

**UPPLEVD
ARBETSBELASTNING HOS
ANSTÄLLDA PÅ ETT
BEMANNINGSFÖRETAG**
– EN KVALITATIV STUDIE OM UPPLEVD
ARBETSBELASTNING I FÖRHÅLLANDE TILL
KRAV, KONTROLL OCH STÖD

Kandidatuppsats
Arbetsvetenskap

Maria Thell
Fanny Lagren

A-K2017:12



HÖGSKOLAN I BORÅS

Program: Organisations- och personalutvecklare i samhället
Svensk titel: Upplevd arbetsbelastning hos anställda på ett bemanningsföretag.
Engelsk titel: Experienced workload of employees at a staffing company.
Utgivningsår: 2017
Författare: Maria Thell och Fanny Lagren
Handledare: Cecilia Ljungblad
Examinator: Margareta Carlén
Nyckelord: Bemanningsföretag, krav, kontroll, stöd, arbetsbelastning, stress.

Abstrakt

Bemanningsbranschen är en snabbt växande bransch och en stor aktör på arbetsmarknaden. Utvecklingen på arbetsmarknaden präglas av höga krav på flexibilitet, högt arbetstempo och hög konkurrens. Detta kännetecknas även i bemanningsbranschen och de anställdas sätt att arbeta. Anställda måste anpassa sig till de intressen och behov som styrs av arbetsmarknaden. Situationen ställer höga krav på de anställda och kan bidra till en hög arbetsbelastning. Denna kvalitativa studie syftar till att undersöka hur anställda inom ett bemanningsföretag upplever sin arbetsbelastning i förhållande till krav, kontroll och stöd. Tio semi-strukturerade intervjuer har genomförts på ett bemanningsföretag. I studien framkom det att respondenterna upplever höga men hanterbara krav i sitt arbete. De menar att de möjligtvis borde vara mer stressade än de känner sig. Respondenterna uttrycker att de själva valt den här branschen trots vetskapen av höga krav och hög arbetsbelastning. De upplever trots den höga arbetsbelastningen goda möjligheter till att själva vara delaktiga och planera sitt arbete vilket ökar respondenternas upplevelse av kontroll. Relationerna mellan kollegor och chefer är bra och respondenterna trivs på arbetsplatsen. Studiens resultat präglas av påverkan från rådande verksamhetsförändringar vilket påverkar respondenternas upplevelse av krav, kontroll och stöd. Respondenterna upplever att kraven är under förändring och högre än normalt. Då många kollegor valt att lämna företaget i samband med verksamhetsförändringar är även stöttningen begränsad. Detta bidrar även till en högre arbetsbelastning än vad respondenterna är vana vid.

1. Inledning	1
2. Bakgrund	1
3. Syfte och frågeställningar	3
4. Disposition	4
5. Tidigare forskning	4
5.1 Arbetsmarknaden	4
5.2 Organisation och ledarskap	5
5.3 Kompetensdimensioner och krav	6
5.3.1 Kognitiva krav	7
5.3.2 Kommunikativa krav	7
5.3.3 Kollektiva krav	7
5.3.4 Existentiella krav	8
5.4 Arbetsmiljö och Stress	8
6. Teoretiska utgångspunkter	10
6.1 Krav- kontroll- och stödmodellen	10
6.2 Tre stressmodeller	11
6.3 EVLN-typologin	12
7. Metod	13
7.1 Urval	13
7.2 Material	14
7.3 Tillvägagångssätt och bearbetning av material	15
7.4 Etiska överväganden	16
7.5 Förförståelse	16
8. Resultat	17
8.1 Krav	17
8.2 Kontroll	19
8.3 Stöd	20
9. Diskussion	21
9.1 Resultatdiskussion	21
9.2 Metoddiskussion	25
10. Slutsats	27
11. Fortsatt forskning	27
12. Referenser	28

1. Inledning

På en konkurrensutsatt arbetsmarknad med höga krav på flexibilitet har bemanningsföretagen fått en allt större roll. Bemanningsbranschen växer och de anställda befinner sig i en bransch som präglas av höga krav och stor press från olika parter. Tidigare forskning (Olofsdotter, 2006) visar på en otydlig arbetssituation med hög arbetsbelastning och tvetydig rollfördelning. Dessa problem kan förstärkas vid stora förändringar på ett företag. Många studier fokuserar på konsulternas upplevelse av deras arbetsbelastning men ofta utelämnas de internt anställda på bemanningsföretag. Olofsdotter (2006, s.1) beskriver en situation där de anställda arbetar med många olika parter som ofta ställer höga krav. Det är därför intressant att undersöka hur anställda inom ett bemanningsföretag upplever sin arbetsbelastning i förhållande till begreppen krav, kontroll och stöd och hur detta påverkas av verksamhetsförändringar på företaget.

”De befinner sig i skärningspunkten mellan kundföretagens, bemanningsföretagets och konsulternas krav, behov och intressen.”
(Olofsdotter, 2006, s.1)

2. Bakgrund

En alltmer konkurrensutsatt marknad där företag och organisationer tvingats anpassa sig efter den rådande situationen har lett till begreppet det ”nya arbetslivet” (Allvin, Aronsson, Hagström, Johansson och Lundberg, 2006, s. 17). I samband med detta har företag och organisationer skurit ner på personal för att bli mer kostnadseffektiva. De har också sålt av, lejt bort och lagt ner verksamheter som inte varit lönsamma. På vissa företag där arbetsuppgifterna är enkla, givna och ständigt återkommande så har regelverk stramats upp och blivit alltmer detaljerade. Tanken med detta är att arbetskraften ska kunna föras in i arbete och lika enkelt föras ut. På så sätt blir företagen mer flexibla och kan hela tiden anpassa sig till marknadens krav (Allvin, 2006, s.17). På andra företag har regelverken blivit alltmer fria och även i vissa fall avreglerats. Istället har företagskulturella normer och informella regler utvecklats som ställer större krav på individerna själva. Individerna ansvarar för att kontinuerligt anpassa sitt arbete till de föränderliga kraven som ställs (Allvin, et al, 2006, s. 17). Liksom de nya påfrestningarna som det ”nya arbetslivet” innebär är även den nya ohälsan svårdefinierad, därmed också svår att koppla till enskilda arbetsmiljöfaktorer (Allvin et al, 2006, s. 172.). Hälsoeffekterna av arbetsmarknadens utveckling och det ”nya arbetslivet” kan kopplas till individens handlingsutrymme och handlingskompetens i förhållande till arbetslivets nya villkor (Hagström, 2007, s. 264-265). Utvecklingen från ett industriellt samhälle där arbetet präglades av monotona löpandebanduppgifter, till ett samhälle där den ökade arbetstakten tillsammans med mer komplexa och svåröverskådliga arbetsuppgifter ställer högre krav på arbetaren (Hagström, 2007, s.266). Idag förväntas den anställde ta eget ansvar och anpassa sig efter marknadens krav och behov.

I samband med en föränderlig arbetsmarknad ställs krav på de anställda att anpassa sig efter eventuella förändringar på arbetsplatsen. Nevander (2006, ss. 70-71) menar att individer, vid en förändring, går igenom olika faser som följer den så kallade kriskurvan. Dessa faser är handlingsförklamation, utåtriktad aktivitet, inåtriktad aktivitet, testa och pröva och acceptans (Nevander, 2006, ss. 70-71). Vid första mötet med information om en kommande förändring är det vanligt att reaktion från berörda individer uteblir. I dessa fall behövs tid för att ta in informationen, ibland handlar det om sekunder men mestadels krävs det mer tid än så. Detta kallas för handlingsförklamation. Efter handlingsförklamation följer utåtriktad aktivitet. I denna fas behöver individer ofta prata om det som hänt. Det kan i många fall handla om att ventilera skepsis till familjemedlemmar, vänner eller andra närstående. Inom denna fas börjar individer också att acceptera, fundera på idén från andra perspektiv och komma fram till att det kan vara värt att pröva. Men även i denna fas uteblir ofta större reaktioner eller frågor som ställs gentemot ledning och organisation (Nevander, 2006, s. 72-73). Därefter följer fasen som kallas inåtriktad aktivitet, en positiv fas och en förväntansfull upplevelse av vad som kommer (Nevander, 2006, s. 74). Nästa steg är att testa och pröva och till sist acceptans, även kallad nyorienteringsfas. I den bästa av världar kan en organisation och dess anställda följa kriskurvans faser genom hela organisationen men så fungerar det sällan i verkligheten. När de anställda nått nyorienteringsfasen, är ledningen redan långt framför och planerar för kommande projekt och eventuella förändringar. Det är viktigt att ta hänsyn till att hela organisationen sällan befinner sig i samma fas (Nevander, 2006, s. 75-76).

Bemanningsbranschen har växt kraftigt det senaste decenniet, både i antal anställda och i omsättning. De största aktörerna på bemanningsmarknaden fördubblade under 1990-talet sin omsättning årligen och företagen fortsätter att öka (Unionen, 2008). År 2016 hade branschen 76 300 årsanställda och sysselsatte cirka 220 000 personer i Sverige (Bemanningsföretagen, 2017). Även om bemanningsföretagen fortsätter att växa påverkas de av många yttre faktorer. Arbetsmarknadens behov påverkar bemanningsföretagen till stor del. Kunder och aktörer använder bemanningsföretagen för att öka flexibiliteten av arbetskraft, rekrytering och personaltillgång vilket gör att det är kunderna som styr. Vid lågkonjunktur har kundföretag inte lika stora möjligheter, eller budget, för att anlita bemanningsföretag som de har vid en högkonjunktur (Unionen, 2008).

Arbetsmiljöverket (AFS 2015:4) utträttade i mars 2016 en ny föreskrift. Denna föreskrift tillhör arbetsmiljöförordningen men kompletterar förordningen då den är inriktad på organisatorisk och social arbetsmiljö. Syftet med den nya föreskriften är att främja god arbetsmiljö och förebygga risk för ohälsa på grund av organisatoriska och sociala förhållanden i arbetsmiljön. Arbetsgivaren tar ansvar för att föreskriften följs och för att upprätta en god organisatorisk och social arbetsmiljö på arbetsplatsen. Arbetsgivaren ska se till att ohälsosam arbetsbelastning inte uppkommer genom att bland annat förmedla till arbetstagarna vilka arbetsuppgifter de ska utföra, vilka resultat som ska uppnås i arbetet och om det finns särskilda sätt som arbetet ska utföras på. Det är även arbetsgivarens ansvar att agera om arbetsbelastningen blir för hög och bidrar till en psykisk ohälsa hos arbetstagarna (AFS 2015:4). Arbetsmiljöverkets (2017) statistik visar att mer än hälften av alla sysselsatta känner att de har för mycket att göra. Senaste åren har sjukskrivningar och anmälningar

orsakade av stress och hög arbetsbelastning fördubblats. Stress och psykisk påfrestning är de allra vanligaste orsakerna till arbetsrelaterade besvär (Arbetsmiljöverket, 2017). Påfrestningar som kan uppstå genom ökad livslängd med fysiska begränsningar, större yttre krav och press från olika typer av livsstilar (Cassidy, 2003, s. 9).

Bemanningsbranschen har ökat kraftigt de senaste åren och den psykosociala arbetsmiljön och känslan av stress har blivit allt mer central. Det finns mycket tidigare forskning om konsulternas upplevelse av den psykosociala arbetsmiljön, däremot utelämnas ofta de anställda inom bemanningsföretagen. Det är därför relevant att undersöka hur anställda inom bemanningsföretag upplever sin arbetsbelastning.

3. Syfte och frågeställningar

Studiens syfte är att undersöka hur anställda inom ett bemanningsföretag upplever sin arbetsbelastning i förhållande till krav, kontroll och stöd samt hur detta påverkas av rådande verksamhetsförändringar.

- Hur upplever den anställda kraven som ställs i arbetet?
- Hur upplever den anställda egen kontroll över sin arbetssituation?
- Hur upplever den anställda stöd från chef och kollegor på arbetsplatsen?

4. Disposition

I nästa kapitel redogörs för tidigare forskning inom området. Kapitlet delas upp i underrubrikerna Arbetsmarknaden, Organisation och ledarskap, Kompetensdimensioner och krav samt Arbetsmiljö och stress. Detta för att ge en ökad förståelse av arbetsmarknaden, bemanningsbranschen och begrepp kopplade till arbetsbelastning. Under kapitlet Teorianknytning redogörs Karasek och Theorells krav- kontroll- och stödmodell, Cassidys tre stressmodeller och EVLN-typologin. Därefter följer kapitlet Metod där forskningsprocessen beskrivs. Metodavsnittet följs av en redovisning av studiens resultat redovisat utifrån krav- kontroll- och stödmodellens tre huvudbegrepp. Därefter följer ett diskussionsavsnitt där resultat och metod analyseras. Till sist redogörs avsnitten Slutsats och Fortsatt forskning.

5. Tidigare forskning

I tidigare forskning lyfts arbetsmarknadens, organisationens och ledarskapets påverkan på arbetsmiljön, krav och kopplingen till ökad arbetsbelastning och stress. Det är intressant att redogöra för tidigare forskning inom dessa områden då de kan påverka en medarbetares upplevelse av arbetsbelastning samt upplevelser av förändringar inom företaget.

5.1 Arbetsmarknaden

Bemanningsbranschen är en bransch som starkt påverkas av arbetsmarknaden. Utvecklingen på arbetsmarknaden de senaste åren har gjort att bemanningsbranschen växer för varje år. Antalet uppdrag styrs av de utomstående kundföretagens önskemål och behov som i sin tur påverkar de anställda på bemanningsföretagen. Då arbetsmarknadens situation påverkar de anställdas arbetsituation och arbetsbelastning är det intressant att redogöra för tidigare forskning inom detta område.

Genom ökad industrialisering och förbättrad ekonomi har arbetsmarknaden förändrats i ett högt tempo. En modern industrialism har uppkommit och arbetsmarknaden med dess företag har större behov än någonsin av flexibilitet inom organisationerna. Detta skapar möjligheter för nya typer av arbetsformer och ny arbetskraft som kan tillhandahålla arbeten under en kort period eller med omgående start (Svensson, 2011, s. 126). I dagens arbetsannonser efterfrågas stresståliga och flexibla individer. I uttalanden av näringslivsrepresentanter och politiker har detta bekräftats som egenskaper för att Sverige ska klara sig bra i framtiden. Ett tydligt exempel är ökningen av arbeten som inte längre har eller kräver en fysisk arbetsplats. De anställda är endast beroende av sin dator och kan jobba var som helst (Nevander, 2006, ss. 64-65). Denna flexibilitet är något som genomsyrar bemanningsföretagen som finns på arbetsmarknaden idag. En ökad flexibilitet på arbetsmarknaden har gjort att bemanningsföretagen har blivit större och även flexibiliteten inom företagen har ökat. Utvecklingen på den nya arbetsmarknaden har på arbetsplatser där uppgifterna är enkla, givna och återkommande stramat upp regelverken som blivit alltmer detaljerade. Tanken med detta är att arbetskraften ska kunna föras in i arbete och lika enkelt föras ut. På så sätt blir företagen mer flexibla och kan hela tiden anpassa sig till marknadens krav (Allvin, 2006, s. 17).

Olofsdotter (2006) har genomfört en studie på ett av Sveriges största bemanningsföretag där respondenterna är ansvariga för att matcha kandidater till olika tjänster som bygger på krav och behov av olika kunder. Olofsdotter (2006, s. 1) beskriver arbetssituationen som komplex och beskriver situationen som att ”*de befinner sig i skärningspunkten mellan kundföretagens, bemanningsföretagets och konsulternas krav, behov och intressen*”. Bemanningsbranschen är ett exempel på en bransch med höga krav på flexibilitet och Olofsdotter (2006, s. 1) lyfter konsekvenser av den ökade flexibiliteten. Detta kan leda till upplevelsen av bristande trygghet hos konsulterna som inte har sin närmaste chef på sin arbetsplats samt obalans i krav och förväntningar för den anställde internt på bemanningsföretaget.

5.2 Organisation och ledarskap

Då det aktuella företaget nyligen genomfört en verksamhetsförändring ligger stort fokus i denna studie på organisatoriska faktorer och chefers ledarskap. Ledningen i företaget ställer krav på de anställda och organisationen att anpassa sig efter förändringarna. Det är därför intressant att redogöra för tidigare forskning inom dessa ämnen.

Grundtemat i en organisation är stabilitet, även kallat tröghet. Människor behöver någonting att komma tillbaka till och därför finns det ett naturligt motstånd mot förändring i organisationer (Ahrne & Papakostas, 2002, s. 70-71). Ordet tröghet innebär “endast med möda kan fås att röra sig”, vilket tydligt kan kopplas till det inbyggda motstånd som ofta finns i organisationer. Trögheten kan förklaras av organisationers oförmåga att förändras snabbt, samt en effekt av organisationers ovilja att förändras (Ahrne & Papakostas, 2002, s. 77). I vardagskunskap om samhället finns föreställningen att en förändring är ett undantag, något kortvarigt som avbryter gamla rutiner och som efter förändringen ersätts med nya. Förändringar präglas ofta av osäkerhet och oro. Förändringsperioder ses ofta som relativt korta men stökiga perioder som därefter följs av stabila perioder (Ahrne & Papakostas, 2002, s. 61). En anledning till ovilja kan vara en lagkänsla som byggts upp kollegor emellan, eller att människor investerat olika typer av resurser och känslor i organisationen och det finns en oro att dessa kan överges i samband med förändringen. En organisation som präglas av gemensam och stark kultur är i många fall svår att förändra (Ahrne & Papakostas, 2002, s. 81).

Bernhard-Oettel med flera (2013, s. 101) beskriver en omorganisation som innebär förändringar av den interna ledningsstrukturen. Förändringarna ledde till en reduktion av chefsbefattningar med cirka 30 procent. Alla anställda med chefsbefattning fick söka en ny tjänst i den nya strukturen, och annars återgå till en tjänst utan ledningsfunktion (Bernhard-Oettel et al, 2013, ss. 104-105). Studien syftade till att undersöka förändringar i upplevelsen av inlåsning, som de menar avse individer med fasta anställningar som inte jobbar i sitt önskade yrke (Bernhard-Oettel et al, 2013, s. 102). Studien visar att majoriteten av de anställda trots allt befann sig på en önskad arbetsplats vid båda tillfällena. Men även flertalet som kan beaktas inlåsta både innan och efter omorganisationen genomfördes. För några har omorganisationen lett till att de kommit ur sin så kallade inlåsning, men tre gånger så många menar att de efter omorganisationen nu arbetar på en oönskad arbetsroll. Detta visar att det

vid andra undersökningen fanns fler anställda som upplevde att de befann sig på en icke-önskad arbetsplats. Det visar även att de individer som rör sig mot inlåsning har ett negativt samband i hälsa, och motsatt för de som rör sig ut från inlåsning (Bernhard-Oettel et al, 2013, ss. 107-108).

Butler, Grzywacz, Etnerc och Liuc (2009, ss. 47-48) undersöker förhållandet mellan flexibilitet och självupplevd hälsa på en arbetsplats. De testar bland annat en hypotes att högre nivåer av upplevd flexibilitet är associerade med bättre självrapporterade hälsa. Studien visar på ett starkt samband mellan flexibilitet och självupplevd hälsa. De respondenter som svarade att de hade ett flexibelt arbete, där de kunde påverka arbetstider och arbetets gång, hade högre skattad hälsa än de som svarade att de hade ett mindre flexibelt arbete. De som hade högre flexibilitet i sitt arbete rapporterade även att de upplevde lägre stress och lägre arbetsbelastning (Butler et al, 2009, s. 53).

Hur arbetsgrupper och team fungerar tillsammans är centralt i denna studie då stödet från kollegor och chefer är en viktig faktor som påverkar medarbetarens upplevelse på arbetsplatsen. Levi (2014, s. 576) beskriver teamkulturer som en fortlöpande process som inte bara skapas när ett team bildas. Kulturen i ett team är en gemensam syn på hur medlemmarna i teamet ska agera i olika situationer och hur de ska arbeta mot sina mål. Kulturen innefattar normer, roller, värderingar och interaktionsmönster som medlemmarna agerar utefter. Även ledarna spelar stor roll i ett teams kultur då de ska hjälpa till att forma en lämplig kultur redan när teamet startar. En framgångsrik kultur innefattar bland annat en ömsesidig pålitlighet, att medlemmarna inte dömer varandra, att medlemmarna har möjlighet att uttrycka sina känslor och att medlemmarna hjälper varandra. Levi (2014, s. 577) förklarar att ett teams kultur påverkar hur stödet inom teamet ser ut och att ledaren har en stor inverkan även här. En stöttande ledare uppmuntrar teamets medlemmar att stötta varandra och därmed bli mer grupporienterade.

5.3 Kompetensdimensioner och krav

Arbetsmarknaden utvecklas till ett så kallat kunskapssamhälle där kraven på de individuella kompetenserna ökar, från ett kollektivt till ett individualiserat samhälle (Allvin et al, 2006, s. 17). I samband med detta förändras även krav och förväntningar på anställda för att de ska kunna anpassa sig till arbetsmarknadens efterfrågan. Därför är det i denna studie relevant att redogöra för föränderliga krav och kompetensområden som blivit allt viktigare på marknaden.

Desto mer flexibelt arbetet blir, desto mer otydligt blir arbetets avgränsningar mot det övriga livet. Det är upp till individen att själv sätta sina gränser. Egna förutsättningar och preferenser kommer att spela stor roll för hur den anställde utformar sitt liv i förhållande till sitt arbete. Stressen som uppstår och påverkar individens hälsa behöver i större utsträckning förstås till bakgrund mot den mångfald av individuella förutsättningar och arbetsvillkor som finns på arbetsmarknaden. Grunden till problemen handlar ofta om otydliga ramar och krav som leder till att den anställde anstränger sig och arbetar bortom sin förmåga (Allvin et al, 2006, s. 18).

Olofsdotters (2006, s. 1) studie syftar till att undersöka hur olika krav, behov och intressen från kundföretag, bemanningsföretaget och konsulter påverkar de bemanningsansvariga ledarnas arbetssituation. Studiens resultat visar att de bemanningsansvariga ledarnas arbetsuppgifter inkluderar matchning, försäljningsarbete, personalansvar och relationsutveckling och en arbetssituation där motstridiga krav och behov från kunder, konsulter och bemanningsföretaget ibland försävar respondenternas arbete (Olofsdotter, 2006, s. 9). Balansen mellan utbud och efterfrågan är stor. Realiteten i bemanningsföretaget, med utbudet av kandidater, ställs mot kundernas krav på arbetskraft. Respondenterna upplever hög konkurrens på arbetsmarknaden. Om de inte når upp till kundernas krav inom utsatt tid är det stor risk att kunden istället går till ett konkurrerande bemanningsföretag. Respondenterna känner även här press att presentera en bra kandidat inom kort tidsram (Olofsdotter, 2006, s. 10).

Hagström (2007, s. 257) beskriver förändringen från ett tidigare arbetsliv med yttre regleringar som mer och mer övergår till individens inre regleringar. Detta innebär nya kompetensbehov och krav. Det finns fyra dimensioner av kompetenser som anses vara framträdande och centrala i sammanhanget. Det är kompetenser i handlingsrelaterad mening, alltså människors förmåga, motivation och möjlighet att påverka sin livs- och arbetssituation med egna handlingar. Från kollektivt och gemensamt blir arbetet mer och mer personligt och ett utvecklings- eller överlevnadsprojekt (Allvin et al, 2006, s. 17). Hagströms (2007, s. 257) kompetensdimensioner är kognitiva, kommunikativa, kollektiva och existentiella krav.

5.3.1 Kognitiva krav

Flexibla och otydliga gränser i arbetslivet genererar komplexitet, oförutsägbarhet och ökad instabilitet. Konsekvensen av detta kräver mer självständig och kontinuerlig analys och planering bland de arbetsuppgifter som kräver flexibilitet genom förtroende. Det är viktigt att förhålla sig till sig själv som aktör och att anpassa sig till olika sammanhang. Med olika sammanhang menas inte bara föränderliga villkor av arbetsuppgifter utan även återkommande byten mellan arbetsuppgifter, arbetsplatser och arbetsgivare (Hagström, 2007, ss. 260-261).

5.3.2 Kommunikativa krav

Krav och förväntningar på att individer själva tar kontakt med personer eller funktioner som krävs för att självständigt kunna utföra arbetsuppgifter har ökat. Arbetet blir på så sätt mer emotionellt krävande och ställer krav på social kompetens och att kunna navigera socialt. I samband med detta ökar vikten på tillit och psykologiska kontrakt. Tillit kan arbetsgivarna använda för att hantera de anställdas ökade självbestämmande istället för att vara styrande och övervakande. Relationen mellan arbetstagaren och arbetsgivaren kan istället bygga på inte så specificerade, men ömsesidiga förväntningar (Hagström, 2007, s. 261).

5.3.3 Kollektiva krav

Under industrisamhällets tid bestämdes förhållandet till arbetet av stora och fast förankrade organisationer. Förändringarna i samhället som förknippas med det postindustriella samhället beskrivs varierande i termer av exempelvis informationsamhälle, kunskapssamhälle, nätverkssamhälle. Individen blir mer lämnad åt sig själv och står ansvarig för att själv skapa sin väg i livet, både kort- och långsiktigt (Hagström, 2007, s. 261-262). Detta ställer i större

utsträckning krav på individer att knyta an till kollektiva sammanhang (Hagström, 2007, s. 259).

5.3.4 Existentiella krav

De existentiella kompetenser som framträder i det nya samhället knyter an till metakognitiva kompetenser. Att kunna objektifiera sig själv och se sin livslinje i ett större och längre perspektiv. Att kunna urskilja sig som en handlande individ från tidpunkt till tidpunkt och från situation till situation. För att på så sätt bli mindre styrd av den yttre kontexten (Hagström, 2007, s. 262).

5.4 Arbetsmiljö och Stress

På en arbetsmarknad som kännetecknas av höga krav och hög arbetsbelastning är det vanligt att de anställda upplever stress. Regleringar och föreskrifter har utformats för att hjälpa arbetsplatser att få en god arbetsmiljö och på så sätt minska upplevelsen av stress. Då denna studie syftar till att undersöka de anställdas upplevelse av arbetsbelastning är det intressant att redogöra för faktorer kopplat till arbetsmiljö.

Många regleringar avseende arbetsmiljö som tillkom under 1900-talet har gjort att företag och arbetsgivare har blivit mer medvetna om vilka risker som finns och hur dessa ska hanteras. Tidigare har störst fokus legat på den fysiska arbetsmiljön som till exempel innefattar att rätt redskap, maskiner och ljus ska finnas på arbetsplatsen. Under 1960-talet påbörjades arbetet för psykiska och sociala förhållanden på arbetsplatserna. Arbetsgivarna blir mer och mer medvetna om vilka hälsorisker som finns och hur arbetet ska genomföras för att förebygga hälsa och motverka ohälsa (Zanderin, 2005, ss. 13-15). Psykosocial arbetsmiljö förklaras som en interaktion mellan psykiska och sociala faktorer, ett samspel i båda riktningar (Theorell, 2012, s. 19).

Arbetsmiljöverkets lagar, förordningar och föreskrifter har en stor betydelse för hur arbetsmiljöarbetet ska utföras på företagen. Det är arbetsgivarens ansvar att motverka dålig arbetsmiljö och arbeta för att främja god hälsa på arbetsplatsen (Zanderin, 2005, s. 23). En anledning till att arbetsmiljöarbetet har utvecklats med mer fokus på den sociala arbetsmiljön är att arbetsmarknaden har förändrats. Kunskapssamhället har blivit större och fler arbeten där det fysiska arbetet inte längre behövs har tillkommit. Medarbetarna spelar större roll och deras mående är en central punkt för det dagliga arbetet (Zanderin, 2005, s. 142). Ett centralt begrepp som ofta nämns i den psykosociala arbetsmiljön är stress. Ordet stress betyder belastning, press och tryck. En liten mängd stress kan hjälpa människor att prestera bättre, då de blir mer fokuserade på en uppgift men stress är också en utav de vanligaste arbetsmiljöproblemen i det moderna arbetslivet (Zanderin, 2005, s. 143). Stressrelaterade besvär har stor påverkan på människans hälsa. Det är svårt att förklara hur påverkan av stress ser ut, då effekterna är olika beroende på om det rör sig om kort- eller långvarig stress samt hur stor belastningen är (Theorell, 2012, s. 81). Theorell (2003, s.21) menar att stress och kontroll hänger samman då individer lättare kan hålla nere stressnivån i en situation där de upplever sig ha kontroll. Kontroll och möjligheten till att utöva kontroll i en situation där

individen ställs för ett problem eller utmaning menar han är mycket viktigt. Att ha kontroll över sitt liv innebär att *"man kan ta kommando över de flesta av sina vardagssituationer och då även över de flesta lite oväntade situationer som man kan ställas inför"* (Theorell, 2003, s. 21).

Olofsdotter (2006) förklarar tidspress och hög arbetsbelastning som ett vanligt inslag i medarbetarnas arbetssituation. Det är vanligt att arbetsuppgifterna måste planeras och prioriteras, det som är mest brådskande måste göras först och sedan får de andra uppgifterna genomföras vid ett mindre pressat tillfälle. Respondenterna måste ständigt vara flexibla och hantera alla olika situationer som kan uppkomma under en dag. Det är också vanligt med övertid och att ständigt vara uppkopplad. De upplever att det är en fin gräns mellan arbetsliv och privatliv (Olofsdotter, 2006, ss. 17-18). Theorell (2003, s. 11) förklarar utvecklingen på svenska arbetsmarknaden, kraven och den höga arbetsbelastningen som en nyckel till svenskarnas utbrändhet. Många menar på att detta förklaras som en konsekvens av att individer blivit lata och omoraliska, som i sin tur menas leda till ökad upplevd stress. Stress och utbrändhet har under lång tid inte tagits på allvar och har påståtts vara ett påhittat begrepp av personer som "känner efter" för mycket (Theorell, 2003, s. 11).

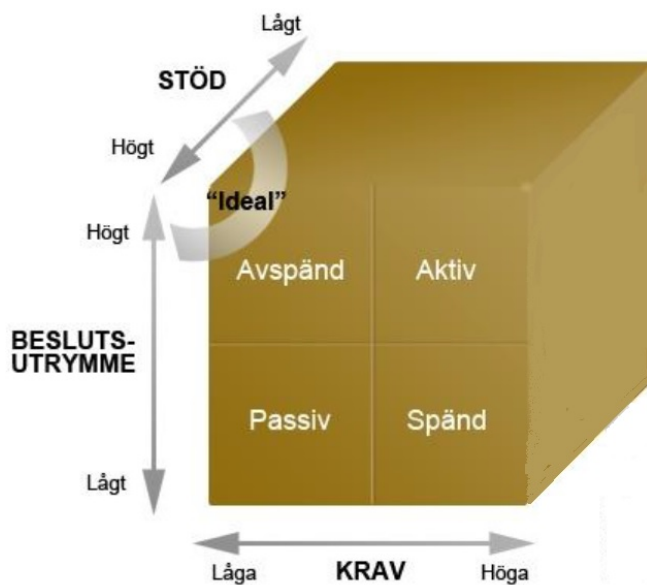
6. Teoretiska utgångspunkter

6.1 Krav- kontroll- och stödmodellen

Då bemanningsbranschen präglas av krav från många olika parter (Olofsdotter, 2006, s.1) upplever vi det intressanta att undersöka medarbetarnas upplevelse av arbetsbelastning i förhållande till krav, kontroll och stöd. Därför är krav-, kontroll- och stödmodellen högst aktuell och relevant i denna studie. I studien kommer vi förhålla oss till Karaseks och Theorells (1990) teori och dess definition av begreppen.

Karasek och Theorell (1990, s. 1) menar att de åtgärder som görs för att minska stress endast påverkar dess symptom, och lite arbete görs för att förändra det som framkallar stressen, alltså i detta fall arbetssituationen. Karasek och Theorell (1990) har utformat en modell som kallas krav- kontroll- och stödmodellen. Genom en modell visar de svårigheterna som kan uppstå i en arbetssituation där det ställs höga krav och lite utrymme för att själv påverka och exempelvis fatta egna beslut. Detta kan innebära att ha låg kontroll över sitt arbete (Karasek och Theorell, 1990, ss. 31-32). I en arbetssituation där det i samspel med krav på den anställde också ges utrymme för handlingsfrihet och egen påverkan minskar stressen, detta genom den ökade kontrollen som genereras. En situation där den anställde inte ges utrymme för kontroll över arbetet genererar istället motsatt effekt, bromsar lärandet och ökar stressen (Karasek & Theorell, 1990, s. 61). De påvisar också vikten av sociala relationer på arbetsplatsen. Studier påvisar att stöd från chefer är en av de viktigaste faktorerna för ökad trivsel och lägre psykologisk påfrestning på arbetsplatsen. Studierna visar att kontroll över sitt arbete är genomgående den största faktorn till god hälsa på arbetsplatsen men även stöd från chef är en av de viktigaste källorna (Karasek & Theorell, 1990, ss. 68-69). Krav- kontroll- och stödmodellen bygger på yttre förhållandens betydelse, exempelvis yttre krav som kan balanseras av eget utrymme för besluttagande inom arbetet och stöd. Tanken är att en stor ansträngning ska leda till en motsvarande belöning för att inte framkalla en negativ påverkan (Allvin, 2006, s.172).

Krav och kontroll kan vara svåra begrepp att definiera. Karasek och Theorell (1990, s. 63) ger exempel på olika krav som kan uppkomma i arbetet. Psykologiska krav i arbetet kan exempelvis vara deadlines, hur mycket du producerar på en timme eller hur många rapporter som ska in på en vecka. Krav i arbetet påverkas också av personliga drag och den psykiska bördan är olika för olika människor beroende på vad de påverkas av. Trots svårigheter att förklara vad krav i arbetet kommer från är en central komponent medarbetarnas arbetsbelastning. Att ha kontroll över sitt liv innebär enligt Theorell (2012, s. 21) att *“man kan ta kommando över de flesta av sina vardagssituationer och då även över de flesta lite oväntade situationer som man kan ställas inför”*. Om en individ har riklig kontroll över en situation behöver denne sällan riskera att bli förödmjukad. Kontroll i arbetet innebär möjlighet till att kunna delta, påverka och själv ta beslut gällande sitt arbete (Karasek & Theorell, 1990, s. 10).



Figur 1. Krav- kontroll- och stödmodellen (Karasek & Theorell, 1990)

Theorell (2012) menar att en individ som tappar kontrollen förlorar intresset att fortsätta kämpa, fokuserar kanske istället på att spara energi som i sin tur leder till att kroppen blir passiv. Han kopplar detta till krav- kontroll- och stödmodellen och relationen mellan psykiska krav och möjligheter till beslutsutrymme och stöd som individer kan få. Relationen mellan krav och kontrollmöjligheter brukar förklaras genom extremsituationer (Figur 1). Den första är ”avspänd”, som kännetecknas av krav som inte är för höga i samspel med hög möjlighet att utöva kontroll. Arbetet genomförs ofta i rimlig takt med möjlighet till att lägga upp arbetet själv. Den andra extremsituationen är ”passiv”, som innebär låga krav i samspel med mycket liten möjlighet till att utöva kontroll. Den tredje extremsituationen är ”spänd”, detta innebär höga krav och liten möjlighet att utöva kontroll. Den fjärde och sista extremsituationen är ”aktiv”. Denna arbetssituation karaktäriseras av att det finns höga krav men samtidigt stora möjligheter till inflytande. Denna typ av arbetssituation anses vara en av de mest gynnsamma och inte generera så mycket stress. Forskningen visar att det framförallt är ”spända” arbetssituationer som ökar risken för ohälsa. Men studier visar också att stöd från chefer och medarbetare kan påverka den anställdes upplevelse av kraven och dess arbetsbelastning. Att få stöd innebär både praktisk och känslomässig hjälp. Enligt undersökningar minskar risken för sjukdomar genom bra stöd på arbetsplatsen. Även socialt stöd och socialt nätverk utanför arbetet har stor betydelse för hälsan (Theorell, 2012, ss. 21-23).

6.2 Tre stressmodeller

Cassidy (2003) menar att hög arbetsbelastning i många fall kan leda till stress. Det är därför relevant att redogöra för Cassidys (2003) tre stressmodeller. Modellerna syftar till att förklara orsaker till upplevd stress.

Cassidy (2003, s. 11) lyfter tre stressmodeller som är stimulusmodellen, responsmodellen och transaktionsmodellen. Stimulusmodellen menar att stress är något som uppstår i omgivningen och ställer krav på personen, exempelvis i en arbetssituation. Både i och utanför arbetet möter

vi ständigt kravfyllda situationer. Stimulusmodellen tar fasta på källorna till stress samt de yttre krav som individen ställs inför, alltså det som kallas stressorer. Responsmodellen är istället inriktad på individens upplevelse. Vid detta synsätt antas att det handlar om en abstrakt upplevelse som kallas stress. Detta i form av symptom som irritation, kraftlöshet, huvudvärk, sömnsvårigheter, matsmältningsproblem med flera. Denna modell tar till skillnad mot stimulusmodellen snarare upp följderna av krav, eller försöken att handskas med höga krav. Den tredje och sista stressmodellen, transaktionsmodellen, inbegriper båda de tidigare nämnda modellerna. Denna modell menar att stress är en transaktion mellan individ och omgivning. Den ger en mycket mer komplex bild av stress, vilket anses spegla den realistiska stressen mycket mer (Cassidy, 2003, s. 12). När en individ upplever stress i livet handlar det ofta om krav som ställs och att vi reagerar exempelvis känslomässigt, beteendemässigt eller kognitivt. I dagens definitionsdebatt har transaktionsmodellen accepteras av majoriteten av teoretikerna (Cassidy, 2003, s. 13).

6.3 EVLN-typologin

EVLN-typologin (Liljegren, Edvardsson-Stiwne & Ekberg, 2003, s. 311) är relevant att ta upp i vår studie då det nyligen har genomförts en omorganisation på det aktuella företaget och uppfattningen är att det råder olika upplevelser om hur förändringen har genomförts, hur den har mottagits och hur den har påverkat organisationen. De anställda på företaget hanterar förändringarna på olika sätt.

Hur människor hanterar förändringar i en organisation och hur rättvisa i samband med omorganisering upplevs av olika personer är något som Liljegren, Edvardsson-Stiwne och Ekberg (2003) undersöker. Tidigare forskare har utformat en modell som syftar till att förklara förändringsprocesser i organisationer. Modellen fokuserar på hur både medarbetare och kunder hanterar förändringar och hur de ställer sig till företaget efter organisationsförändringarna. Framförallt hur medarbetarna förhåller sig till missnöje (Liljegren, Edvardsson-Stiwne & Ekberg, 2003, s. 311). Denna modell kom att kallas EVLN-typologin då grundstenarna i denna modell är fyra olika typhandlingar; exit, voice, loyalty och neglect (Figur 2). Dessa fyra typhandlingar kan delas upp i aktiva eller passiva och även destruktiva eller konstruktiva.



Figur 2. EVLN-typologins olika handlingsmönster (Liljegren, Edvardsson-Stiwne & Ekberg, 2003).

Den aktiva och destruktiva typhandlingen ”exit” beskrivs som att medarbetaren gör ett aktivt val av att be om förflyttning eller säga upp sig och byta arbete efter en omorganisation. Den typhandling som också är aktiv men istället konstruktiv är ”voice” och förklaras som att medarbetaren försöker påverka en möjligtvis negativ situation genom att försöka förändra och framföra klagomål till ledningen, istället för att lämna organisationen. De två sista typhandlingarna är passiva och den som är konstruktiv kallas ”loyalty” vilket betyder att den anställde varken säger upp sig eller framför missnöjde utan denne stannar i organisationen och hoppas på framtida förbättring. Den hoppas på det bästa. Den sista typhandlingen som alltså är passiv men istället destruktiv är ”neglect” som betyder att medarbetaren passivt visar sitt missnöje gentemot organisationen genom att till exempel inte göra sitt bästa eller ofta komma försent (Liljegren, Edvardsson-Stiwne och Ekberg, 2003, s. 314).

7. Metod

En kvalitativ metod syftar till att undersöka ett fenomen och få ökad förståelse för det givna fenomenet (Justesen & Mik-Meyer, 2012, s. 13). Då studien syftar till att undersöka anställdas upplevelse av krav, kontroll och stöd passar en kvalitativ metod för att få en djupare förståelse för detta fenomen. Den kvalitativa metod som använts är intervju för att få möjlighet att undersöka personliga attityder, åsikter och känslor. I studien har en abduktiv ansats använts där forskaren tar hänsyn till både induktiva och deduktiva förhållningssätt. En deduktiv ansats används då forskaren utifrån tidigare uppfattning och vetskap kring ett visst område skapar en eller flera hypoteser som därefter valideras eller falsifieras i studien. Forskaren utgår från en teori eller hypoteser för att samla information och få resultat på den aktuella forskningen (Bryman, 2011, s. 26). I denna studie ställs inga hypoteser upp i förväg, därför har inte en ren deduktiv ansats använts. En ren induktiv ansats innebär att teorin är resultatet av den aktuella forskningen och dess observationer (Bryman, 2011, s. 28). Denna studie utgår från krav, kontroll och stödmodellen och därmed skapar vi inte en teori utifrån empirisk data, vilket tyder på att inte heller en ren induktiv ansats använts. Studien grundas i en teori men under studiens gång skapades även nya förståelser, vilket därmed visar på ett abduktivt förhållningssätt. Genom abduktiv ansats kan forskaren växla mellan exempelvis teorier, tidigare forskning, egen förförståelse och resultat av empirisk data (Dahlgren, Emmelin & Winqvist, 2004).

7.1 Urval

I denna undersökning har semistrukturerade intervjuer genomförts. Semistrukturerade intervjuer passar bra om forskaren vill utgå från en förberedd intervjuguide, med specifika teman, men ändå låta intervjupersonerna sväva ut i sina svar och gå in på andra områden som intervjuguiden inte täcker. En semistrukturerad intervju ger även möjligheter för forskaren att ställa följdfrågor för att få djupare förståelse för det specifika området som ska undersökas (Bryman 2011, s. 415). Becker (2008, s. 78) menar att grunden till all vetenskaplig forskning är att upptäcka något som ska kunna gälla för allt av ett visst slag, detta genom att endast

undersöka få exempel inom ämnet. Han lyfter problematiken i val av urval, då forskaren vill försäkra att det aktuella urvalet faktiskt representerar helheten. Becker (2008, ss. 94-95) menar att iakttagelser och observationer kan vara effektivare än att göra ett urval. Genom att utförligt beskriva området som studeras menar Becker att det kan hjälpa forskaren komma ifrån det traditionella tänkandet. Han menar att studier bromsas av hinder som uppstår vid analys av sociala fenomen. Att vi redan innan studien tror att vi känner till de mesta av svaren och därför tar saker för givet. Antar att "alla vet" och ifrågasätter därmed inte. Becker (2008, ss. 94-95) menar att detta sätter gränser i tänkandet, då vissa saker anses så självklara och normala att vi inte är medvetna om den.

Valet av respondenterna gjordes genom en kontakt på det valda företaget. Företaget valdes då det är en stor aktör på bemanningsmarknaden och befintliga kontakter med företaget finns. Ett mail skickades till samtliga medarbetare på företaget och de 10 första som svarade blev studiens respondenter. Denna urvalsmetod genomfördes för att ge samtliga medarbetare samma förutsättningar att delta i studien. Den initiala idén var att undersöka medarbetare på olika företag men då responsen på det första företaget var stor genomfördes undersökningen endast på detta företag. I studien användes det som Bryman (2011, s. 434) kallar för målinriktat urval. Detta använder sig en forskare av när intentionen är att intervjua personer som är relevanta för forskningsfrågan. Studien grundas också i ett bekvämlighetsurval, vilket Bryman (2011, s. 647) förklarar som att respondenterna är tillgängliga för forskaren. Respondenterna i denna studie har befintliga kontakter med forskarna. I denna undersökning har intervjuer genomförts med 10 personer. Deltagarna i studien arbetar alla på samma företag men har olika arbetsroller och arbetsuppgifter. Respondenterna har arbetat på företaget olika länge, det varierar mellan 1-6 år. Respondenterna har tre olika arbetsroller, samtliga utan ledaransvar. Samtliga innehar eftergymnasial utbildning. Företaget är beläget i Göteborg och är ett av Sveriges största bemanningsföretag. I denna studie nämns inte medarbetarnas roll, dels för att respondenterna skall vara anonyma, dels då det är intressant att analysera resultatet baserat på företaget i stort istället för olika arbetsroller.

7.2 Material

Intervjuerna som genomförts i denna studie har utgått från en intervjuguide (Bilaga 1). Intervjuguiden utformades utifrån krav- kontroll och stödmodellen samt tidigare forskning med frågor som kan kopplas till denna modell. Intervjuguiden inleddes med tre generella frågor om respondenternas arbete för att skapa en bekväm intervjusituation samt möjlighet att fånga ytterligare empirisk data som kan vara intressant under studiens gång. Intervjuguiden delades in i tre olika delar vilka var krav, kontroll och stöd. Detta för att ge en klar bild till respondenterna men också för att senare underlätta analysen. Då en kvalitativ studie har genomförts har hänsyn tagits till kvalitetskriterierna tillförlitlighet och äkthet istället för validitet och reliabilitet då de senare begreppen passar bättre in på en kvantitativ studie och för att finna en absolut bild av den sociala verkligheten (Bryman, 2011, s. 353-354). I tillförlitligheten ingår trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet samt en möjlighet att styrka och konfirmera. Att få en hög trovärdighet i en studie innefattar att studien har genomförts i enlighet med de regler som finns och även att forskaren har gjort en så kallad

respondentvalidering, vilket innebär att respondenten bekräftar den verklighet som forskaren har uppfattat. Överförbarhet innebär att forskaren ska skapa en så bred och fyllig bild som möjligt av det fenomen som studeras, så att nästa forskare kan bedöma om resultaten är överförbara till en annan miljö. En forskare ska även skapa en fullständig bild av hela forskningsprocessen. En utförlig förklaring av forskningsprocessen skapar en hög pålitlighet i studien. Om en forskare säkerställer att hen har agerat i god tro i studien och att forskaren inte medvetet har försökt att påverka studien på något sätt, finns möjlighet att styrka och konfirmera studien (Bryman, 2011, ss. 354-355). I en kvalitativ studie tillämpas även kvalitetskriteriet äkthet, eller autenticitet (Bryman, 2011, s. 356). Dessa begrepp innefattar frågor som en forskare kan ställa när studien är genomförd. En forskare bör bland annat fråga sig om studien ger en rättvis bild av olika åsikter och uppfattningar som finns i den grupp människor som studerats (Bryman, 2011, s. 357). Studiens äkthet (Bryman, 2011, s. 356) är hög då studien ger en rättvis bild av respondenternas upplevelser av det valda ämnet. Begreppen tillförlitlighet och äkthet har tagits hänsyn till genom hela studien. Detta genom att utförligt beskriva studiens forskningsprocess för att stärka pålitligheten (Bryman, 2011, ss. 354-355). Studien har genomförts i god tro vilket bidrar till möjlighet att kunna styrka och konfirmera studien (Bryman, 2011, ss. 354-355). Respondenternas upplevelse av arbetsbelastningen i förhållande till krav, kontroll och stöd är enhetligt vilket även detta stärker studiens äkthet.

7.3 Tillvägagångssätt och bearbetning av material

Tio stycken semistrukturerade intervjuer genomfördes. Respondenterna fick möjlighet att välja plats för intervjun och samtliga valde den aktuella arbetsplatsen. Vid intervjutillfället följdes intervjuguiden men relevanta följdfrågor ställdes även för att få en djupare förståelse. Två pilotintervjuer genomfördes för att säkerställa att intervjuguiden var tydlig och genererade, för studien, relevanta svar (Bryman, 2011, s. 258). Intervjuerna genomfördes enskilt med respondenten för att skapa en bekväm miljö för respondenten. Inga anteckningar gjordes under intervjutillfället för att kunna fokusera på respondenten och ställa relevanta följdfrågor. Samtliga respondenter tillfrågades inför intervjun om det var okej att intervjun spelades in, vilket de godkände, samt informerades om att det de säger inte kommer kunna härledas tillbaka till dem. Respondenterna informerades om att exempelvis namn, roll och arbetsgrupp helt kommer att utlämnas i studiens resultat. Intervjuerna pågick mellan 20-40 minuter.

Efter intervjuernas genomförande transkriberades det inspelade materialet för att säkerställa att få ut så mycket som möjligt av intervjuerna. För att strukturera det transkriberade materialet kodades sedan detta utifrån ett kodningsschema där begreppen krav, kontroll, stöd, omorganisation samt utveckling var grundkoderna. Att skapa grundkoder menar Aspers (2007, s. 160) underlättar för forskaren att hitta kopplingar inom materialet. Kodningen kan utgå från teoretiska begrepp som används i studien eller från det empiriska materialet. Utöver grundkoderna utformades ett antal underkoder som exempelvis deltagande, ledarskap och återkoppling/feedback. Underkoderna skapades då dessa hade påverkan på respondenternas upplevelse av de ursprungliga grundbegreppen. Underkoderna kodades i samma färg som

begreppet de var kopplade till. Genom att koda intervjuerna tydliggjordes materialet till respektive begrepp även när studiens resultat sammanställdes. I denna studie användes en så kallad öppen kodning. Forskaren går då igenom materialet rad för rad och öppnar upp för ökad förståelse och tolkningar som kan bidra till ett bredare resultat (Aspers, 2007, s. 162). Marginalmetod är en typ av kodning där forskaren använder exempelvis färger för att strukturera olika delar av materialet. Forskaren kan då markera texten i olika färger för att kunna sortera de olika koderna (Aspers, 2007, s. 172). I denna studie användes denna typ av marginalmetod där begreppen krav, kontroll, stöd, omorganisation och utveckling fick varsin respektive färg som sedan markerades i de transkriberade intervjuerna. Även om frågorna utformades utifrån begreppen i krav-, kontroll- och stödmodellen så kunde respondenternas svar beröra flera av begreppen, vilket togs hänsyn till vid kodningen. Svaren analyserades därför noga för att se om de kunde kopplas till andra begrepp än det begrepp frågan tillhörde.

7.4 Etiska överväganden

Etiska överväganden är något som en forskare alltid ska ta hänsyn till vid en undersökning. En forskare ska alltid göra en avvägning så att det tänkta kunskapsvärdet i forskningen inte utsätter individer för höga risker eller bidrar till negativa konsekvenser för någon (Vetenskapsrådet, 2002, s. 5). Detta är även något som togs hänsyn till i denna undersökning. Vetenskapsrådet (2002, s. 6) nämner fyra huvudkrav som en forskare ska tillämpa i sin studie och ha i åtanke vid etiska överväganden. Dessa fyra krav är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Det första kravet är informationskravet som innebär att en forskare ska vara tydlig med vilken roll deltagaren har i studien och vilka villkor som gäller för denne. Forskningsdeltagaren ska informeras om att den när som helst kan avbryta sitt deltagande och att det alltså är helt frivilligt att delta i studien (Vetenskapsrådet, 2002, s. 7). Det andra kravet, samtyckeskravet, syftar till att forskaren måste ha deltagarens samtycke för att genomföra studien. Deltagaren har alltså all rätt att bestämma över sin egen medverkan i studien och har alla rättigheter att välja att fortsätta, eller avbryta, sin medverkan (Vetenskapsrådet, 2002, ss. 9-10). Konfidentialitetskravet är det tredje kravet och innebär att uppgifter som rör deltagaren ska behandlas i den mån att de ej kan härledas till deltagaren. Uppgifterna ska hanteras med konfidentialitet och ska inte delas med obehöriga (Vetenskapsrådet, 2002, s. 12). Det fjärde och sista kravet är nyttjandekravet. Detta innebär att informationen som forskaren får ska endast användas för forskningsändamål och får inte lånas ut eller användas för andra ändamål. Personuppgifter som har inhämtas får inte heller användas för andra ändamål än för forskningen (Vetenskapsrådet, 2002, s. 14). I studien har hänsyn tagits till alla dessa etiska överväganden och respondenterna har blivit informerade om dessa krav, både vid första mailkontakten och även vid intervjutillfället.

7.5 Förförståelse

Becker (2008, s. 23) lyfter förförståelse och föreställningar och tar då användning av uttrycket som förklarar att det grundläggande i samhällsstudier menar att människor börjar och slutar med föreställningar. Detta grundar sig i att individer intresserar sig för ett ämne och skapar sedan en uppfattning eller föreställning av fenomenet. För att sedan under studiens gång

förfina eller skapa en ny föreställning om det aktuella ämnet. Detta innebär att innan studien påbörjats så har forskaren redan en föreställning av fenomenet som ska studeras. Becker (2008, ss. 24-25) förklarar att forskarens föreställningar och uppfattning fortsatt leder till att denne formar bilder av den empiriska världen som överensstämmer med forskarens teorier. Föreställningarna bestämmer på så sätt riktning på vilka idéer som skapas samt hur forskaren formulerar frågor som det ofta hittas rimliga svar på i teorierna. Detta stärks även av Gilje och Grimen (2007, ss. 179-180) och det hermeneutiska perspektivet som innebär att ett fenomen alltid tolkas utifrån olika förutsättningar och kan inte tolkas utan några förförståelser eller sammanhang. Hermeneutiska perspektivet menar att en forskare pendlar mellan det som ska tolkas, sammanhanget som det befinner sig i och egen förståelse av ämnet eller fenomenet (Gilje & Grimen, 2007, s. 187). Då vi båda har erfarenhet av bemanningsbranschen och har arbetat internt på olika bemanningsföretag hade vi, innan studiens början, en bild av hur branschen ser ut. Därför upplevdes vårt valda ämne som intressant då vi själva har upplevt en hög arbetsbelastning och har upplevelsen av att kollegor i samma bransch känner sig stressade och har höga krav från många olika parter i arbetet. Denna förförståelse tar vi hänsyn till genom hela studien och framförallt i bearbetningen av vårt resultat.

8. Resultat

8.1 Krav

De anställda är eniga om att de i stor utsträckning vet vilka förväntningar som finns men svaren skiljer sig i hur konkreta förväntningar och riktlinjer upplevs i det dagliga arbetet. Företaget mäter och följer upp stora delar av de anställdas arbete vilket respondenterna menar skapar tydlighet och underlag för kraven som ställs på dem. Det finns statistik att följa upp på den anställdes prestation, *“Vi hade uppföljningar månadsvis där vi tittade väldigt mycket på siffror, väldigt mycket hård data liksom. Så där fanns det ju en tydlig förväntan”*. Resultatet visar skillnader i krav och förväntningar beroende på roll samt olika chefer och dess ledarskap. I samband med rådande verksamhetsförändringar upplever berörda respondenter en viss otydlighet i vad som förväntas. Detta på grund av att nya roller har utformats och nya chefer har tillträtt. Konsekvensen blir att de berörda respondenterna fortsätter att arbeta utifrån både tidigare och framtida krav och förväntningar, utan att veta vad som gäller just nu. Respondenterna menar att arbetssituationen har förändrats mycket i samband med verksamhetsförändringarna och påpekar att resultatet sett annorlunda ut om studien hade gjorts för ett halvår sedan.

En utmaning i arbetet är enligt respondenterna att förhålla sig till att krav ställs från flera parter, som exempelvis organisationen, chefer, kunder och konsulter. Deras arbete är uppdragsbaserat så den största delen av kraven kommer från kunder, både nya och befintliga. Det krävs att den anställda hittar balans i kraven som ställs, *“man får försöka pussla ihop så att det blir så bra som möjligt”*. Organisationen ställer tillsammans med kunder höga krav på leverans, att vid förfrågan kunna lösa det efterfrågade behovet. Kraven upplevs som höga men trots detta hanterbara. Utöver ovan nämnda krav spelar även de krav som individerna själva

ställer på sin prestation in. Kraven som respondenterna ställer på sig själva påverkar företaget men även den anställdes eget varumärke.

“Det är egentligen alltid att leverera så snabbt och så bra som möjligt. Det är det som är det svåra med det, att när man gör det på ett sätt och man ser att kunderna förväntar sig det så vill man alltid kunna göra det igen och igen och igen. Man gör det så bra som möjligt och så förväntas det att man ska göra det ytterligare lite bättre. Så det är väl dom kraven som är svåra att möta ibland kanske.”

Arbetsbelastningen är för närvarande hög och fåtalet av respondenterna hinner utföra sina arbetsuppgifter under satt arbetstid. Arbetsbelastningen beskrivs till viss del som varierande och beror mycket på kundernas förfrågningar och behov av företagets tjänster. På grund av rådande personalbrist i samband med verksamhetsförändringar som genomförs är belastningen mycket högre än vanligt just nu. Flera av respondenterna tilldelas arbetsuppgifter som i vanliga fall ska fördelas på andra anställda i andra roller, *“det är ju ironiskt att vi jobbar med bemanning men vi kan inte bemanna upp vår egen personal”*.

Det är viktigt att arbeta strukturerat och effektivt för att hinna med de dagliga arbetsuppgifterna, *“det har kommit till den nivån att vi slutade maila vår receptionist vilka kandidater vi skulle träffa. Det är kanske en tidsvinst på 30 sekunder”*. Det är ständig tidspress i arbetet då kunderna sätter upp deadlines för leverans. Det är också en tidspress gentemot konkurrenterna att alltid kunna leverera snabbare än dem. Det ligger ett stort ansvar på medarbetarna att kunna tillfredsställa alla de behov som uppstår. Att ständigt nå upp till kundernas förväntningar ställer krav på de anställda att alltid vara tillgängliga, *“dom börjar ju halv sju, och det skiter ju dom i att inte vi gör”*. Flertalet respondenter menar att branschen innebär att man lever i jobbet, även utanför satta arbetstider, *“ringer det halv fem på en söndag så svarar jag liksom. Men så är det ju, jag har ju valt det yrket och då får jag anpassa mig”*. Samtidigt förklarar andra respondenter att de väljer att släppa jobbet när de går från kontoret. Samtliga respondenter menar att administrativa arbetsuppgifter tar mycket tid. Det är allt från små uppgifter i rekryteringsprocessen, till tidsrapportering och utformning av avtal. Många nämner tekniska system som ett hinder i deras arbetsuppgifter. De menar att systemen är tröga och inte utformade på bästa sätt för det arbete som ska göras.

Stress i arbetet är förekommande bland respondenterna. Vid hög arbetsbelastning är det några av respondenterna som känner sig stressade men mestadels är dessa känslor hanterbara. Flertalet uttrycker att de borde vara stressade men att de efter erfarenhet i branschen har lärt sig att hantera arbetsbelastningen. Några av respondenterna förklarar också stressen som taggande och gör att de arbetar snabbare och även presterar bättre. De uttrycker att de kanske inte är medvetna om stressen i dagens arbetssituation, då de är vana med tempot.

“För man känner att det alltid finns saker att göra. Verkligen, det kommer alltid nya saker och man känner sig nog lätt otillräcklig. Jag kanske borde känna mig stressad, det får vara svaret, men det gör jag faktiskt inte.”

8.2 Kontroll

Samtliga respondenter upplever att de har den kompetens som krävs i sitt arbete. Det är delade uppfattningar om var kompetensen kommer från, dels från utbildning men främst genom erfarenhet. Många nämner att mycket av den kompetens de har kommer från "learning-by-doing". Kollegor och chefer har också varit en viktig del i deras utveckling då det har funnits utrymme för att fråga och få hjälp. Respondenterna saknar interna utbildningar och kompetensutveckling på arbetsplatsen, men påpekar också att det inte finns tid för detta just nu, *"jag hade kunnat utveckla min roll jättemycket men känner också att det inte är rimligt, kan inte ta på mig mer arbetsuppgifter i dagsläget"*. Fokus ligger på att leverera resultat och upplevelsen är att företaget dragit tillbaka på utvecklingsmöjligheter, men även här finns det skillnader i upplevelsen som beror på vilken chef den anställde har.

Kulturen på företaget är enligt "frihet under ansvar" som i stor utsträckning skapar möjlighet för de anställda att själva påverka sitt arbete. De anställda har förtroende att själva styra och planera sitt arbete så länge de gör sina arbetsuppgifter och uppfyller kraven. De kan individuellt planera, prioritera och lägga upp sin arbetsdag även om den till viss del anpassas till kundernas behov. Verksamhetsförändringarna har satt sin prägel även i beslutsfattandet då bristande chefskap har uppkommit i företaget. När en chef inte funnits tillgänglig har medarbetarna själva tagit förtroendet att fatta beslut de egentligen kanske inte har mandat att ta. Detta påverkas också av upplevelsen att beslutstagandet i organisationen är en lång och stor process i många led. Även innan verksamhetsförändringarna trädde i kraft upplevdes det som långa processer för att genomföra större förändringar och beslut.

Kraven som ställs på medarbetarna från kunder, konsulter och organisationen påverkar även i vilken utsträckning de kan påverka sin egen arbetstakt. Respondenterna upplever att de kan påverka sin arbetstakt till viss del men den grundläggande arbetstakten bestäms av kundernas behov och önskemål. Arbetets upplägg kan de däremot styra själva, genom att arbeta effektivt och strukturerat. De är överens om att arbetet kräver hela dess koncentration och uppmärksamhet, även om återkommande arbetsuppgifter i stor utsträckning genomförs utifrån erfarenhet. Även här återkommer arbetssättet frihet under ansvar, *"jag kan jobba väldigt hårt när jag vill. Jag kan ta rast när jag vill, jag kan stanna över, jag kan gå tidigare. Eftersom det är jag som håller i trådarna så kan jag hela tiden styra jättelätt"*.

I upplevelsen av delaktighet i beslut som tas gällande medarbetarnas arbete och förväntningar finns det delade åsikter. Beroende på vilket team de tillhör och vilken chef de har skiljer sig känslan av delaktighet åt. I de grupper som mest har påverkats av verksamhetsförändringarna finns det mer osäkerhet och otydliga förväntningar än innan förändringarna. Detta på grund av avsaknad av chef och otydliga riktlinjer. I de arbetsgrupper som inte påverkats lika mycket av förändringarna är upplevelsen fortsatt att de har stor delaktighet och kan vara med och påverka. Detta till skillnad mot andra grupper som efter förändringen upplever att de blir mer styrda i arbetet.

“Men i och med den stora förändringen i koncernen så tror jag inte att det kommer vara lika lätt och påverka förväntningarna. Nu tror jag att det kommer ovanifrån, ”så gör ni punkt slut”, mycket mer så.”

Trots verksamhetsförändringar och ändrat ledarskap upplever samtliga respondenter att de har utrymme att uttrycka förbättrings- och förändringsförslag. Detta är något som generellt mottas på ett bra sätt av både chefer och organisationen. De flesta chefer lyssnar och agerar medan vissa respondenter ifrågasätter om de faktiskt får gehör för sina förslag. Upplevelsen är att mindre förslag i större utsträckning tas emot, medan större förändringar bromsas och förhindras av den stora organisationen och alla olika led som informationen behöver gå genom. Det finns också en otydlighet hos de anställda vem de ska vända sig till om det är någonting större som berör hela organisationen.

8.3 Stöd

Respondenternas upplevelse om relationen mellan chef och medarbetare är överlag bra. De som under sin arbetstid haft olika chefer lyfter olika ledarstilar och sätt att styra sina medarbetare. De lyfter chefer som haft en mer styrande roll, samt chefer som snarare haft en kompisrelation till de anställda. Det finns delade åsikter om ledarskapsstilarna och vad som faktiskt anses vara en bra chef, *”vi har jättestort förtroende för vår chef, delvis för att vi vet ganska tydligt vad han förväntar sig av oss men också för att vi får möjlighet att göra någonting bra av vår arbetsdag. Han gillar inte att detaljstyra oss”*. Relationen mellan chef och medarbetare upplevs olika av respondenterna, men generellt är de överens om att kulturen på företaget är öppen med *”högt i tak”*. Dock lyfts även här förändringar i samband med verksamhetsförändringarna. Upplevelsen är att företaget numera styrs mer uppifrån av högre chefer. De anställdas närmsta chefer får mer krav och behöver därmed kontrollera medarbetarna mer än tidigare. Flertalet respondenter står just nu utan chef vilket gör att de har svårt att uttala sig om hur relationen mellan chef och medarbetare är på företaget. Samtliga respondenter är överens om att relationen kollegor emellan är väldigt bra. Det är ett kamratligt klimat där alla är öppna och hjälper varandra, detta trots att det under en tid varit stormigt på företaget och att flertalet anställda valt att sluta.

Hur återkoppling och feedback sker är olika hos respondenterna. En del har månadsuppföljningar där de både följer upp deras prestation men också lyfter mående och arbetsmiljö. Det lyfts även fall där chefen skapar möjlighet att tillsammans med medarbetaren lämna kontoret för att kunna prata om arbetet i en mer neutral situation. Flera respondenter beskriver att de tidigare haft månadsuppföljningar som med tiden avtagit och att de får återkoppling allt mer sällan. Månadsuppföljningarna har blivit bristande i samband med verksamhetsförändringen. Detta beror delvis på att vissa medarbetare inte har ett tydligt chefskap ännu och att personalstrukturen är under förändring. Vissa respondenter lyfter ett ledarskap som snarare är präglad av en kompisrelation och att återkopplingen sällan sker formellt i dessa fall. De som i dagsläget upplever att de sällan får återkoppling eller feedback önskar förbättring.

Främsta stöttningen som respondenterna får i det dagliga arbetet kommer från kollegor. De har en öppenhet mellan varandra och får hjälp om det behövs. Samtliga respondenter upplever att de kan fråga sina kollegor vid behov och det mottas på ett bra sätt. Flertalet förklarar att det är genom att fråga sina närmsta kollegor och be om hjälp som de får den kompetens som krävs inom arbetsområdet. Dock är det ibland problematiskt att få stöttning och avlastning i sina arbetsuppgifter då även kollegorna oftast upplever en hög arbetsbelastning. Den rådande personalbristen förklaras som en anledning till detta. De respondenter som har en bra relation till sin närmsta chef upplever även en bra stöttning i arbetet från chefen. De flesta har högt i tak och det är ingen som känner sig obekvämt med att fråga chefen vid behov. Som tidigare nämnt finns det anställda och avdelningar som inte har en chef tillgänglig, vilket gör att deras möjlighet till stöttning från chef i arbetet är väldigt begränsad. Något som lyfts är bristen på kommunikation från övre led och organisationen, den beskrivs som obefintligt och i sin tur ett irritationsmoment. Detta menar respondenterna leder till osäkerhet och otrygghet.

“Sen tror jag också avsaknaden av ledarfigurer som faktiskt kliver fram när det blåser. Det har inte gjorts vilket också sprider en osäkerhet. Vem gör vad, hur gör vi nu, vad ska vi göra? Sen pratar man med varandra och så pratar man med några till och så blir det en negativ stämning generellt.”

Respondenterna upplever stöttningen i arbetet som bra då de generellt vet vad som förväntas och vad som ska göras i deras arbete. De har fått stor erfarenhet inom sitt arbetsområde och flertalet upplever att de inte är i behov av så mycket stöttning. De vet vem de ska vända sig till om behovet uppstår, dock upplever inte alla att de får det gehör som önskas, *“då blir det som att man ibland skulle vilja ha stöd men han menar ”ja men det klarar du” och så har det varit från dag ett”*. Detta visar på att de olika ledarstilarna hos cheferna skapar skillnader i stöttandet och upplevs på olika sätt. Ett antal respondenter önskar att de fick mer stöttning från chefer i arbetet, inte bara från kollegor.

9. Diskussion

9.1 Resultatdiskussion

Tidigare forskning (Olofsdotter, 2006) bekräftar att bemanningsbranschen är konkurrensutsatt och att höga krav är vanligt förekommande. Det höga tempot och den höga arbetsbelastningen har blivit accepterad i branschen och kan vara en bidragande anledning till att respondenterna i denna studie upplever kraven i sitt arbete som hanterbara. Det finns dock vissa otydligheter till kraven som ställs på dem. En anledning till att respondenterna upplever otydligheter kring krav och förväntningar beror på att kraven kommer från flera olika parter. De har krav från chef, kundföretag och konsulter och dessa krav kan ibland vara motstridiga. Detta går i linje med det Olofsdotter (2006, s. 1) förklarar som en komplex arbetssituation, att de arbetar i en skärningspunkt mellan flera olika krav och intressen. Den stundtals otydliga arbetssituationen på respondenternas företag ställer krav på flera kompetensdimensioner hos de anställda. Utmärkande är kognitiva krav (Hagström, 2007, ss. 260-261) i form av ökade krav på

självständig och kontinuerlig analys av sina arbetsuppgifter samt att kunna röra och anpassa sig mellan olika sammanhang. Även de kommunikativa kraven (Hagström, 2007, s. 261) är höga i branschen då det är ständig kontakt med flera olika parter. Det är inte bara företagets varumärke som den anställde ska stå för, utan även sitt eget, vilket ställer högre krav på den kommunikativa prestationen. Marknaden blir allt mer individualiserad (Hagström, 2007, s.261-262) vilket framgår av våra respondenters arbetssituation. Höga krav på marknaden ställer höga individuella krav och kompetenser.

Respondenterna vet i stora drag vad som förväntas av dem i arbetet, detta då de arbetar med återkommande statistisk uppföljning och på så sätt kan följa sin prestation i form av siffror. Dock menar vissa att det finns otydligheter. I denna studie framgår det att grunden till dessa otydligheter i stor utsträckning beror på de rådande verksamhetsförändringarna som sker på det aktuella företaget. Många nya chefer har tillsatts och likaså har nya roller fördelats. De anställda förklarar att de i många fall arbetar utöver det som förväntas i deras roll. Allvin (2006, s. 18) menar att den stress som uppstår och påverkar individens hälsa i större utsträckning behöver förstås mot den mångfald av arbetsvillkor och individuella arbetsvillkor som finns på marknaden. Grunden ligger i den ökade flexibiliteten som ofta genererar otydliga ramar och krav. Osäkerheten i arbetssituationen och vad som förväntas under verksamhetsförändringarna kan i detta fall leda till otydliga ramar och krav, vilket kan skapa upplevelsen av stress hos de anställda.

De höga kraven i arbetet bidrar till hög arbetsbelastning på arbetsplatsen. Fåtal respondenter menar att de kan genomföra arbetet under satta arbetstider. Största faktorerna som påverkar de anställdas arbetsbelastning är kunder, konsulter och marknaden vilket ställer höga krav på medarbetarnas flexibilitet. Svensson (2011, s. 127) uttrycker vikten av att anpassa sig till arbetskraftens tillgång, arbetsmarknadens efterfrågan och även sin egen anpassning till de ökade kraven på flexibilitet. Detta kan tydligt kopplas till respondenternas arbetssituation. Arbetsbelastningen är extra hög just nu på grund av verksamhetsförändringarna som genomförs. Anställda har slutat utan att ersättare tillsatts, vilket gör att anställda behöver ansvara för fler arbetsuppgifter än vad deras roll egentligen innebär.

Respondenterna i studien upplever stort ansvar att själva prioritera och strukturera sina arbetsuppgifter för att kunna hantera arbetsbelastningen. De uttrycker även att det ibland är en utmaning att behöva planera om under dagen, då andra arbetsuppgifter behöver prioriteras. Olofdotters (2006, s. 17-18) studie visar att tidspress, hög arbetsbelastning och övertid är vanligt förekommande. Vilket även bekräftas av denna studies respondenter. Kraven på att kunna prioritera och strukturera sitt arbete kan vidare kopplas till Hagströms (2007, s.262) beskrivning av existentiella krav. Krav på en självgående kompetens, att kunna anpassa sig från tidpunkt till tidpunkt och från situation till situation, anses som en del av det livslånga lärandet. Även respondenternas upplevelse av eget ansvar i sin kompetensutveckling kan kopplas till detta. De står själva ansvariga för sin utveckling på arbetsplatsen.

Respondenterna är nöjda med möjligheterna att delta och ta beslut gällande sin arbetssituation. De upplever dock att detta till viss del har förändrats i samband med

verksamhetsförändringarna, då roller och ansvarsfördelningen blivit otydlig. Konsekvensen av detta blir att graden av kontroll i arbetet har minskat för de anställda. Till följd av uteblivna chefspositioner och otydliga roller sker en naturlig ökning av ansvar för respondenterna vare sig de vill eller inte. Utan chef finns inget chefsstöd, vilket innebär att den anställde själv måste ta ansvar i många arbetssituationer. Detta kan upplevas som ökad kontroll, men det kan också vara ytterligare en risk för ökad arbetsbelastning. Att flera respondenter arbetar med arbetsuppgifter som egentligen inte ingår i deras roll, kan kopplas till det som Bernhard-Oettel med flera (2013, s. 102) förklarar genom begreppet inlåsning. Detta innebär att individer inte arbetar i sitt önskade yrke. Likheter finns i denna studie där individer fått nya roller och andra valt att sluta då de inte längre var nöjda med arbetssituationen, medan de som stannar upplever hög arbetsbelastning. Verksamhetsförändringarna har genomförts väldigt snabbt och de anställda har inte fått möjlighet att genomgå alla faser i kriskurvan (Nevander, 2006, ss. 70-71). De anställda upplever bristfällig information och kommunikation som bidrar till att de befinner sig i olika faser på kurvan, vilket organisationen inte tagit hänsyn till. Vissa befinner sig fortfarande i en position där de inte har rätt förutsättningar och stöd att ta sig vidare i förändringen. Konsekvensen av detta kan i sin tur leda till negativitet hos anställda på arbetsplatsen, i likhet med denna studie. Det finns mönster i arbetssituationen som kopplas till EVLN-typologin (Liljegren, Edvardsson-Stiwne & Ekberg, 2003, s. 311). De som slutar har en aktiv och destruktiv inställning till förändringarna vilket tillhör typologin exit. De gör ett aktivt val att visa missnöje mot organisationen genom att lämna. De som nu är kvar med högre arbetsbelastning hamnar i de tre andra typologierna voice, neglect och loyalty (Liljegren, Edvardsson-Stiwne & Ekberg, 2003, s. 311). Några uttrycker sitt missnöje till närmaste chef eller ledning, andra tappar motivation, medan många finner sig i situationen och jobbar på som tidigare. Dessa olika inställningar och åsikter om verksamhetsförändringarna har stundtals skapat en upplevelse av negativ stämning kollegor emellan.

Respondenterna arbetar enligt frihet under ansvar på arbetsplatsen och behöver själva planera sin tid och sitt arbete. De upplever att de har stort förtroende att fatta egna beslut i arbetet. Även här finns kopplingar till Hagströms (2007, s. 257) kompetensdimensioner som fokuserar på människors förmåga, motivation och möjlighet att påverka sin arbetssituation. På arbetsplatsen står medarbetarnas kompetenser i fokus och det krävs ett stort eget ansvar att förvalta och utveckla dessa kompetenser på rätt sätt. Detta kopplas även till Butler med fleras (2009, s. 53) hypotes om att mer flexibilitet i arbetet leder till en bättre upplevd hälsa. Respondenterna i studien upplever en hög arbetsbelastning men de upplever inte att de är stressade. En anledning till detta kan vara att de har stort ansvar i sitt arbete och upplever hög grad av kontroll. Detta bekräftas också genom Karaseks och Theorells (1990) krav- kontroll och stödmodell som menar att om en individ har kontroll över sitt arbete så minskar graden av stress. Karasek och Theorell (1990, ss. 21-23) beskriver olika Extremsituationer och den mest gynnsamma Extremsituationen är aktiv. Denna Extremsituation kännetecknas av att det finns höga krav men stora möjligheter till inflytande. Vid en sådan situation är det mindre risk att den anställde utsätts för negativ stress. Då respondenterna i denna studie inte upplever att de är stressade trots höga krav i sitt arbete befinner de sig i den aktiva Extremsituationen. Det finns dock även tendenser av Extremsituationen spänd (Karasek & Theorell, 1990, ss. 21-23)

då kraven från olika parter kan krocka samt att verksamhetsförändringarna höjt kraven. Detta har också lett till att respondenternas möjlighet till delaktighet i arbetet minskat. Kombinationen höga krav och mindre delaktighet kan skapa en spänd arbetsituation som kan leda till en känsla av negativ stress.

Generellt är respondenterna inte stressade i arbetet men flera ifrågasätter om de med tanke på arbetsbelastningen borde vara det. Flera menar att de presterar bättre och effektivare under stress, vilket stärks av Zanderin (2005, s. 43) som menar att en liten mängd stress kan få människor att prestera bättre. Respondenterna arbetar alla under tidspress och är överens om att den rådande arbetsbelastningen inte håller långsiktigt. Tidspressen går inte att frånga i arbetet då den främsta faktorn är kundernas krav. Enligt Theorell (2012, s. 81) påverkas stressens inverkan på människan bland annat av om den är kort- eller långvarig samt hur hög belastningen är. Det finns en risk att den rådande arbetsbelastningen långsiktigt kan påverka respondenternas hälsa och det är då arbetsgivaren ansvar att motverka en dålig arbetsmiljö (Zanderin, 2003, s. 14). Av de tre olika stressmodellerna som Cassidy (2003, s. 11) uttrycker finns mönster hos de anställda som kan kopplas till både stimulus- och responsmodellen. Stimulusmodellen tar fasta på yttre krav och omständigheter. Respondenterna har höga yttre krav och omständigheter som kan vara stressorer men har under arbetets gång lärt sig att hantera dessa krav och omständigheter för att fortsatt kunna prestera. Den abstrakta upplevelsen av stress, som responsmodellen (Cassidy, 2003, s. 12) fokuserar på, i form av exempelvis irritation och kraflöshet upplevs inte stor.

Respondenterna är överens om att relationen mellan kollegor och chefer är bra på arbetsplatsen. Även om det kan variera beroende på arbetsgrupp eller vilket team den anställda tillhör. Så som Levi (2014, s. 576) beskriver är ett teams kultur viktigt. I en öppen kultur där medlemmarna litar på varandra, inte dömer varandra och hjälper varandra är ofta stödet inom teamet bra. Även teamets ledare spelar stor roll för gruppens kultur och stöd, det är viktigt med en stöttande ledare för att skapa ett stöttande team. Många av respondenternas arbetsgrupper har ett bra klimat och kultur där de hjälper varandra och där ingen är rädd för att fråga. Detta är en bidragande faktor till ett framgångsrikt team som har stora möjligheter att nå sina gemensamma mål (Levi, 2014, s. 576). Det finns en stark sammanhållning på arbetsplatsen trots att de i hög utsträckning arbetar mycket individuellt mot konsulter och kundföretag. Ahrne och Papakostas (2002, s. 81) menar att den starka sammanhållningen bör beaktas i förhållande till det missnöje som ofta uppstår i samband med stora förändringar. De menar att i en grupp där en lagkänsla byggts upp, till exempel kollegor emellan, så finns en rädsla för att detta ska överges i samband med en förändring. En organisation som präglas av stark och gemensam kultur är ofta svår att förändra. Sammanhållningen kollegor emellan är oerhört bra enligt samtliga respondenter, vilket kan vara bidragande till en ovilja och negativitet gällande verksamhetsförändringarna. Detta då det kan finnas en rädsla att sammanhållningen går förlorad vid förändringar.

En av respondenterna upplever att det efter verksamhetsförändringarna blivit en kultur som styrs mer av chefer och högre led än tidigare. Allvin (2006, s. 17) förklarar hur utvecklingen på arbetsmarknaden och den ökade flexibiliteten lett till att vissa yrken stramats åt med ramar

och regler att förhålla sig till. I dessa yrken är kontrollen för medarbetarna låg då de ständigt övervakas av chefer i sitt arbete. Även i respondenternas arbetssituation ser vi tendenser av detta i form av återkommande statistiska uppföljningar på deras arbete. Det har en positiv inverkan på de anställdas upplevelse av medvetenhet och förväntningar på krav, men kan också upplevas som övervakande och ett stressmoment som sänker graden av kontroll i arbetet.

Hagström (2007, s. 259) menar att kraven på att upprätthålla ett kollektivt sammanhang ökat i samband med att arbetsmarknaden blivit mer individualiserad. Att individer blir mer lämnad åt sig själv och är ansvarig för sitt eget utvecklande ställer högre krav på individer att knyta an till kollektiva sammanhang. Respondenterna arbetar individuellt men påpekar vikten av samarbetet och sammanhållningen i deras respektive arbetsgrupp. De upplever bra stöd från närmaste chef, men påpekar viss problematik i högre led i organisationen. Högre chefer samt ledningen upplevs frånvarande och stundtals långsamma i beslutstagande. Detta fenomen är något som Ahrne och Papakostas (2002, s. 75) beskriver med begreppet tröghet i organisationer. De menar att det finns ett inbyggt motstånd i organisationer, en oförmåga och ovilja. Flertalet respondenter nämner att de i många fall inte får gehör när ledningen är inblandad, vilket tyder på ovilja från ledningens håll. Den övergripande kulturen inom företaget beskrivs dock som att det är högt i tak och respondenterna upplever att de vågar och har möjlighet att framföra förbättrings- och förändringsförslag. Det mottas bra av både chefer och kollegor och det har varit en viktig punkt i samband med rådande verksamhetsförändring. Här finns återigen koppling till EVLN-typologin och den aktiva, konstruktiva typologin voice (Liljegren, Edvardsson-Stiwne & Ekberg, 2003, s. 314). När medarbetare tycker att något är fel eller inte står rätt till uttrycker de sina åsikter och förklarar hur de känner istället för att vara tysta och acceptera förändringen.

Det är klart märkbart att verksamhetsförändringarna har påverkat respondenternas upplevelse av sin arbetsbelastning. Arbetsbelastningen är högre än normalt och förändringarna påverkar även upplevelsen av krav, egenkontroll och stöd i arbetet.

9.2 Metoddiskussion

Då denna studie syftar till att undersöka upplevelser av arbetsbelastning i förhållande till krav, kontroll och stöd genomfördes en kvalitativ studie. Denna typ av metod passar denna studie för att få en djupare förståelse för respondenternas upplevelser om vårt valda ämne (Bryman, 2011, s. 415). En intervjuguide utformades innan intervjutillfällena med strukturerade teman och frågor, detta för att skapa tydlighet och fungera som ett stöd vid intervjutillfällena. Inför intervjuerna genomfördes även två pilotintervjuer. Vissa frågor visade sig vara något otydliga för respondenten och därför förändrades dessa frågor efter pilotintervjuerna. Frågorna i intervjuguiden var uppdelade i tre olika teman vilka var krav, kontroll och stöd vilket underlättade för att hålla fokus på det aktuella ämnet. Vid intervjuerna ställdes följdfrågor utöver intervjuguiden om ämnet ansågs relevant. Att intervjuguiden skapades utifrån dessa tre teman kan ha begränsat konversationen under intervjun då både respondenten och intervjuaren var medveten om dessa tre begrepp. Att respondenterna innan intervjun

informerades om studiens syfte och dess huvudbegrepp kan även ha påverkat deras svar. Vid fortsatta studier kan med fördel en mer ostrukturerad intervjuguide användas och forskaren kan även undvika att utförligt beskriva studiens huvudbegrepp för att undvika påverkan i respondenternas svar.

Studiens initiala tanke var att undersöka upplevelsen på flera olika företag. Genom ett bekvämlighetsurval (Bryman, 2011, s. 647) visade det sig finnas stort intresse för att delta på det aktuella företaget och därför genomfördes studien endast på detta företag.

Bekvämlighetsurvalet kan ha påverkat studiens resultat då några respondenter har befintlig kontakt med forskaren. Detta kan ha påverkat och begränsat respondenternas svar vid intervjutillfället. En anledning till att studien genomfördes på det aktuella företaget var medvetenheten om de rådande verksamhetsförändringarna och förståelsen att detta kunde påverka respondenternas svar. Att endast genomföra studien på det aktuella företaget och inte på flera olika bemanningsföretag grundades i att förutsättningarna är olika. Samma undersökning på flera företag skulle kunna generera en missvisande bild av branschen. Om förutsättningarna på flera olika bemanningsföretag hade varit lika hade det varit intressant att göra studien på flera företag för att få en bredare bild och förståelse om ämnet. Studien har genererat en god bild av företaget och respondenterna med ett tillförlitligt (Bryman, 2011, ss. 353-354) resultat.

Efter att varje intervju genomförts transkriberades materialet tätt inpå intervjutillfället. Detta för att underlätta att kunna koda och analysera materialet. Vid kodningen användes begreppen krav, kontroll och stöd vilket underlättade analysen. Marginalmetoden (Aspers, 2007, s. 172) var en passande kodningsmetod för vår studie. Detta då förståelse om att svaren för ett specifikt ämne kunde beröra flera av huvudbegreppen krav, kontroll och stöd. Att fler begrepp utformades under kodningsprocessen bidrog till ett fylligare resultat och ses som en fördel. Denna typ av kodning kan dock ha begränsat analysen, detta då andra aspekter och ämnen kan ha missats på grund av stort fokus på begreppen krav, kontroll och stöd. Vid en bredare analys med fler begrepp hade resultatet kunnat breddas.

De kvalitetskriterier som är tillämpade i studien är tillförlitlighet och äkthet (Bryman, 2011, ss. 353-354). Gällande tillförlitligheten har studien genomförts i enlighet med de regler som finns. Här innefattas även de etiska överväganden som gjorts. Överförbarheten (Bryman, 2011, ss. 354-355) i studien kan upplevas bristande då studien endast genomförts på ett företag. Storleken på studien bidrar även till svårigheter i överförbarhet då studiens storlek endast innefattar 10 respondenter. Detta kan försvåra för ytterligare forskning att tillämpa studiens genomförande i en annan miljö och få liknande resultat. Studien anses dock vara överförbar gällande upplevelsen inom bemanningsbranschen.

Innan studiens början fanns en förförståelse då vi båda har arbetat inom bemanningsbranschen. Uppfattningen fanns om att hög arbetsbelastning är vanligt förekommande och att många medarbetare kan känna sig stressade på grund av detta. I analysen har tidigare förförståelse försökts att frångå, detta för att få en rättvis bild av respondenternas upplevelse av sin arbetsbelastning. Denna förförståelse är något som tagits

hänsyn till under studiens gång genom medvetenhet om att detta kan ha gett en subjektiv bild till analysen.

10. Slutsats

Respondenternas upplevelse av krav i arbetet är att de är höga men hanterbara. De menar även att kraven kommer från olika parter. Kraven är en stor faktor till att arbetsbelastningen är hög. Respondenternas upplevelse av kontroll i arbetet är bra. De har stora möjligheter att själva påverka och planera sitt arbete vilket stärker deras upplevelse av kontroll. De har stort ansvar över sitt arbete och måste planera detta själva. Ansvaret har även ökat i samband med verksamhetsförändringarna. Stödet i arbetet upplevs som bra av respondenterna. Vissa saknar en närvarande chef men tar då istället vara på stödet från kollegor och är nöjda med det.

Enligt krav- kontroll- och stödmodellen påverkas den anställdes känsla av stress av dessa tre begrepp. En anställd som har höga krav i sitt arbete och har låg kontroll och lågt stöd är oftast stressad. Resultatet i vår studie överensstämmer med krav- kontroll och stödmodellen. Respondenterna upplever höga krav men de har samtidigt hög kontroll och ett högt stöd i sitt arbete vilket gör att de inte känner sig stressade i sitt arbete. Flera respondenter trivs med höga krav och drivs av de förväntningar och ansvarsmöjligheter som det genererar.

11. Fortsatt forskning

Det hade varit intressant att genomföra en stor studie på flera olika bemanningsföretag för att få en uppfattning om hur upplevelsen av arbetsbelastningen ser ut i stort inom branschen. Det hade varit intressant att genomföra ännu en studie på samma företag och enbart fokusera på verksamhetsförändringarna och dess påverkan på arbetsbelastningen innan och efter genomförandet.

Då det som tidigare nämnts inte finns så mycket forskning som avser att undersöka de anställda på bemanningsföretagen, utan snarare de uthyrda konsulterna så anser vi att fortsatt forskning inom detta område är relevant.

12. Referenser

- AFS 2015:4. *Arbetsmiljöverkets föreskrifter och allmänna råd om organisatorisk och social arbetsmiljö*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Ahrne, G. & Papakostas, A., 2002. *Organisationer, samhälle och globalisering: tröghetens mekanismer och förnyelsens förutsättningar*, Lund: Studentlitteratur.
- Allvin, M., Aronsson, G., Hagström, T., Johansson, G., Lundberg, U., 2006. *Gränslöst arbete: socialpsykologiska perspektiv på det nya arbetslivet* 1. uppl., Malmö: Liber.
- Arbetsmiljöverket (2017). *Stress och hög arbetsbelastning*. Korta arbetsskadefakta Nr 2/2017. https://www.av.se/globalassets/filer/statistik/arbetsmiljostatistik-stress-och-hog-arbetsbelastning-faktablad-2017-02.pdf?t_id=1B2M2Y8AsgTpgAmY7PhCfg%3d%3d&t_q=negativ+stress+och+oh%C3%A4lsa&t_tags=language%3asv%2csiteid%3ae309af0f-0167-4bd4-b12b-961c55393fb9%2candquerymatch&t_ip=192.168.252.43&t_hit.id=AV_Web_Models_Media_GenericMedia/6e1a88f1-154d-4766-a1ec-3d40bb90b6f8&t_hit.pos=17&hl=negativ%20stress%20och%20oh%C3%A4lsa [2017-04-26]
- Aspers, P., 2007. *Etnografiska metoder: att förstå och förklara samtidigt* 1. uppl., Malmö: Liber.
- Becker, H.S. & Torhell, S.-E., 2008. *Tricks of the trade: yrkesknep för samhällsvetare* 1. uppl., Malmö: Liber.
- Bemanningsföretagen, 2017. *Fakta om branschen*. https://www.bemanningsforetagen.se/branschfragor/om-branschen_1/fakta [2017-04-29]
- Bernhard-Oettel, C., Näswall, K., Stengård, J., Östergren, P., Westrelund, H. & Berntson, E., 2013. *Inlåsning, anställningsbarhet och välbefinnande efter en omorganisation*. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 19(4), pp.101–112.
- Butler, A., Grzywacz, J., Ettner, S., & Liuc, B., 2009. *Workplace flexibility, self-reported health, and health care utilization*, *Work & Stress*, 23(1): 45-59.
- Bryman, A. & Nilsson, B., 2011. *Samhällsvetenskapliga metoder 2.*, [rev.] uppl., Malmö: Liber.
- Cassidy, T. & Zetterström, G., 2003. *Stress, kognition och hälsa*, Lund: Studentlitteratur.
- Dahlgren, L., Emmelin, M., & Winkvist, A. (2004) *Qualitative methodology for international public health*. Umeå: Epidemiology and Public Health Sciences, Department of Public Health and Clinical Medicine, Umeå University.
- Gilje, N., Grimen, H. & Andersson, S., 2007. *Samhällsvetenskapernas förutsättningar 3*, uppl., Göteborg: Daidalos.
- Hagström, T., Backström, T. & Göransson, S. 2009, *Sustainable competence: a study of a bank*, *The Learning Organization*, vol. 16, no. 3, pp. 237-250.
- Justesen, L., Mik-Meyer, N. & Andersson, S., 2011. *Kvalitativa metoder: från vetenskapsteori till praktik* 1. uppl., Lund: Studentlitteratur.
- Karasek, R. & Theorell, T., 1990. *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*, New York, N.Y: Basic Books.
- Levi, Daniel (2014). *Group dynamics for teams*. 4. uppl. Thousand Oaks, Calif.: SAGE (393 s)

- Liljegren, M., Edvardsson-Stiwne, E. & Ekberg, K., 2003. *Upplevelser av rättvisa och individuella handlingsmönster i samband med organisations-förändringar. Nordisk Psykologi*, 55(4), pp.309–322.
- Nevander Friström, L. & Davidsson Neppelberg, H., 2007. *Kränkta människor samarbetar inte* 1. pocketutg., Stockholm: Natur och kultur.
- Olofsdotter, G., 2006. *I skärningspunkten mellan motstridiga krav och intressen: om ledarskap i bemanningsföretag. Arbetsliv I Omvandling*, 9, pp.5–31.
- Svensson S., 2012. *Flexible working conditions and decreasing levels of trust. Employee Relations*, 34(2), pp.126–137, doi: 10.1108/01425451211191850
- Theorell, T., 2003. *Psykosocial miljö och stress*, Lund: Studentlitteratur.
- Theorell, T., 2012. *Psykosocial miljö och stress 2.*, [rev.] uppl., Lund: Studentlitteratur.
- Ulmer, J. & Groeben, F., 2005. *Work Place Health Promotion. Journal of Public Health*, 13(3), pp.144–152.
- Unionen (2008). *Bemanningsbranschen - personal som handelsvara?*
https://download.vismaspcs.se/infoline/pdf/Unionens_rapport_Bemanningsbranschen_personal_som_handelsvara.pdf [2017-04-29]
- Zanderin, L., 2005. *Arbetsmiljö 2.*, [uppdaterade] uppl., Lund: Studentlitteratur.



HÖGSKOLAN
I BORÅS

Besöksadress: Allégatan 1 · Postadress: 501 90 Borås · Tfn: 033-435 40 00 · E-post: registrator@hb.se ·
Webb: www.hb.se

Bilaga 1

Intervjuguide

Hur länge har du arbetat på X?

Har du haft samma arbetsuppgifter under hela tiden?

Har du haft samma chef hela tiden?

Krav

1. Vet du vad som förväntas av dig i ditt arbete? *Finns det klara riktlinjer?*
2. Hur upplever du de krav som ställs på dig i ditt arbete? *Vilka typer av krav?*
3. Var kommer kraven ifrån? *Chef, kunder, kollegor, konkurrens.*
4. Hur upplever du din arbetsbelastning? *Arbetar du inom satta arbetstider?*
5. Upplever du tidspress i ditt arbete?
6. Vad är det som tar mest tid?
7. Upplever du att du har den kompetens som krävs i ditt arbete? *Hur har du fått den?*
8. Upplever du att du har de resurser som behövs för att genomföra dina arbetsuppgifter?
Förutsättningar, verktyg

Kontroll

1. Hur upplever du din möjlighet att fatta egna beslut i ditt arbete? / Har du förtroende att ta egna beslut i ditt arbete? Hur mottas det?
2. Är du delaktig i de beslut som tas gällande förväntningar på dig i ditt arbete? *Hur tas besluten?*
3. Känner du dig delaktig i det beslut som tas gällande ditt arbete? *På vilket sätt?*
4. Hur kan du själv påverka ditt arbete och arbetssituation?
5. Upplever du att du själv kan bestämma din arbetstakt? *Vad påverkar?*
6. Kräver ditt arbete hela din uppmärksamhet och koncentration?
7. Upplever du att du får den kompetensutveckling som krävs? *Hur?*
8. Är du stressad i ditt arbete? Varför/varför inte?

Stöd

1. Hur upplever du relationen mellan chef och kollegor?
2. Hur upplever du relationen kollegor emellan?
3. Upplever du att du har utrymme att uttrycka förbättrings-/förändringsförslag?
4. Hur får du återkoppling på ditt arbete?
5. Upplever du att du får det stöd du behöver för att utföra dina arbetsuppgifter?
Kollegor/chefer?
6. Vet du vem du ska vända dig till om du behöver stöttning i ditt arbete? Hur mottas det?