädje*, har upplevts lite diffust längs arbetets gång. Dessutom kan begreppet betyda olika beroende på vem man frågar. Arbetsglädje för dig som läser den här rapporten innebär med relativ stor sannolikhet inte exakt samma sak som den gör för våra respondenter, eller för oss som har skrivit den här rapporten. Med tanke på det, blev ämnet ibland lite väl brett och på ett vis svåravgränsat.

Eftersom ämnet är just brett och svåravgränsat var det också svårt att hitta ny litteratur som var relevant för oss. Då intervjuerna vi genomförde gav oss mycket data att analysera är vi extra nöjda över att vi valde en kvalitativ- och inte en kvantitativ metod för den empiriska datainsamlingen.

### 5.2 Kritik mot eget arbete

Eftersom frågeställningen modifierades några gånger under arbetets gång tappade vi nog ibland bort vårt syfte. Hade frågeställningen och syftet varit klart från start hade det underlättat en hel del vid samtliga moment. Vikten av en tydlig frågeställning och ett tydligt syfte underskattades något av oss.

Valet av ämne upplevdes eventuellt lite "gjort". Vi hade kanske kunnat välja något annat mer specifikt ämne inom samma område. Alternativt kunde vi ha ändrat på utformningen av intervjufrågorna till den empiriska datainsamlingen så att dessa hade varit ännu mer



anpassade till vår frågeställning och vårt syfte. Att intervjua fler sekreterare hade också varit ett alternativ.

En annan tanke är att vi skulle ha kommit igång tidigare med att hitta och läsa vår litteratur. Arbetet upplevdes bitvis stressigt i början när vi skulle läsa in oss på ämnet. Möjligtvis underskattade vi även vikten av en god och användbar litteratur.

### **5.3 Uppslag för framtida studier**

Något som framkom vid flertalet tillfällen, både i litteraturen, i våra intervjuer och som vi själva också håller med om, är sambandet mellan att må bra och att känna arbetsglädje på sin arbetstid och hur det smittar av sig på hur man mår på sin fritid.

Det hade varit intressant att fördjupa sig i just den här biten om balans mellan privat- och arbetslivet, och vi tror att det finns mycket intressant att hämta där.



## 6. Källförteckning

Angelöw, Bosse (2015). *Mera arbetsglädje: att utveckla och stärka arbetslusten*. 1. utg. Stockholm: Natur & kultur

Arbetsglädje (2021) *Svensk ordbok* <https://svenska.se/so/?id=102476&pz=7> [2023-01-20]

Arbetsmiljöverket (2022) *Systematiskt arbetsmiljöarbete (AFS 2001:1)*  
<https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/foreskrifter/systematiskt-arbetsmiljoarbete-foreskrifter-afs2001-1.pdf> [2023-05-29]

Arbetsmiljöverket (2023) *Vem har ansvaret för säkerheten?* <https://www.av.se/produktion-industri-och-logistik/tryck/vem-har-ansvaret-for-sakerheten/> [2023-05-29]

Carlzon, Jan (2021). *Riv pyramiderna!*. Nyutgåva Stockholm: Volante

Eriksson, Tomas (u.å.) *Vad är arbetsglädje?* <https://arbetsgladje.se/arbetsgladje/> [2023-01-19]

Försäkringskassan (2022) *Stressrelaterade sjukskrivningar ökar igen efter pandemin*  
<https://www.forsakringskassan.se/nyhetsarkiv/nyheter-press/2022-10-24-stressrelaterade-sjukskrivningar-okar-igen-efter-pandemin> [2023-03-14]

Ledning (2015) *Svenska Akademiens ordlista* <https://svenska.se/saol/?id=1707417&pz=7>  
[2023-02-15]

Lundqvist, Thomas (2017) *Så skapar du arbetsglädje* <https://www.motivation.se/innehall/sa-skapar-du-arbetsgladje/> [2023-02-17]

Meningsfullhet (u.å.) *KASAM – Vad är det egentligen?* <https://digitalasamtal.se/blog/kasam-vad-ar-det-egentligen/> [2023-01-20]

Nihlén, Charlie (2019). *Sjukhus med arbetsglädje: så skapas det*. Stockholm: Samhällsförlaget

Nilsson, Björn (2016). *Samspel i grupp: introduktion till gruppdynamik*. 2., omarb. Och utök. Uppl. Lund: Studentlitteratur



Region Kronoberg (2017). *Utveckling av Hälsöfrämjande arbetsplatser i Region Kronoberg*  
<https://www.regionkronoberg.se/contentassets/f23337c9ecb1404e8de0bebe942fa8d7/2018/bilaga-nollvision-for-arbetsrelaterad-ohalsa---utveckling-av-halsöframjande-arbetsplatser-2017-06-16.pdf> [2023-02-15]

Stielli, Christina (2016). *Skapa arbetsglädje: enkelt om framgång, lycka och arbetsglädje*.  
Stockholm: Fresh Eye

Värdegrund (2023) *Nationalencyklopedin*

<https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/v%C3%A4rdegrund> [2023-01-20]

Westerberg, Dennis (2021) *Vad är arbetsglädje? (En kort definition.)*

<https://denniswesterberg.com/vad-ar-arbetsgladje-en-kort-definition/> [2023-02-12]

## 7. Bilagor

### Bilaga 1 – Intervjufrågor

1. Vad är arbetsglädje för dig?
2. När känner du arbetsglädje?
3. På vilket sätt bidrar du till arbetsglädjen på din arbetsplats?
4. Vad händer med dig när du känner stor arbetsglädje? (Avseende arbetsinsatser, relationer, hälsa och liknande)
5. Hur viktig/avgörande är trivseln/arbetsglädjen för dig?
6. Vems ansvar tycker du att arbetsglädjen ligger på?
7. Vad gör att du trivs/vantrivs på din arbetsplats?
8. Vet du vad din arbetsgivare gör för att bidra till arbetsglädjen bland de anställda?
9. Hur viktig tycker du att chefen är för arbetsglädjen på din arbetsplats?
10. Hur tycker du att din arbetsplats på bästa sätt ska arbeta med att uppnå arbetsglädje?