



**LUND**  
UNIVERSITY

INSTITUTIONEN FÖR PSYKOLOGI

Kandidatuppsats vt 2013

## Flexibilitetens pris?

- En studie kring konsulterers upplevda känsla av kontroll i relation till upplevd känsla av stress på arbetsplatsen

**Karin Bergström**

**Andrea Månsson**

Handledare: Ingela Steij Stålbrand

## Sammanfattning

Den utveckling och förändring som arbetslivet genomgått de senaste decennierna har lett till att bemanningsföretag blivit en allt vanligare förekomst i Sverige. Att arbeta som konsult via ett bemanningsföretag ställer krav på individen att vara flexibel vilket kan resultera i en känsla av stress och minskad kontroll på arbetet. Tidigare studier och forskning visar på att det finns ett samband mellan upplevd känsla av kontroll och stress på arbetet. Den negativa stress som kan uppkomma resulterar i både fysiska och psykiska konsekvenser. Syftet med denna kvalitativa studie är att undersöka hur konsulter upplever känslan av kontroll i relation till upplevd känsla av stress på arbetsplatsen. Studiens metod består av semistrukturerade intervjuer med sex kvinnliga konsulter. Intervjumaterialet analyserades genom en tematisk analys för att identifiera teman kopplat till teoretisk utgångspunkt. De likheter som framkom under intervjuerna med konsulterna var att anställningsformens krav på flexibilitet leder till en bristande arbetsstruktur, snabba förändringar och ökad flexibilitet i form av att respondenterna blir inkallade med kort varsel. Dessa faktorer leder till osäkerhet, förvirring, bristande ansvar, social segregering och ett högre krav på individen att vara flexibel. Kopplat till studiens teoretiska utgångspunkt och forskning är dessa faktorer en grogrund till en bristande känsla av kontroll, vilket leder till negativ stress på arbetsplatsen.

Nyckelord: *arbetsrelaterad stress, flexibilitet, kontroll, konsulter*

## Innehållsförteckning

<b>Inledning</b> .....	<b>4</b>
<b>Tidigare studier och forskning</b> .....	<b>5</b>
Forskning kring upplevd känsla av kontroll på arbetsplatsen.....	5
Flexibilitet på arbetsmarknaden.....	5
Arbetsrelaterad stress.....	6
Karaseks krav-kontroll modell.....	8
Locus of Control.....	10
Learned Helplessness.....	11
Stressfaktorer på arbetet.....	11
Känsla av sammanhang.....	12
<b>Metod</b> .....	<b>13</b>
<b>Resultat</b> .....	<b>17</b>
Tema 1 - Konsekvenserna av att arbeta som konsult.....	17
Tema 2 - Konsekvenserna av den bristande strukturen.....	19
Tema 3 - Upplevd känsla av stress.....	23
Tema 4 - Upplevd känsla av kontroll.....	25
<b>Diskussion och analys</b> .....	<b>27</b>
Slutsats.....	34
Studiens svagheter och styrkor.....	35
Fortsatt forskning.....	39
<b>Referenser</b> .....	<b>40</b>
 Bilaga1.....	 43
 Bilaga2.....	 44

## Inledning

Denna studie avser att belysa de likheter som framträder huruvida konsulter upplever kontroll i relation till upplevd känsla av stress på arbetsplatsen.

Sennett (1999) hävdar att dagens arbetsmarknad ställer allt högre krav på att individen ska vara anpassningsbar och kunna hantera snabba förändringar. I en artikel i "Välfärd" menar Skjöld (2008) att den utveckling och förändring som arbetslivet genomgått de senaste decennierna har lett till att det idag ställs allt högre krav på individen att vara flexibel.

I denna studie beaktas den form av flexibilitet där det ställs krav på individen att vara elastisk i förhållande till sin omgivning, dels att kunna möta kraven på dagens arbetsmarknad, dels att kunna vara rörlig rent fysiskt. Enligt Sennett (1999) innebär kravet att vara flexibel att individen förlorar kontrollen över sin tid. Han menar vidare att detta skapar, för individen, en osäkerhet kring hur den framtida arbetsituationen kommer att se ut.

Som ett svar på den ökade flexibiliteten på arbetsmarknaden har bemanningsföretag blivit en allt vanligare företeelse i Sverige. Enligt Statistiska centralbyrån (2011) har bemanningsbranschen ökat de senaste åren. Statistik från 2010 visar att antalet förvärvsarbetande i denna bransch ökar och är sedan år 2002 mer än dubbelt så många. Antalet förvärvsarbetande var år 2009 totalt 52 700 inom bemanningsbranschen, och året därpå följde en ökning med 30 procent. Av den totala sysselsättningsökningen i Sverige bestod denna bransch av drygt 10 procent.

Genom bemanningsföretag kan andra företag på ett flexibelt och effektivt sätt hyra in personal. Att arbeta som konsult via bemanningsföretag innebär att den anställde inte utför sina arbetsuppgifter i arbetsgivarens organisation utan på kundföretaget. Enligt 5 § i lagen om uthyrning av arbetstagare (2012:854), definieras bemanningsföretag och kundföretag enligt följande: "Bemanningsföretag: en fysisk eller juridisk person som har arbetstagare anställda i syfte att hyra ut dessa till kundföretag för arbete under kundföretagets kontroll och ledning, och Kundföretag: en fysisk eller juridisk person för vilken och under vars kontroll och ledning arbetstagare som hyrs ut av bemanningsföretag arbetar".

Enligt Karasek och Theorell (1990) kan kravet att ständigt vara flexibel för individen innebära både en känsla av ökad kontroll, men även en känsla av minskad kontroll. Känslan av upplevd kontroll på arbetsplatsen är något som påverkar hur pass hög nivå av stress som

individens upplever på denna. Innebörden av att ha kontroll på arbetsplatsen är att arbetstagaren har en handlingsfrihet, det vill säga att individen kan i förhållande till uppsatta mål påverka sina arbetsbetingelser (Karasek & Theorell, 1990). I denna studie beaktas ordet kontroll utifrån denna definition.

Med utgångspunkt i den ökade flexibiliteten är det därför av intresse att belysa hur individen upplever känslan av kontroll, i relation till upplevd känsla av stress på arbetet.

### Tidigare studier och forskning

#### *Forskning kring upplevd känsla av kontroll på arbetsplatsen*

Flera studier har visat att kontroll är en viktig faktor för individens arbetssituation och att sämre hälsa förekommer alltmer, om det finns en brist på kontroll i denna miljö (Eysenck, 2000).

Tidigare forskning i USA har enligt Thompson och Prottas (2005) visat på att graden av självstyre och kontroll på arbetsplatsen är betydelsefullt, för att arbetstagare ska uppleva välbefinnande. Upplever arbetstagaren självstyre och kontroll i arbetet leder det till en högre grad av tillfredsställelse, både på arbetet och i livet generellt. Forskning visar dock att en brist av dessa attribut kan leda till en lägre grad av välbefinnande för arbetstagaren.

I en annan studie från USA hävdar Ettner och Grzywacs (2001) att arbetstagarens tro på deras egen möjlighet att utöva viss kontroll över sitt arbete kan reducera arbetsrelaterad stress. De arbetstagare som själva upplevde sig ha förmågan att ta beslut och inte upplevde sig ha mycket begränsningar, kände också mindre stress. Känslan av kontroll är något arbetsgivaren kan ge genom att låta arbetstagaren få mer utrymme i form av eget beslutsfattande och större ansvar.

Även studier från Storbritannien av Bond och Bunce (2001) visade på att anställda vid regeringen, som fick mer kontroll över sitt arbete, även upplevde flera positiva konsekvenser av detta i form av bättre mental hälsa.

#### *Flexibilitet på arbetsmarknaden*

I boken "När karaktären krackelerar" analyserar författaren Richard Sennett (1999) dagens arbetsmarknad och dess konsekvenser för den enskilde individen. Sennett menar att arbetsmarknaden präglas av flexibla institutioner och ett ständigt risktagande. Den kapitalistiska

vågen har fört med sig ett arbetsklimat, där flexibilitet i arbetsprocessen värdesätts högt. Det finns inte längre någon rak karriärväg med ett tydligt schema att följa för att nå en viss position eller ett visst yrke. Detta är resultatet av en arbetsmarknad där det idag finns ett stort behov av att snabbt kunna omorganisera och omstrukturera. Rutinarbetet har ersatts med den flexibla korthetsprincipen, där den anställde kastas mellan olika antaganden och arbetsuppgifter, vilket enligt Sennett påverkar karaktären. Sennett hävdar vidare att individen förlorar kontrollen över sin tid i det flexibla samhället, där det finns en osäkerhet att inte veta hur arbetssituationen kommer att se ut i en nära framtid. Det ställs krav på arbetstagarna och de förväntas att vara flexibla i dagens arbetsmarknad; de förväntas med kort varsel vara smidiga och öppna för förändringar. Individen ska kunna vara elastisk och svara på omgivningens krav, men även vara rörlig rent fysiskt. Man ska som individ ständigt vara positiv till förändring och utveckling, vilket ställer höga krav på henne.

Även Eapen (2010) tar upp det faktum att samhället idag präglas av flexibilitet. Han menar att det på flera nivåer i samhället, framförallt socialt, ekonomiskt, politiskt, finns en osäkerhet och att människan, genom att agera flexibelt, försöker hantera den känsla av osäkerhet som finns.

Hand i hand med osäkerheten har kravet på flexibiliteten i samhället ökat med tiden. Den enskilde individen kan inte räkna med en fast anställning och på så sätt en säker framtid eftersom det ställs allt högre krav på organisationer att snabbt kunna omorganisera sig. Eapen menar även att flexibiliteten resulterar i att det ställs krav på en bredare kunskap hos arbetstagare. Precis som Sennett (1999) tar upp, så är detta fördelaktigt för en organisation, eftersom kravet på flexibilitet gör att man snabbt måste kunna flytta på anställda.

Den flexibilitet som tas upp i denna studie, handlar om de krav som ställs på individen att vara rörlig rent fysiskt på dagens arbetsmarknad. Utifrån detta belyses hur individens upplevda känsla av kontroll och stress påverkas av det ökade kravet att vara flexibel.

### *Arbetsrelaterad Stress*

Definitionen av stress är svårfångad, trots att begreppet är vedertaget. För gemene man innebär stress något icke önskvärt och ses som ett hot mot individens välmående och hälsa (Harrington, 2013). Stress kan också beskrivas som en känsla av att ha allt för mycket sysslor och att individen saknar förmågan att "hånga med" (Agervold, 2001). Själva ordet stress betyder

anspänning och påfrestning (Eysenck, 2000). Nationalencyklopedin definierar stress enligt följande: ”Inom psykologisk, medicinsk och allmänbiologisk vetenskap de anpassningar i kroppens funktioner som utlöses av fysiska eller psykiska påfrestningar, stressorer (stressfaktorer)”.

Hans Selye, som myntade begreppet stress, menar att det finns två varianter: positiv och negativ stress. Den positiva stressen, även kallad eustress, ger en känsla av tillfredsställelse, som till exempel i situationer då individen får en befordran eller vinner en tävling. Denna stress är kortvarig, vilket medför att individen kan prestera på topp. Den negativa stressen, även kallad distress, föreligger när stressen blir långvarig och ohälsosam. Här saknas tid för återhämtning, vilket kan resultera i försämrad prestationsförmåga. Det kan även innebära att individen så småningom hamnar i ett hjälplöst tillstånd, med oförmåga att förändra sin situation. Individen tappar tron på sin egen förmåga, upplever en känsla av bristande ansvar och otillräcklighet. Av den negativa stressen följer icke önskvärda psykiska och fysiska konsekvenser (Selye, 1976, Kindberg & Wallin, 2000). Kindberg och Wallin (2000) hävdar även att en bristande känsla av ansvar på arbetet, kan påverka hur individen ser på sina möjligheter att påverka och ta kontroll över olika typer av situationer.

Enligt Währborg (2009) är det sannolikt att olika former av stress alltid har förekommit hos människan. Dock finns det en skillnad från förr som kan förklaras av förändringen av samhället. Olika stressjukdomar har ökat och fler drabbas i yngre åldrar idag samtidigt som stressen anses som allvarigare och mer utbredd, jämfört med tidigare. Trots att medellivslängden har ökat och folkhälsan förbättrats i Sverige de senaste decennierna, upplever fler personer mellan 16-44 år en sämre hälsa, där stressrelaterade besvär dominerar. Sjukskrivningar på grund av stressymptom är vanligt förekommande idag. Enligt Schultz och Schultz (2010) är alla typer av anställda och arbeten berörda av stress, mer eller mindre, och medför bland annat högre frånvaro och sämre produktivitet på arbetet.

Stressrelaterade sjukdomar är ett vanligt fenomen bland arbetstagare i hela världen. Rice (1999) tar upp flera vanliga psykologiska symptom av arbetsrelaterad stress, bland annat ångest, irritation, frustration, ilska, förträngning av känslor, depression, försämrad effektivitet, känslor av utanförskap, mental trötthet, missnöjdhet, försämrad kommunikation, sämre självkänsla, försämrad kreativitet och motivation. Några fysiska symptom av arbetsrelaterad stress är bland annat ökat blodtryck, magsår, ökad hjärtfrekvens, risk för hjärtsjukdomar, sömnproblem,

försämrat immunförsvar, utmattning, huvudvärk, muskelspänningar, fysisk trötthet samt att kroppsliga olyckor och skador ökar.

En studie om daglig arbetsstress som gjordes på företagschefer i USA, visade att inte all stress är skadlig. Upplever individen en tillfredsställelse med arbetet samt ett stort ansvar trots tidspress, följer känslor som bedrift och fullbordande (Boswell, Boudreau, Cavanaugh & Roehling, 2000).

En högre grad av autonomi och kontroll över arbetet visar på en mindre arbetsrelaterad stress enligt en studie där Thompson och Prottas (2005) jämförde skillnaden av upplevd känsla av stress hos mellanchefer kontra högre chefer. Att ha möjligheten att kontrollera händelser på arbetsplatsen, vilket de högre cheferna upplevde sig ha till en högre grad jämfört med mellancheferna, minskar känslan av stress. Thompson och Prottas hävdar även i sin forskning att individer som upplever en låg nivå av kontroll på arbetet, drabbas i större utsträckning av hjärtsjukdomar, än de individer som upplever hög nivå av kontroll i form av högt ansvar.

Evans och Steptoe (2001) menar att en arbetstagare som lever ensam utan socialt stöd är betydligt mer mottaglig för stress och andra hälsorisker. Negativa känslor av arbetet kan kompenseras genom stöd från familj, kollegor och vänner. En god relation till kollegor och chefer kan på så sätt reducera effekten av den negativa stressen.

#### *Karaseks och Theorells krav kontroll-modell*

I Karaseks och Theorells bok "Healthy Work" beskrivs relationen mellan krav, kontroll och socialt stöd och att dessa faktorer har en betydelse för individens psykiska välmående på arbetsplatsen. Karaseks och Theorells krav-kontroll modellen är en vanlig förekommande teori för arbetsrelaterad stress där de visar på hur man på bästa sätt kan skapa en balans mellan de krav som uppkommer på arbetet och hur pass mycket individen själv kan påverka sin arbetssituation. Det är även av stor vikt att det finns ett socialt stöd för varje individ att luta sig tillbaka mot. Karaseks och Theorells modell tar upp fyra olika typer av arbeten: *high strain jobs*, *active jobs*, *low strain jobs* och *passive jobs*. Dessa fyra olika typer av arbeten baseras på vilken nivå av psykiska krav och kontroll individen upplever på arbetet (Karasek & Theorell, 1990).



### *High strain jobs*

Den första kategorin av arbeten som Karasek och Theorell tar upp är "high strain jobs", vilket innebär arbeten då individen upplever höga krav, samt en minskad känsla av kontroll, vilket i sin tur leder till stress och allmän psykisk ohälsa i form av trötthet och depression. De situationer då individen upplever en låg känsla av kontroll i kombination med stress menar Karasek och Theorell resulterar i negativa responser. De hävdar i sin teori att detta är ett alltmer vanligt förekommande fenomen på arbetsmarknaden. Möjligheten att interagera med kollegor under arbetstid kan vara ett sätt att lätta på den stress som uppkommer. Karasek och Theorell menar i sin teori att det är viktigt för individen att kunna delta i olika sociala aktiviteter, som till exempel att kunna ta en kaffepaus med kollegorna, eftersom det reducerar den stress som individerna kan uppleva (Karasek & Theorell, 1990).

### *Active jobs*

Den andra typen av arbete som Karasek och Theorell tar upp är så kallade "active jobs". Här utsätts individen för höga krav men upplever samtidigt en hög känsla av kontroll. Som exempel tar de upp professionella idrottsmän. Dessa individer har höga krav på sig att prestera på topp samtidigt som de har hög nivå av frihet att själv ta kontroll över situationen. Teorin hävdar att dessa typer av arbeten leder till positiva konsekvenser för individens psykiska välmående (Karasek och Theorell, 1990).

### *Low strain jobs*

I "low strain jobs" upplever individen låga psykiska krav i kombination av en hög känsla av kontroll. För denna grupp av individer menar teorin att det finns en lägre risk för sjukdom, eftersom det här finns möjligheter för individen att reagera på varje specifik arbetssituation samt på grund av det inte finns några större utmaningar som kan leda till stress. Inom denna kategori finns möjlighet till den sociala interaktionen som tidigare nämndes som en viktig faktor för psykiskt välmående på arbetsplatsen (Karasek & Theorell, 1990)

### *Passive jobs*

Den sista kategorin som Karasek och Theorell tar upp är de arbeten där individen upplever låga psykologiska krav och samtidigt en låg känsla av kontroll på arbetsplatsen. Här är det vanligt att

individen skapar ett nästintill apatiskt beteende, där viljan att utvecklas och prestera på topp reduceras (Karasek och Theorell, 1990).

### *Psykosociala miljön på arbetet*

Den situation som uppkommer när individer befinner sig i “passive jobs” samt “high strain jobs” är arbetsförhållanden som bör undvikas på arbetsplatsen. De menar att dessa två arbetsförhållanden genererar negativa konsekvenser, som till exempel en minskad vilja att ta in ny kunskap, samt att använda sig av den kompetens som individen redan besitter. Övriga konsekvenser kan vara rädsla att testa nya idéer, som därmed leder till minskad motivation på arbetsplatsen. Viktigt att poängtera är att det framförallt är organisationens struktur av själva arbetet i sig, som leder till stressrelaterade sjukdomar och inte de krav som kommer med arbetet. När individen själv har möjlighet att ta ansvar för viktigare beslut i relation till arbetet utvecklas en ökad motivation, produktivitet och minskad risk för psykisk och fysisk ohälsa (Karasek och Theorell, 1990). Deras hypotes om att en kombination av höga krav och samtidigt en brist på upplevd känsla av kontroll, ökar risken för hjärt- och kärlsjukdomar, vilket har testats i en rad studier. Studierna har framförallt visat att nivån av upplevd känsla av kontroll är empiriskt signifikant när man ser till risken att drabbas av hjärt- och kärlsjukdomar.

Kritiker av Karaseks och Theorells teori hävdar dock att individers personlighetsdrag är en viktig faktor att ta med, när man ser till en upplevd känsla av kontroll och krav på arbetsplatsen, det vill säga att detta fenomen upplevs på olika sätt beroende på hur man är som person, vilket gör det svårt att generalisera (Alfredsson, 1983).

### *Locus of Control*

Locus of Control (LoC) är en teori som utvecklats av Julian B Rotter. Teorin skiljer mellan intern och extern LoC. Skillnaden mellan intern och extern LoC, är att individer med intern LoC placerar ansvaret över situationer och handlingar hos sig själva, jämfört med personer med externt LoC, som placerar ansvaret över situationer och handlingar på den externa miljön. Rotter hävdar att dessa skillnader är baserade på individens tidigare livserfarenheter. Individer med hög intern LoC känner kontroll över sin situation och sitt liv, samt finner samband mellan sina handlingar och resultat. Individer med extern LoC upplever att de är utelämnade åt andra omständigheter, såsom tur eller högt uppsatta personer. Dessa individer känner därför att deras

agerande fyller en mindre funktion eftersom yttre krafter i omgivning är det som är avgörande. Intern LoC är i förknippat med ett högre välbefinnande (Rotter, 1966, 1990; Harrington, 2013). Ett arbetsklimat där egna initiativ och skicklighet stimuleras, leder till att de anställda utvecklar en högre nivå av intern LoC. Ett klimat där dessa faktorer hämmas kan däremot resultera till en hög nivå av extern LoC hos de anställda (Theorell, 2003). Individer med en hög intern LoC är mer fokuserade på att ta in och lära om sin omgivning, genom att exempelvis ställa frågor och bearbetar information mer effektivt. Detta antas ha att göra med att individer med hög intern LoC anser sig handla för egen vinning, kontra en person med hög extern LoC, som lättare accepterar ett beroende av andra och därför tycker sig ha ett mindre behov av kunskap. Individer med hög intern LoC är även mer angelägna att göra långsiktiga planer, för att de ser sig själva som en del av processen för att nå mer långsiktiga mål (Lau, 1982; Lefcourt, 1982).

### *Learned Helplessness*

Martin Seligman har tillsammans med kollegorna Steven Maier och Christopher Peterson utvecklat teorin Learned Helplessness. Teorin belyser det mentala tillstånd som framkommer när en individ utsätts för obehag eller stress, samt känslan av bristande kontroll. Detta mentala tillstånd gör att individen blir passiv och känner en oförmåga att förändra situationen hen befinner sig i. Individen upplever att det är meningslöst att påverka situationen, på grund av en maktlöshet inför resultatet. Sättet att agera liknar beteendet av en deprimerad individ. Beteendet är inlärt och det är därmed möjligt för individen att successivt lära om, genom att först tackla mindre problem framgångsrikt för att sedan ta sig an större utmaningar. På så sätt tar individen tillbaka kontrollen och därmed ansvaret för sitt liv (Peterson, Maier & Seligman, 1993).

Arbetsvillkor som är hämmande för individen både kortsiktigt och långsiktigt, kan leda till inlärd hjälplöshet. När möjligheten till kunskap och utveckling saknas, kan individen bli passiv. Detta kan leda till sämre effektivitet, motivation och välbefinnande (Utbult, 2003).

### *Stressfaktorer på arbetet*

Författarna Schultz och Schultz (2010) ser en koppling mellan stressfaktorer och upplevd känsla av kontroll vad gäller följande aspekter: förändringar i organisationen, oklarhet kring sin arbetsroll och en alltför liten och stor belastning.

Vissa ser förändringar som utmaningar andra som ett hot. Om arbetstagaren känner sig hotad vid förändringar i organisationen, kan det ge upphov till en osäkerhet kring vad som förväntas, det kan leda till en otrygg arbetsmiljö, med andra ord en källa till stress (Schultz & Schultz, 2010).

En annan källa till stress infinner sig om individen har en odefinierad arbetsroll och en svag struktur i sitt arbete. När det inte är tydligt vad som förväntas med arbetsrollen leder det till förvirring och avsaknad av kontroll (Cooper, Fried, Gilboa & Shirom, 2008).

Schultz och Schultz (2010) menar att det finns två olika typer av arbetsbelastning: *kvalitativ* och *kvantitativ* överbelastning. Kvalitativ överbelastning kännetecknas av alltför svåra arbetsuppgifter. Arbetet framkallar stress om arbetstagaren upplever sin förmåga som otillräcklig för det arbete som ska utföras. Kvantitativ överbelastning innebär att tiden som finns till förfogande är för begränsad i förhållande till arbetsbördan, vilket är en källa till stress och därmed relaterat till kroniska hjärtsjukdomar. Det är snarare bristen på tid än storleken på arbetsbördan som leder till stress. Saknar arbetstagaren kontroll över sina resurser ger det upphov till ökad stress. Med andra ord är kontroll en viktig nyckelfaktor, som är relaterat till stress (Schultz & Schultz (2010).

### *Känsla av sammanhang*

Syftet med Antonovskys teori kring "känsla av sammanhang" (Kasam) var att förklara hur individer hanterar olika typer av så kallade "spänningstillstånd". Dessa spänningstillstånd uppstår när individen utsätts för olika typer av stressfaktorer som måste hanteras. Teorin bygger på tre begrepp: *begriplighet*, *hanterbarhet* och *meningsfullhet*. Antonovsky hävdar att individen har olika resurser som hjälper till att hantera den spänning som uppkommer. Några av de viktigaste resurserna, som bygger på våra tidigare erfarenheter, är jagstyrka, socialt stöd, kulturell stabilitet och god ekonomi. Dessa resurser hjälper oss att omforma stressfaktorer som uppkommer till någonting förutsägbart och *begripligt*. Genom att använda sig av tidigare livserfarenheter, kan individen göra olika typer av situationer mer begripliga. Det är våra livserfarenheter som formar nivån av upplevd känsla av sammanhang (Kasam). Resurserna hjälper oss även att med tiden bygga upp ett sätt att hantera stressfaktorer. Antonovsky hävdar att individer med en hög känsla av *hanterbarhet* känner sig som aktörer och inte offer för olika typer av omständigheter. De tre komponenterna, begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet bildar

tillsammans en “känsla av sammanhang”. Begreppet Kasam uppmärksammar alltså individens förmåga att möta livets skiftningar och är någonting som byggs upp under mötet med olika möjliga stressfaktorer (Antonovsky, 1991).

### *Problematisering*

De tidigare studier och forskning, som har redogjorts för ovan, ger information kring faktorer som stress, kontroll, den flexibla arbetsmarknaden och hur de påverkar individens välmående. Någon tidigare uppdaterad forskning som belyser sambandet mellan den allt mer flexibla arbetsmarknaden och konsulter upplevelser av kontroll i relation till stress, finns inte enligt denna studies författares vetskap. Den kunskapslucka som studien vill fylla, är alltså hur relationen mellan upplevd känsla av kontroll och upplevd känsla av stress ser ut hos konsulter på dagens svenska arbetsmarknad.

### *Syfte, frågeställning och hypotes*

Studien belyser hur konsulter upplever kontroll i relation till upplevd känsla av stress på arbetsplatsen, med syftet att se till vad det finns för likheter hos dessa individer. Syftet med att belysa stress i relation till upplevd känsla av kontroll hos konsulter, är för att stress i sig leder till både psykiska och fysiska konsekvenser, vilket skadar både individen och samhället.

*Frågeställning:* Hur upplever konsulter känslan av kontroll i relation till upplevd känsla av stress på arbetsplatsen.

*Hypotes:* Konsulter på dagens svenska arbetsmarknad upplever en bristande känsla av kontroll på arbetsplatsen och riskerar därmed att uppleva en högre nivå av stress på arbetet.

### Metod

#### *Deltagare*

Samtliga intervjupersoner är kvinnor, som arbetar som konsulter på deltid, förutom respondent nr 2 som för tillfället arbetar som heltidskonsult. De tre olika bemanningsföretagen benämns nedan som 1, 2 och 3. Kundföretagen benämns nedan som 1, 2, 3 och 4. Respondent ett är 23 år gammal och arbetar som konsult på kundföretag 1 via bemanningsföretag 1, samtidigt som hon

studerar. Respondenten har en arbetsroll som brevsorterare. Respondenten blir inringd vid behov och arbetar i genomsnitt två pass i veckan. Respondent två är 21 år gammal och arbetar heltid som uthyrd innesäljare på kundföretag 1 via bemanningsföretag 1. Hon ansvarar för att sälja olika typer av brevtjänster och hjälper kunder med olika distributionslösningar. Respondent tre är 23 år gammal. Hon kombinerar studier i Lund med att arbeta som medlemskommunikatör på kundföretag 3 via bemanningsföretag 1. Hon arbetar oftast kortare pass två gånger i veckan, beroende på hur behovet ser ut. Respondent fyra är 23 år gammal och arbetar deltid som kassachef på kundföretag 1 via bemanningsföretag 3, samtidigt som hon studerar i Lund. Denna respondent har ingen fast arbetsplats utan arbetar på matbutiker i Skåneområdet vid behov. Respondent fem är 25 år gammal från södra Skåne och utbildad undersköterska. Hon arbetar delvis som detta ett par nätter i veckan. Utöver det är hon knuten till bemanningsföretag 2 där hon har extraarbetar som gourmet- och kallskänka. Respondent sex är 35 år gammal och studerar samtidigt som hon tar sig an olika uppdrag för bemanningsföretag 1. Hon har arbetat som konsult främst på kundföretag 1 i Malmö men har även haft andra uppdrag då hon inventerat på kundföretag 4 några gånger om året.

Det kriterium som fanns vid urvalet, var att respondenterna skulle arbeta som konsulter via ett bemanningsföretag i Skåne. Respondenterna valdes ut genom ett bekvämlighetsurval, vilket enligt Bryman (2011) innebär att de som finns till hands valts ut för intervju. Denna studies urval tog sin början genom att en konsultchef på ett bemanningsföretag i Malmö kontaktades, vilket gav tre möjliga respondenter. Genom vänners bekanta till författarna av denna studie kontaktades ytterligare tre individer som intervjuades. Den första kontakten med respondenterna togs via telefon. Vid förfrågan om intresse för deltagande gavs även en muntlig version av den information som finns med i medgivandeblanketten (bilaga 1). Vid deras godkännande bestämdes lämplig plats för intervju. Fyra av sex respondenter var knutna till samma bemanningsföretag. Resterande två var anslutna till två andra bemanningsföretag. Fem av sex respondenter arbetade som konsulter på deltid och en på heltid.

### *Material och procedur*

Vid val av kvalitativ metod användes semistrukturerade djupintervjuer. Intervjuguiden (bilaga 2) innehåller frågor skapade från grunden, som tillsammans syftar till att täcka in syfte och frågeställning på ett adekvat sätt. Intervjufrågorna kategoriserades efter vald teoretisk bakgrund.

Intervjuerna var ojämnt fördelade mellan författarna till denna studie: en gjorde fyra intervjuer medan den andra endast genomförde två. Innan intervjuerna genomfördes två provintervjuer. Respondenterna fick bestämma en neutral och relativt ostörd plats, där intervjuerna kunde genomföras. Två intervjuer hölls på ett café på centralstationen i Malmö och två på psykologen i Lund. Den femte intervjun hölls på ett café i Kristianstad och den sista respondenten föredrog en intervju via skype. Alla respondenter blev strax innan påbörjad intervju tilldelade en medgivandeblankett (bilaga 1). Information om att intervjuerna spelades in delgavs respondenterna. Inspelningen gjordes för att säkerställa att all information från intervjuerna kom med. Respondenterna informerades om möjligheten att avbryta intervjun om så önskades och att deras identitet skyddas. Under intervjuerna togs även anteckningar i form av stödord, för att respondenten skulle känna sig mer bekväm, och för att utrymme för konstpauser lättare skulle finnas. Längden på intervjuerna har respondenterna fått styra, alla har haft samma utrymme avsatt. Den kortaste intervjun tog cirka trettiofem minuter och den längsta drygt en timme. Efter intervjuerna transkriberades allt inspelat material till skriven text.

Vad gäller analysen av materialet, tar Starrin & Svensson (1994) upp fyra olika faser vid analysarbetet av intervjuer. Ett första steg är att skaffa sig ett helhetsintryck och få en överblick över resultatet. Steg två handlar om att notera likheter och skillnader. Steg tre och fyra innebär en kategorisering av uppfattningar och att undersöka underliggande strukturer i de olika kategorierna.

Analysen av de transkriberade intervjuerna inleddes genom att resultatet lästes igenom ett flertal gånger. Denna studies författare var noga med att läsa igenom resultatet var för sig för att skapa en egen uppfattning och för att inte bli påverkade av varandra. Egna sammanfattningar gjordes för att sen kunna jämföra resultatet och dess teman. Allteftersom framträdde fler och fler likheter. Underliggande meningar söktes, och olika relevanta teman, som framträdde tydligt i intervjuerna noterades, innan författarna tillsammans gjorde ytterligare sammanfattning av det för studiens mest relevanta som uppkom. Det initiala arbetet som gjordes var för sig, var viktigt för att se hur författarnas bild av resultatet såg ut oberoende av varandra, för att senare kunna gå vidare med analysen. Det visade sig då att det rörde en samstämmig bild av resultatet mellan författarna.

Citat från intervjuerna delades sedan upp i olika kategorier, där citat som följde samma teman och förmedlade likartad betydelse kopplat till teori, hamnade i samma kategori. Utifrån

detta uppmärksammades ett antal teman, som ansågs vara de mest relevanta i relation till den givna frågeställningen, teori och bakgrund. Därefter reducerades data ytterligare för att konkretisera det mest relevanta för studiens syfte och frågeställning. Efter en genomgång av alla intervjuer gjordes ytterligare genomläsningar för att notera de teman som var mest betydelsefulla och för att uppmärksamma vilka teman som gick in i varandra. Genom en omfattande bearbetning strukturerades teman och underliggande meningar upp, som slutligen ledde fram till ett resultat av valda citat, som författarna till denna studie anser svarar mot de likheter som finns mellan respondenterna.

### *Förförståelse*

När det gäller förförståelse, är det relevant att poängtera att båda författarna till denna studie är psykologistuderande och har olika erfarenheter av arbetsmarknaden, vilket bidragit till en insikt om hur stress kan se ut på olika arbetsplatser. Ena författaren är för närvarande, utöver studierna, deltidsarbetande som rekryteringsassistent på ett bemanningsföretag, vilket bidragit till kunskap kring bemanningsbranschen och på så sätt påverkat studien. Dock finns det en strävan hos författarna att genomgående i studien, hålla förförståelsen i bakgrunden och förhålla sig så neutrala som möjligt.

### *Etiska övervägande*

Enligt Bryman (2011) finns fyra krav som är viktiga att ta ställning till när psykologisk forskning görs på individer. Det första är informationskravet. Detta innebär att information kring forskningens syfte ska informeras till de som berörs av studien. Det andra kravet är samtyckeskravet, vilket innebär att de som deltar i studien själva bestämmer över sin medverkan. Det tredje kravet är konfidentialitetskravet, vilket betyder att alla som ingår i studien har största möjliga anonymitet, och att deltagarnas uppgifter förvaras på ett sätt att ingen obehörig kan ta del av dem. Det sista kravet är nyttjandekravet, vilket går ut på att uppgifterna som samlats in av deltagare endast används till forskningens ändamål.

Genomgående i denna studie har ovanstående riktlinjer tagits hänsyn till. Genom en medgivandeblankett (bilaga 1), samt muntlig information, har respondenterna även informerats om studiens syfte, och om att det är frivilligt att delta och att rätten att avbryta intervjun om så



önskas finns. Respondenterna fick även information kring anonymitet – att inga uppgifter som lämnats ut kan spåra respondenterna samt att resultatet endast använts för denna studies ändamål.

## Resultat

### *Tema ett - Konsekvenserna av att arbeta som konsult*

Temat grundar sig i de konsekvenser som följer med att arbeta som konsult. Här uppmärksammades tre olika fenomen, vilka var: 1. bristande planering och kommunikation, 2. att bli inkallad med kort varsel och 3. snabba förändringar i arbetet. Dessa tre fenomen skapade en bristande struktur i arbetet. Den bristande strukturen, som följer med att arbeta som konsult, är grogrunden till de negativa konsekvenser som respondenterna upplevde på arbetsplatsen. Resultatet inleds därför med detta övergripande tema för att sedan i tema två, tre och fyra belysa vilka negativa konsekvenser anställningsformen och dess bristande struktur leder till och hur det påverkar respondenternas upplevda känsla av kontroll och stress på arbetet.

### *Bristande struktur i planering och kommunikation*

Det första som uppmärksammades är att respondenterna har ett behov av kontroll och delaktighet i planering och struktur i arbetet. Friheten att planera sin tid och att kunna vara delaktig i schemaläggning av sitt arbete är en av de största fördelarna med att arbeta som konsult. Dock menade respondent ett att det kan bli problematiskt, vad det gäller schemaläggning eftersom det i hennes fall är bemanningsföretaget som bestämmer när hon ska arbeta:

Jag vill ju hellre ha att jag själv får påverka, att jag får ett schema där du får välja bland tider, välj vilka tider du vill jobba. Då får man också vara med och vara delaktig för då jobbar man ju på företaget i sig. Nu jobbar vi ju då som konsulter via bemanningsföretag 1 och kan man ju bara säga till via en mellanhand, så jag får inte delta så mycket i planeringen.

Även respondent fyra uttryckte att det är viktigt för henne att delta i planeringen, men att hon inte har så stor möjlighet till det på grund av att hon arbetar som konsult:

Jag som person gillar att vara med och planera. Jag gillar inte när personer säger åt mig vad jag ska göra. Jag gör det men så ser jag det som att jag sen i framtiden kommer att få mer

förtroende efterhand och så få vara med och bestämma mer. Men just när du är inhyrd konsult så får du inte göra så.

Majoriteten av respondenterna har en konsultchef på bemanningsföretaget, samt någon form av nära chef på själva arbetsplatsen. Respondent fyra visar på ett problem, som kan uppkomma när det inte finns någon tydlig kommunikation mellan bemanningsföretagets chefer och de ansvariga på arbetsplatsen. Eftersom respondenterna inte har någon specifik chef att vända sig till, så kan den bristande kommunikationen leda till att respondenterna blir stressade och att de upplever en känsla av otillräcklighet:

I början var det så att de drog iväg ett sms med tider då de ville att man hoppade in och att man skulle göra det så fort som möjligt. Och det kan ju vara ganska stressande för de på butiken, de vet ju inte att jag fick ett sms för tio minuter sedan utan de vet bara att personen inte har varit på plats på två timmar fast de skulle det. Och då känns det lite som att det är mitt fel. Och sen är det akut så kan de ringa en typ tio gånger tills man dör. Ofta har jag inte själv som personal kontakt med chefen på det företaget som vi är på så det blir hela tiden en tredje person om det är någonting då.

Brist i strukturen i form av att inte veta vilka rutiner som gäller och oklarhet kring vilka krav som ställs, leder även till att majoriteten av respondenterna blir stressade och känner en bristande känsla av kontroll:

Dålig organisation, oftast blir det stressigt när vi inte har fått in folk för att de försökt ringa folk för sent. Och då tar dom in någon som inte kan och då är vi tillbaka till det här igen med ovana vikarier. Alla blir förvirrade och man vet inte vad som händer.

Men kommer jag dit som deltid så vet ju inte jag vad de har för rutiner på sitt arbete. Jag vet ingenting(...) För det finns ju liksom inget papper på hur de vill att jag ska göra. Det är olika för varje butiksägare. Och det är ingen som säger något till en utan de sätter en till exempel vid kassan och antar att man ska veta hur deras system i just den butiken funkar.

### *Att bli inkallad med kort varsel*

Att bli inkallad med kort varsel får majoriteten av respondenterna att känna sig otillräckliga och tvingar dem till att ta på sig arbetspass fast de egentligen inte har möjlighet:

Det är jätte jobbigt. För jag är en sådan människa att jag kan inte ringa och säga att jag är sjuk och ljuga om det så att jag faktiskt har tid över. Om någon frågar om jag kan jobba extra så kan jag inte säga nej för då känner jag mig taskig. Så när de håller på att ringa så svarar inte jag för då känner jag att jag får dåligt samvete när de börjar ifrågasätta varför man säger nej. Då frågar de direkt om man i alla fall inte kan jobba några timmar fast man redan har sagt nej. Det känns lite som att jag inte är anställd hos dem så jag har egentligen inget ansvar att ta alla pass men man känner sig samtidigt skyldig att ta på sig pass, de får en att få dåligt samvete.

### *Snabba förändringar i arbetet*

Majoriteten av respondenterna upplever också snabba förändringar i arbetet på olika sätt:

För även om de har scheman så är det väldigt liksom så att - nu kommer det in en leverans till och nu måste vi snabbt blir färdiga med det som ligger på bandet. Då brukar alla springa omkring och ingen vet riktigt vem som bestämmer. Så då blir det lite så att man skriker över halva lokalen och vi bara står där och tänker okej var ska vi gå och fråga om hjälp.

Även respondent fyra upplever snabba förändringar. Eftersom denna respondent arbetar på olika butiker, resulterar det i att hon måste anpassa sig till olika system och sätt att arbeta på:

Samtidigt känner jag att det är jobbigt att sitta och tänka på - ska jag sitta kassan? Eller ska jag fokusera på något annat? Det blir lite rörigt om man ska köra snabba förändringar under ett och samma pass. Det blir lätt så att om det blir jätte lång kö då blir det mitt fel om jag står på golvet då. Det känner jag många gånger att jag kan ju inte göra allting men samtidigt känner jag att de förväntar sig att jag är en spindel som ska klara av att göra flera saker samtidigt.

### *Tema 2 - Konsekvenserna av den bristande strukturen*

Den bristande strukturen i form av dålig planering och kommunikation, att bli inkallad med kort varsel och snabba förändringar i arbetet, som redogjorts för ovan, skapar negativa konsekvenser

på arbetsplatsen. Här uppmärksammas fyra fenomen: 1. Krav på individen i deras arbetsroll, 2. En bristande känsla av ansvar, 3. Ovisshet inför framtiden och 4. Social segregation.

### *Krav på individen i deras arbetsroll*

I resultatet uppmärksammas att mycket ansvar ofta hamnar på konsulten själv, i form av att de måste vara flexibla i sin arbetsroll. Bristen på kommunikation, som redogjordes för ovan, resulterar här i att ansvariga på bemanningsföretagen inte alltid ger tillräckligt med information till sina konsulter, vilket skapar en känsla av förvirring:

Och då tycker jag att det är från bemanningsföretagets sida ganska dåligt, det är alltid olika. Att de säger att man ska vara med några och så säger de koden till porten och så. Men så är det inte längre riktigt. Nu kan de bara säga typ att du ska vara på butiken klockan nio och inget mer. Då får man googla upp det själv. Då kan man känna sig lite förvirrad ibland. För ibland blir det kaos – att man inte vet vart man ska vara vilken tid och så.

Samtliga respondenter ger en bild av att de är individer som ställer höga krav på sig själva och att det är anställningsformens osäkerhet, vilket gör att de upplever höga krav. Eftersom de är rädda för att förlora sina arbeten, känner respondenterna att de måste prestera på topp. Respondent två sa följande:

Jag har ju ändå höga krav på det sättet att som konsult är man ju inte säker på om man får stanna kvar eller inte. Så det gör ju att det känns som att det ställs höga krav för att man alltid leverera och klara av de olika parametrarna som jag pratade om. Så jag har väldigt höga krav på mig själv att jag måste, måste klara mitt jobb bra för att inte bli sparkad. Arbetsuppgifterna är egentligen inte så svåra så det är nog mest jag själv som stället krav på mig.

Vissa respondenter upplever att deras arbetsroll var oklar. Att hela tiden anpassa sin arbetsroll ger en ovisshet kring vilka krav som ställs. Respondent fyra uttrycker sig så här:

Jag täcker alla olika områden i butiken. Men det är ju beroende på gång. Jag vet inte vilken roll jag har på så sätt för jag har alltid olika områden som jag täcker beroende på vilken butik jag

är i. Och det är därför det blir svårt för du vet inte vad som förväntas av dig när du jobbar. Man vet inte vad som är rätt eller fel när man jobbar.

### *Bristande känsla av ansvar*

Det framgår att respondenterna som arbetar deltid inte känner ett lika stort ansvar för sitt arbete.

Respondent fem uttrycker sig så här:

Det positiva är att man har inte så mycket ansvar eller så, man går dit gör sitt jobb sen går man hem, man behöver inte tänka på så, man kan göra som man själv vill och bara jobba när du känner för det.

Även i citatet nedan uppmärksammades att själva anställningsformen, det vill säga att majoriteten är deltidskonsulter, påverkar hur respondenterna ser på arbetet i sig. Respondent sex uttrycker sig på följande sätt, vid frågan om hur hon upplever stress av att vara anställd via ett rekryteringsföretag:

Mindre stressande för oftast är det så att du får direktiv av att det här och det hör ska göras. Man hoppar in lite. Hade det varit närmare dit man verkligen vill komma efter studierna, då hade det varit stressande för då kanske man vill lära sig något, man vill se hur de verkligen jobbar och ta med sig någonting, då hade det ju varit det. Men det känner jag inte nu, jag går till jobbet mer för att få min lön.

### *Ovisshet inför framtiden*

Det finns en tydlig osäkerhet kring anställningsformen och dess framtid, framförallt hos den respondent som arbetar som heltidskonsult. Respondent två sa följande:

Visst är det ju så att det är stressande, som i mitt fall då jag har fått förlängning i tre månader. Jag har haft tre månaders kontrakt hela tiden. Och så det har alltid varit så att, jaha hur blir det nu, man har sökt lite andra jobb och så. Samtidigt så har jag ju haft en bra dialog med min chef på kundföretaget och på bemanningsföretaget. Det är klart att det har varit jobbigt att inte veta. Man vet ju inte vad som händer, allting kan ju hända. Även fast mina chefer säger bra saker så är det ju skönare att man har till exempel en provanställning och så där.

Även de som arbetar deltid upplever en känsla av ovisshet kring framtiden:

Det är ibland jobbigt för man vet inte om man kommer ha något jobb om en månad. Jag jobbar ju när de behöver folk och då kan man ju plötsligt stå där en dag utan något att göra för att det inte finns något jobb kvar till mig.

### *Social segregation*

Det uppmärksammas en tydlig social segregation mellan de ordinarie anställda och konsulterna. De fem deltidskonsulterna upplever alla en känsla av social segregation på arbetsplatsen. Med följande citat uppmärksammas den tydliga uppdelning som finns mellan de två grupperingarna:

(...) man kommer dit och går fram till kassan och säger hej jag kommer från bemanningsföretag 3. Och det kan jag säga, de är jätte anti inställda mot oss som kommer som inhyrd personal.

Sen det negativa är också att jag alltid känner mig som en outsider. Jag vet inte vem jag ska prata med, det känns inte som att de bemöter en bra och som att de inte vill hjälpa till. Det känns mer som att jag kommer dit och tar lite av deras jobb.

Majoriteten upplever att det finns tid för social interaktion på arbetet, och att de har ett behov av det. Det sociala utbytet som då uppkommer sker dock mellan konsulterna och *inte* med de ordinarie anställda:

Det är alltid skönt att kunna fråga någon. För alla har ju jobbat där mycket längre och har olika typer av kunskaper. Så det är väldigt så att, lägg gärna tid på att snacka. Att vi ska ha lunch och paus tillsammans och sitta tillsammans. Men snacket är mest mellan oss konsulter.

Min mun går väldigt mycket i ett. Och jag tycker det är jätteviktigt, en av de viktigaste grejerna på en arbetsplats för att jag ska må bra. Lönen får vara som den är liksom men man ska ändå ha kollegor som man kan prata med och gå till.

### *Tematisering 3 - Upplevd känsla av stress*

#### *Stress på arbetet*

Majoriteten respondenterna upplever stress på arbetet som både någonting positivt och negativt. Den positiva stressen resulterar i att respondenterna blir motiverade till att prestera. Respondent fem uttryckte sig på följande sätt:

Men annars tycker jag stress kan vara bra, det taggar lite och man kan få ett bättre tempo, man tänker bättre tycker jag under press. Så upplever jag stress i alla fall. Det måste inte vara negativt. Så länge jag känner att jag har kommandot och kontrollen så brukar jag bli taggad.

Den negativa stressen handlar framförallt om att inte hinna med sina arbetsuppgifter inom en viss tidsram. Respondent två och tre upplever stressande situationer på följande sätt:

Stress, när jag känner mig uppjagad. Nej men det är väl främst när jag känner att jag inte kan någonting. Min egen stress triggas igång. Sen kan jag bli jätte stressad om jag känner att det är någon jag inte hinner med och jag pratar med någon som är jätte glad att jag ringer, det händer ofta, medlemmar som börjar gråta och allt möjligt.

Jag har ibland varit dålig i planeringen att lägga upp antal kundmöten och så och då blir jag stressad. Och när jag inte känner att jag inte ligger i fas, om jag inte ligger i fas med mitt mål, att jag inte kommer att hinna. Då blir jag jätte stressad. Och det gäller ju allt, affärer och allting. Det är så klart väldigt stressande.

Övriga faktorer som resulterar i att respondenterna upplever stress på arbetet är när de får krav på sig som de inte kan leva upp till. Dessa krav handlar framförallt om att vara tillgänglig och flexibel i sin arbetsroll. Respondenterna upplever även att de sätter höga krav på sig själva. Respondent tre menar följande:

Sen kan det vara stressigt när de ringer och frågar om man verkligen verkligen verkligen inte kan jobba till klockan fyra istället för klockan två. När de har ringt fyrtio gånger till och frågar. Och man känner liksom att man, det går inte för jag har hund hemma och sådär. Det tycker jag kan vara lite stressigt med. Det är lite det jag menar det blir otillräcklig på något sätt.

Det är nog när jag får krav på mig som jag inte känner att jag kan leva upp till. Då känner jag stress.

Respondent fyra uttrycker sig så här:

Jag tror att det ställs väldigt mycket krav och ansvar på en från cheferna, de förstår nog inte själva att vi inte är spindlar som kan göra femtio saker samtidigt. Och det handlar väl om att du alltid vill prestera bra och kunna visa upp ett resultat. Och det är det som gör en stressad för jag vill alltid lyckas och visa att jag har gjort 150% ifrån mig på jobbet även fast arbetsuppgifterna inte är så svåra.

#### *Konsekvenserna av den upplevda stressen*

De fysiska och psykiska konsekvenserna av upplevd stress som respondenterna känner är till exempel utmattning, huvudvärk och trötthet. Hälften av respondenterna påpekar att stressen framförallt påverkar dem psykiskt. Respondent uttryckte sig på följande sätt:

Ofta inte fysiskt men psykiskt, jag vet inte, om jag då har svårt att släppa det så blir det ju både för stunden och ofta i längden, och ibland kan det till och med bli att om jag på en onsdagkväll hade jätte stressigt på jobbet och så ska jag jobba torsdagkvällen också och så har jag en jobbig dag i skolan på fredag. Då blir jag lite så att - vill jag verkligen gå till jobbet på torsdagen då för jag tänker att jag kommer att uppleva samma grejer.

Respondent fem upplever också att stressen är mer psykisk än fysisk:

Fysiskt det vet jag inte, jag brukar inte som sagt när det är någonting som man tar med hem som man känner liksom att nerverna är ute, vad det än är för typ av stress då brukar det vara bra med träning eftersom jag är en sån typ av person, att bara springa av sig det. Sen är man så jäkla trött, sätter på bra musik mediterar och sover en stund(...).

Men vissa grejer kan ju sätta sig rejält, så det är nog mest psykiskt i så fall. Huvudvärk kan jag få.



## *Tema 4 - Upplevd känsla av kontroll*

### *Kontroll i arbetet*

Det visar sig att majoriteten av respondenterna upplever en bristande känsla av kontroll, bland annat när de upplever att de inte kan påverka. En av respondenterna uttryckte sig på följande sätt som svar på frågan om hur mycket kontroll hon upplever i sitt arbete:

Jag känner inte som att jag kan påverka så mycket. Och ibland vill jag påverka mycket mer än vad jag kan. Jag vill liksom nästan ta kontroll över situationen för att jag känner att de ansvariga - varför har de inte tänkt på det här förut? Om man har jobbat här i tjugo år så har man, under julen, varit med om det. Det är inte så mycket jag kan göra åt saken.

Känslan av att jag inte har koll på någonting. Det kan komma fram kunder och fråga till exempel var saltet är och då har jag ändå ingen aning. Jag är ändå anställd där och jag kommer i deras kläder och det sätts då lite press på en för man ska egentligen kunna lika mycket som de andra för att man jobbar där men det kan man inte. Man känner sig ganska hjälplös och jag känner mig dålig när jag kommer dit. Jag har liksom ingen koll på någonting, jag vet knappt hur jag ska komma in i personalrummet för att det är kodat överallt. Man hittar ingenstans.

### *Locus of Control i relation till upplevd känsla av kontroll*

Majoriteten av respondenterna anser att resultatet av deras handlande framförallt beror på de själva och inte deras omgivning. De citat som redovisas nedan visar även att individerna anser sig ha ett ansvar för att ta kontroll över de situationer som uppkommer. En av respondenterna uttryckte sig på följande sätt vid frågan om de upplever att kontrollen över situationen ligger hos dem själva eller i deras omgivning:

A det är ju hos mig själv. Verkligen. Men det beror ju på hur man är som person och hur mycket ansvar man tar själv. Man måste ju på något sätt, jag tycker om att ha kontroll över mitt egna beteende. Sen så klart att man kan bli påverkad av andra men man har ju alltid kontrollen över sitt egna beteende.

Det framkommer även att majoriteten av respondenterna upplever att kontrollen ligger hos dem själva och inte deras omgivning. Respondent två uttryckte sig på följande sätt:

Den ligger nog mest hos sig själv. Jag jobbar ju på ett sätt helt själv. Det är mitt samtal, det är inga som kan hoppa in så. Och jag känner gärna att jag tar kontrollen, om jag blir stressad så måste jag ta tillbaka kontrollen själv.

Det finns dock två respondenter som upplever att kontrollen ligger hos omgivningen.

Respondent fyra uttryckte sig så här:

Nej men det är omgivningen. För hade jag suttit själv, som till exempel när vi skulle öppna butiken och man satt och packade upp massa varor då kan jag lägga all min tid och fokus på att lägga upp varorna men så fort det kom folk in i butiken och min chef tittar på mig då känner jag press utifrån och det känns som att jag inte kan göra något åt det när han tittar på mig så utan man gör det man blir tillsagd även fast man blir stressad av det.

De respondenter som upplever att kontrollen ligger i deras omgivning, ser samtidigt inte någon möjlighet till att vara delaktiga i planering och struktur av arbetet, på grund av deras anställningsform. Respondent fyra uttrycker följande:

Jag som person gillar att vara med och planera. Jag gillar inte när personer säger åt mig vad jag ska göra. Jag gör det men så ser jag det som att jag sen i framtiden kommer att få mer förtroende efterhand och så få vara med och bestämma mer. Men just när du är inhyrd så får du inte göra så. Då är du inhyrd under deras premisser och då gör du som du blir tillsagd. Så jag får egentligen ingen möjlighet att vara med i planeringen och strukturen eftersom man blir inslängd i det. Men jag har inget behov av att delta i planeringen.

Hos de övriga respondenterna, som upplever att kontrollen ligger hos dem själva, är däremot planeringen och strukturen något viktig att delta i. De får dock inte möjligheten till att delta så mycket som de vill. Som respondent tre menar:

Jag tycker det är väldigt spännande, roligt och viktigt kunna vara delaktig i planering och jag växer väldigt mycket när jag får mer ansvar. Jag ser det som en utmaning och tycker det är roligt när man får göra någonting mer. Men just nu så får jag inte delta särskilt mycket i själva planeringen av hur arbetet ska se ut.

## Diskussion och analys

### *Anställningsformens krav på flexibilitet och dess konsekvenser*

Ett vanligt förekommande fenomen är att respondenterna blir inkallade till arbetet med kort varsel. Utifrån den teoretiska bakgrunden så finns det tydliga kopplingar mellan detta fenomen och vad Sennett (1999) och Eapen (2009) tar upp om dagens flexibla arbetsmarknad. Sennett menar att den präglas av ett ständigt risktagande, flexibilitet och en ovisshet för den enskilde individen och hennes framtid. När respondenterna blev inkallade med kort varsel, samt när det fanns en otydlighet kring var och när de ska jobba, skapades den känslan av ovisshet som Sennett talar om.

De två teorierna är intressanta att jämföra med varandra, eftersom de båda för en diskussion kring samma fenomen. Vad som dock är intressant att belysa, vad gäller Eapens resonemang, är att han hävdar att själva osäkerheten är en grund till den ökade flexibiliteten (Eapen, 2009). Här kan man fråga sig vad som är hönan och vad som är ägget? De likheter som uppmärksammas i intervjuerna med respondenterna i denna studie, är att dessa två faktorer går hand i hand. Känslan av osäkerhet och kravet på flexibilitet är svåra att särskilja från varandra. Detta går även att koppla till Sköljds (2008) påstående att de förändringar som skett på arbetsmarknaden de senaste decennierna, har resulterat i allt högre krav på flexibilitet hos individen. Utifrån datan uppmärksammades en känsla av stress kring anställningsformens krav på flexibilitet. Ovissheten kring anställningens framtid, samt att inte veta vilka krav som ställs, skapar också en känsla av förvirring och osäkerhet. Sennett nämner även att individens kontroll över sin tid går förlorad, samtidigt som det finns förväntningar på individen att finnas tillgänglig med kort varsel. Individen skall även vara rörlig rent fysisk och öppen för förändringar. Detta var någonting som uppmärksammades på så sätt att majoriteten av respondenterna kan bli inkallade samma dag och att de inte alltid fick delta i planering och struktur av arbetet (Sennett, 1999).

I resultatet framkom en koppling till den så kallade negativa stressen, som Hans Seyle definierade. Den stress som påverkar individen negativt, är den stress som blir långvarig och ohälsosam. Detta kan till exempel vara när en individ känner sig otillräcklig och hamnar i ett hjälplöst tillstånd, där de känner att situationen inte kan förändras (Seyle, 1976, Kindberg & Wallin, 2000). Majoriteten av respondenterna upplever en känsla av otillräcklighet om de inte tackar ja till att arbeta, då de blir inkallade med kort varsel. Majoriteten av respondenterna

upplever även en bristande känsla av ansvar på grund av anställningsformen. Dessa två faktorer - känslan av otillräcklighet och den bristande känslan av ansvar – kan vara en konsekvens av anställningsformens krav på flexibilitet. För att koppla detta till studiens teoretiska bakgrund, så menar Kindberg och Wallin (2000) att detta påverkar hur individer ser på sina möjligheter att påverka och ta kontroll över olika typer av situationer.

Den bristande känslan av ansvar går även att koppla till Thompson och Prottas (2005) forskning, som visar på att den högre grad av autonomi och kontroll över arbetet, som högre chefer ofta har, resulterar i en mindre arbetsrelaterad stress, till skillnad från mellanchefer. Mellanchefer har, liksom denna studies respondenter, ett bristande ansvar, vilket gör att de blir mer mottagliga för arbetsrelaterad stress. Även detta tyder på att en bristande känsla av kontroll - i detta fall i form av bristande ansvar – vilket leder till att individer blir mer mottagliga för negativ stress.

Att som anställd få möjlighet att ta ansvar för viktigare beslut i relation till arbetet är något som enligt Karasek och Theorell ökar motivationen, produktiviteten och som leder till en mindre risk för psykisk och fysisk ohälsa (Karasek & Theorell, 1990). Majoriteten av respondenterna har inte mycket att säga till om när det kommer till schemaläggning och planering av arbetet. På ett sätt är alla delaktiga genom att de till exempel får lägga upp arbetspass själva men återigen upplever respondenterna att de inte har någon möjlighet till detta på grund av själva anställningsformen. Det framkommer även en brist på kommunikation vilket gör det desto svårare för respondenterna att delta i planering och struktur av arbetet. Frågan är huruvida respondenterna blivit mer motiverade samt mer psyksikt och fysiskt välmående om det getts möjlighet att vara mer delaktig i planeringen av deras arbete, där de fått mer ansvar. Detta går att relatera till artikeln från statistiska centralbyrån, som tar upp det faktum att bristande inflytande och medbestämmande i arbetet kan leda till ökad stress (Sköjd, 2008).

Det bör uppmärksammas att majoriteten arbetar som deltidsanställda. Detta kan påverka hur pass mycket ansvar respondenterna faktiskt är villiga att ta på sig eftersom de har andra aktiviteter att ta ansvar för utanför sitt arbete. Det faktum att majoriteten är deltidsanställda, kan även påverka deras möjligheter att utvecklas och motiveras till att ta på sig mer avancerade arbetsuppgifter. Detta går att relatera till teorin om Learned Helplessness, som menar att när möjligheter till kunskap och utveckling saknas, kan individen bli mer passiv vilket, kan leda till sämre effektivitet, motivation och välbefinnande (Utbult, 2003). Att majoriteten arbetar deltid

skulle möjligtvis kunna påverka respondenternas syn på fortsatt utveckling på arbetsplatsen och därmed göra dem mindre motiverade, välmående och effektiva i sin arbetsroll.

Majoriteten av respondenterna upplever snabba förändringar i arbetet på olika sätt vilket påverkar deras känsla av kontroll. Detta beror dels på grund av förändringar i själva arbetsrollen och dels på grund av bristen av tydlighet och struktur i arbetet. Det skapas ibland en förvirring kring arbetsrollen och de krav som ställs. Schultz & Schultz (2010) pekar bland annat på att förändringar, som uppkommer på arbetet, kan ge upphov till en känsla av osäkerhet kring vad som förväntas, och att detta kan leda till en upplevd känsla av stress. Det kan här finnas en koppling mellan arbetets snabba förändringar och respondenternas upplevda känsla av stress och bristande kontroll i vissa situationer. Även Karasek och Theorell talar om arbetets struktur, och hur det påverkar individers känsla av stress och kontroll. Enligt deras teori så är organisationens struktur av själva arbetet i sig, det som leder till stressrelaterade sjukdomar och inte de krav som kommer med arbetet. Utifrån detta bör bristen av struktur i arbetet, i form av oklara krav, ovisshet, bristande ansvar och förvirring i arbetet, påverka respondenternas upplevda känsla av kontroll och stress (Karasek & Theorell, 1990).

Resultatet tyder på att de respondenter som anser att kontrollen över olika situationer framförallt ligger hos dem själva, det vill säga de som har hög internt LoC, även upplever att planering och struktur är både viktigt och roligt, samt att de har en önskan om att vara mer delaktiga i arbetet. Detta anses intressant, eftersom det bekräftar Rotters teori att individer med hög intern LoC har ett större behov att delta i planering och struktur av sitt arbete (Lefcourt, 1982 & Lau, 1982). Majoriteten av respondenterna känner en brist på kontroll i sitt arbete när de inte kan påverka. Respondenterna, som har en hög intern LoC, tar tag i situationen och vill påverka. Även om deras arbetssituation inte alltid tillåter, så finns ett intresse av att delta i planering och struktur av arbetet. De respondenter med extern LoC, såg däremot inget syfte med att försöka påverka möjligheten att delta i planeringen på arbetet. Drag av Learned Helplessness känns igen hos respondenterna med extern LoC. De upplever en oförmåga att förändra sig själva och sina omständigheter, vilket resulterar i att de inte ser någon möjlighet att ta kontroll över olika typer av situationer. Detta kan bero på att de kanske har varit i situationer med bristande kontroll och ihållande stress under längre period. Resultatet som belyser hur respondenterna upplever känslan av kontroll i förhållande till stress, är alltså mycket beroende på var de själva anser att kontrollen ligger, det vill säga individens interna och externa LoC. Respondenterna med

hög intern LoC har lättare att ta kontroll över situationer och att de på så sätt även bör ha lättare för att hantera stress.

En intressant aspekt som samtliga deltidsarbetare tog upp under intervjun, är den sociala segregering som finns mellan konsulter och ordinarie anställda. De inhyrda konsulterna får ofta ett kyligt mottagande av den ordinarie personalen. De ordinarie ser, enligt respondenterna, ibland konsulterna som ett hot. Med denna uppdelning i åtanke verkar det inte som det råder ett gott socialt umgänge och stöd mellan de ordinarie anställda och konsulterna. Tillgången till socialt stöd och behovet av det säger sig dock samtliga respondenter ha, men på grund av segregeringen verkar det sociala umgänget främst förekomma med övriga konsulter på respondenternas respektive arbetsplatser. Evans & Steptoe (2001) menar att socialt stöd bidrar till att reducera negativa känslor och stress. Även Karasek och Theorell (1990) hävdar att detta är en viktig aspekt av individens välbefinnande. Antonovsky (1991) tar också upp det faktum att socialt stöd är en väsentlig resurs, när det gäller hur individen hanterar den anspänning som stress innebär. Det sociala stödet kan ses som en resurs, som hjälper oss att omforma de stressfaktorer som uppkommer, vilket gör stressiga situationer mer förutsägbara och begripliga. I och med att respondenterna befinner sig i en arbetsmiljö, som många gånger kan utgöra en källa till stress, är det sociala utbytet för en konsult möjligtvis av ännu större vikt än för en arbetstagare som har en mindre flexibel arbetssituation. Det som uppmärksammas är att anställningsformens krav på flexibilitet här resulterar i social segregering, vilket i sig påverkar det sociala stödet på arbetsplatsen. Om vi utgår från de teorier som tar upp vikten av socialt stöd på arbetet, så hade respondenterna möjligtvis haft lättare för att ta kontroll och hantera den stress som uppkommer om denna sociala segregering inte hade funnits. Den sociala segregeringen bidrar alltså till att den upplevda känslan av stress ökar på arbetet.

### *Upplevd känsla av stress och kontroll*

I valda forskningsartiklar som tar upp betydelsen av upplevd känsla av kontroll i relation till välbefinnande på arbetsplatsen, så säger exempelvis Thompson & Prottas (2005) att den känsla av kontroll, som arbetstagaren upplever, påverkar deras välbefinnande på arbetet. Även Ettner och Grzywacz (2001) hävdar att arbetstagarens känsla av att ha en hög nivå av kontroll resulterade i mindre stress. De menar att förmågan att ta beslut och att inte känna sig begränsad i sitt arbete, gör av individen upplever mindre stress. Anledningen till att just den studien är

intressant att belysa, är på grund av att denna studies respondenter inte har den möjligheten, vilket kan ses som en källa till deras upplevda känsla av stress. Bond & Bunce (2001) och Eysenck (2000) har också tagit fasta på kontroll som en viktig del för arbete och hälsa. Som resultatet också visar är kontroll viktigt för god arbetssituation och för minskad stress.

Definitionen av positiv stress, vilken är knuten till positiva händelser som är motiverande och tilltalande för individen, framkommer även hos respondenterna. Ibland upplevs stress som någonting bra, på det sättet att det motiverar till att prestera bättre (Selye, 1976, Kindberg & Wallin, 2000).

De konsekvenser som respondenterna upplever fysiskt och psykiskt av stress är framförallt psykisk utmattning, huvudvärk, irritation och trötthet, vilket stämmer överens med några symptom som Rice (1999) tar upp, och som kan förekomma vid stress. Det intressanta här var att majoriteten av respondenterna upplever framförallt psykiska konsekvenser framför fysiska konsekvenser. Enligt Selye kan psykiska konsekvenser av stress leda till att individen tappar tron på sin förmåga, vilket också kan uppmärksammas hos denna studies respondenter (Selye, 1976; Kindberg & Wallin, 2000). Konsekvenser av detta, stämmer till viss del överens med de konsekvenser som Rice (1999) belyser på så sätt att majoriteten upplevde utanförskap på grund av segregering mellan konsulter och ordinarie. Ingen av respondenterna sa att de upplevde några direkta fysiska konsekvenser, mer än att de kände sig utmattade och att de fick ont i huvudet. Detta är dock intressant att belysa eftersom deras symptom skulle kunna ses som tidiga tecken på de konsekvenser som Rice tar upp, och bör därför tas på allvar, då det på lång sikt kan påverka både individen och samhället i negativ riktning.

En källa till stress som respondenterna tar upp är brist på tid i arbetet. Schultz & Schultz tar upp kvantitativ överbelastning i form av att tiden som finns till förfogande är för snål i förhållande till arbetsbördan och att detta är en orsak till stress. Den kvalitativa överbelastning som kännetecknas av alltför svåra arbetsuppgifter uppmärksammades dock inte (Schultz & Schultz, 2010). Något som talar emot det faktum, att brist på tid leder till stress, är studien om daglig arbetsstress som gjordes på företagschefer i USA, som visade på att så länge individen känner tillfredsställelse av arbetet, samt upplever stort ansvar så leder det till positiva känslor av bedrift och fullbordande, trots tidspress (Boswell, Boudreau, Cavanaugh & Roehling, 2000). Dock upplevde respondenterna i denna studie inte ett stort ansvar eller en hög nivå av tillfredsställelse, vilket kanske är en av anledningarna till att tidsbristen är en faktor för stress.

Övriga källor till stress är återigen kravet att vara flexibel och viljan att prestera på topp. Som tidigare nämnts är majoriteten av respondenterna högpresterande på det sättet att de sätter höga krav på sig själva. Här finns återigen en rädsla kring att bli av med sitt arbete om man inte presterar bra. Själva ovissheten kring anställningsformen resulterar alltså i att individen ställer allt högre krav på sig själv. Det kan även diskuteras om den oro som finns inför framtiden, kan påverka respondenternas syn på möjligheter till fortsatt kunskap och utveckling på arbetet. Här bör Karasek och Theorells krav-kontroll-modell uppmärksammas, eftersom den visar på hur man på bästa sätt kan skapa balans mellan de krav som uppkommer på arbetet, och hur pass mycket individen själv kan påverka sin arbetssituation. Eftersom majoriteten inte upplever sig ha förmåga att delta i beslut, planering och struktur, samt att de har höga krav på sig att vara flexibla, så ger det en bild av att respondenterna har en kombination av bristande känsla av kontroll och samtidigt höga krav i sitt arbete! Enligt Karasek och Theorells modell kan arbeten där individen har höga krav, i detta fall i form av flexibiliteten, samt låg kontroll, i form av att inte kunna delta i strukturen av arbetet (det vill säga när individer befinner sig i kategorin "high strain jobs") resultera i allmän psykisk ohälsa för individen. Detta resulterar i bland annat trötthet och depression (Karasek & Theorell, 1990), vilket också uppmärksammades hos respondenterna.

Upplagd känsla av stress är avgörande för hur framgångsrikt individen kan hantera sin omgivning och känna sig meningsfull. En koppling mellan Karaseks och Theorells krav-kontroll modell och Learned Helplessness framkommer. De respondenter som känner en extern LoC. och som hamnar i någon av Karasek och Theorells indelningar, där kontrollen är låg, upplever också en känsla av Learned Helplessness. Dessa respondenter upplever en oförmåga att förändra sig själva och sina omständigheter och blir därmed passiva (Peterson, Maier & Seligman, 1993).

Känslan av kontroll är något arbetsgivaren kan skapa genom att ge mer utrymme för eget beslutsfattande och därmed större ansvar. En positiv spiral sätts då i rullning genom att individen får bättre hälsa vilket även kan bidra till positiva effekter för hela arbetsplatsen. Stress hanteras olika och det nämner respondenterna ett flertal gånger. Det som framkommer i resultatet är att det flexibla sättet att arbeta, kan bidra till låg kontroll då man kastas in i nya arbetssituationer och ibland nya arbetsplatser. Priset man får betala för att arbeta som konsult är kanske en bristande känsla av kontroll.



### *Sammanfattade resonemang*

För att knyta an till frågeställning och syfte så avser denna studie, belysa hur konsulter upplever kontroll i relation till upplevd känsla av stress på arbetsplatsen, för att undersöka vad det finns för likheter hos dessa individer. Syftet med att belysa stress i relation till upplevd känsla av kontroll hos konsulter är för att stress i sig leder till ohälsa, med både psykiska och fysiska symptom. De likheter som resultatet pekar på, är att det råder en bristande struktur, dels i arbetet i sig, i form av dålig kommunikation och planering, och dels i respondenternas arbetsroll, i form av otydliga krav och snabba förändringar. Detta skapar förvirring och osäkerhet hos respondenterna. Det finns även likheter i hur respondenterna upplever de krav som ställs på arbetet. Att arbeta som konsult ställer höga krav på individen att vara flexibel, vilket resulterar i en känsla av hjälplöshet och en bristande känsla av ansvar. Vad det gäller den psykosociala miljön finns det ett behov av social interaktion hos respondenterna. Den psykosociala miljön påverkas dock negativt, på grund av den sociala segregering som finns mellan ordinarie anställda och konsulter. Här är återigen anställningsformens krav på flexibilitet en möjlig anledning till den sociala uppdelningen vilket kan ses som en källa till upplevd känsla av stress och brist på kontroll.

Det uppmärksammas även en likhet vad gäller respondenternas upplevelse av de fysiska och psykiska konsekvenserna av stress, som till exempel utanförskap, mental trötthet, försämrad kommunikation och sämre självkänsla. Dessa konsekvenser stämmer även överens med den teoretiska bakgrunden som tar upp dessa symptom som ett resultat av stress.

Avslutningsvis, för att knyta an till studiens problematisering, så finns det tidigare studier och forskning som ger information kring faktorer som stress, kontroll, den flexibla arbetsmarknaden och hur detta påverkar individers välmående. Den kunskapslucka som denna studie försöker fylla, är hur relationen mellan upplevd känsla av kontroll och upplevd känsla av stress ser ut hos konsulter, eftersom det är svårt att hitta tidigare uppdaterad forskning kring detta. Vad som dock bör uppmärksammas är att det finns stora likheter mellan den data som denna studie samlat in, genom intervjuer och det resonemang som valda teorier och forskningsartiklar tar upp, nämligen det faktum att det finns en tydlig relation mellan individens upplevda känsla av kontroll och upplevda känsla av stress på arbetet.

### *Slutsatser*

En slutsats som kan dras utifrån resultatet är att tidsbristen och det allt högre kravet på flexibilitet leder till en högre upplevd känsla av stress på arbetet. Resultatet visar även att ovissheten kring anställningsformen resulterar i att respondenterna ställer allt högre krav på sig själva, samtidigt som de även upplever en bristande känsla av ansvar på grund av deras anställningsform.

Anledningen till att anställningsformen skapar oro, höga krav på den enskilde individen, en bristande känsla av ansvar och stress kan vara en konsekvens av den bristande arbetsstrukturen – att respondenterna inte vet exakt var och när de ska jobba samt att arbetet i sig innehåller snabba förändringar.

Det uppmärksammades även att de respondenterna som har en hög nivå av intern LoC. har lättare att ta kontroll över situationer. En slutsats som kan dras utifrån detta är att respondenterna med hög intern LoC därför bör ha lättare för att hantera stress.

Respondenterna upplevde en oförmåga att förändra sig själva och sina omständigheter, vilket resulterar i att de inte såg någon möjlighet att ta kontroll över olika typer av situationer. Den slutsats som kan dras utifrån detta, är att möjligheten att påverka och kunna känna kontroll på arbetsplatsen, kan reducera individens upplevda känsla av stress.

Utifrån resultatet och tidigare forskning och teorier kring hur socialt stöd påverkar upplevd känsla av kontroll och stress på arbetsplatsen, uppmärksammar denna studie att den sociala segregeringen bidrar till att den upplevda känslan av stress ökar på arbetet.

Sammanfattningsvis kan man utifrån denna studie dra slutsatsen att anställningsformens krav på flexibilitet skapar en bristande struktur i arbetet, vilket i sig är en grogrund till negativa konsekvenser som ovisshet, bristande känsla av ansvar, höga krav på den enskilde individen samt social segregation. Baserat på teoretisk bakgrund bidrar dessa faktorer till att individen upplever en bristande känsla av kontroll vilket i sig ökar risken för upplevd känsla av stress på arbetet. Utifrån detta resonemang, samt tidigare teorier och forskning, bekräftar studiens resultat hypotesen, att konsulter på dagens svenska arbetsmarknad upplever en bristande känsla av kontroll på arbetsplatsen och att de därmed riskerar att uppleva en högre nivå av stress på arbetet.

Dessa slutsatser kunde dras utifrån inhämtad data samt valda teorier och forskning kring stress och upplevd känsla av kontroll på arbetet. Vad som bör beaktas här, är att det är svårt att generalisera denna studies resultat och slutsatser med tanke på val av urval och metodik. För att kunna generalisera de slutsatser som är presenterade ovan, bör ett antal olika faktorer föras upp

till diskussion: vad har respondenterna för social bakgrund och hur påverkar det resultatet? Vad har respondenterna för typ av personlighet? Respondenternas ”hardiness” – det vill säga, hur ser deras förmåga att hantera stressen ut samt vilken typ av arbete de har och vilken bransch de arbetar i och hur det kan påverka resultatet? För vidare resonemang kring vad som kan ha påverkat resultatet, tar nästa stycke upp studiens svagheter och styrkor.

### *Studiens svagheter och styrkor*

Utifrån studiens urval uppkom ett antal faktorer som kan ha påverkat resultatet. Fem av sex respondenter är deltidskonsulter och enbart en av respondenterna är heltidskonsult. Skillnaden mellan att vara anställd som deltidskonsult och heltidskonsult kan påverka hur respondenterna upplever kontroll i relation till upplevd känsla av stress. Majoriteten av respondenterna har en annan sysselsättning vid sidan av, vilket kan medverka till att allt fokus inte ligger på deras arbete som konsult. Detta gjorde även att det svårare att se likheter i resultatet eftersom en av respondenterna arbetar heltid.

Alla respondenter är kvinnor vilket kan ha påverka resultatet. Det hade möjligtvis varit bättre att använda sig av hälften män och hälften kvinnor, eftersom kvinnor och män kan uppleva stress på olika sätt.

Alla respondenter är från Skåne, vilket också kan ha påverkat resultatet på så sätt att rekryteringsföretag kan fungera olika beroende på vart i landet man befinner sig. Det faktum att urvalet kommer från tre olika rekryteringsbolag kan, även givit en vinklad bild av hur konsulter upplever kontroll i relation till upplevd känsla av stress som konsulter via just dessa tre bolag. Det är även viktigt att uppmärksamma att majoriteten, fyra av respondenterna, kommer samma rekryteringsföretag, bemanningsföretag 1, vilket också kan påverka resultatet. Storleken på de olika rekryteringsbolagen skiljer sig åt vilket även kan påverka hur konsulterna behandlas av bland annat chefer och kollegor. Även beroende på vilken bransch individen arbetar inom, kan upplevd känsla av kontroll och stress se olika ut.

En annan svaghet med denna studie är att valet av metod enbart är kvalitativt. Att inte använda sig av kompletterande kvantitativa instrument som exempelvis enkäter, kan ses som en svaghet.

En av studiens styrkor är att den kvalitativa metoden givit möjligheten att gå på djupet och få svar på hur respondenterna upplever känslan av kontroll i relation till upplevd känsla av

stress. Dock kan resultatet blivit starkt påverkat av att båda författarna studerar psykologi, samt att en av studies författare för tillfället arbetar på ett rekryteringsföretag utöver studierna. Detta kan ha påverkat datainsamlingen och analysen, eftersom en viss förförståelse föreligger. Redan vid val av teori och utförandet av intervjufrågorna kan tidigare erfarenheter spela stor roll för vad som sågs relevant att ta med eller inte. Vid analysen kan tidigare erfarenheter även påverkat vilka citat som valdes att ta med i resultatet. Dock kan tidigare erfarenheter av arbete och studier i psykologi ses som en styrka för denna studie, med tanke på det kanske relevanta faktorer uppmärksammades som annars hade missats.

Att välja teoretisk bakgrund var svårt eftersom det finns ett antal teorier som tar upp fenomenet stress och diskuterar sambandet mellan kontroll och stress. En del som författarna av denna studie anser saknas i teoridelen, är hur individers personlighet påverkar hur kontroll upplevs i relation till känslan av stress på arbetet. Karaseks och Theorells kritiker nämnde exempelvis att personlighetsdrag kan vara en viktig faktor att beakta, när man ser till upplevd känsla av kontroll och krav på arbetsplatsen (Alfredsson 1983). Respondenternas personlighet kan påverka resultatet, på så sätt att urvalet givit personligheter som är mer kapabla att hantera stress eller tvärtom. Därför är en svaghet med denna studie, att den inte belyser vilken typ av personlighet respondenterna har och hur det kan påverka deras upplevda känsla av kontroll, i relation till upplevda känsla av stress på arbetet. Genom att se till individernas personlighet vore det även lättare att gå in på djupet och se till hur respondenterna skiljer sig åt vad gäller deras förmåga att hantera den stress som uppkommer. Det vore även intressant att se till respondenternas sociala bakgrund. Beroende på hur livet utanför jobbet ser ut, skiljer sig respondenterna åt vad gäller till exempel socialt stöd, klass, och tidigare arbetslivserfarenheter.

### *Metoddiskussion*

Den kritik som kvalitativa undersökningar ofta stöter på, är att den information som samlas in, genom till exempel intervjuer, är svåra att generalisera till större populationer (Trots, 2010). Metoden kritiseras även för att vara svår att replikera, eftersom den kvalitativa är beroende av intervjuarens improvisationsförmåga (Bryman 2011). Trots denna kritik finns det fördelar med att använda sig av en kvalitativ metod. I kvalitativa intervjuer väljs respondenterna ut med anledningen att just deras historia är intressant. Genom intervjuer erhålls en kunskap och ett material där olika betydelsefulla teman och mönster går att urskilja, vilket skulle vara svårt att få

fram via en kvantitativ metod (Trost, 2010). Utifrån detta ansågs därför att valet av en kvalitativ metodansats var mest fördelaktigt för denna studie då syftet var att fånga individens upplevelser. Semistrukturerade intervjuer användes för att ge utrymme för spontanitet och improvisation under intervjutillfället, samt för att ge en inblick i respondenternas upplevda känsla av kontroll i relation till upplevd känsla av stress på arbetet.

För att få fram en sammanhängande förståelse för resultatet användes ett hermeneutiskt perspektiv under bearbetningen och analysen. Bryman (2011) menar att man genom hermeneutik försöker svara på vad det är som sker och vad innebörden är. För att få svar på dessa frågor så måste forskaren använda sig av sin egen tolkning. Människan bär med sig en viss förförståelse när olika fenomen tolkas. Detta innebär att alla människor, på grund av sina tidigare erfarenheter, tolkar och upplever saker på olika sätt. Beroende på ens referensramar så ser vi på världen på olika sätt. Detta är något som därför bör uppmärksammas, speciellt i kvalitativ forskning, där forskare måste vara uppmärksamma på vilka referensramar som finns och hur det påverkar analysen av resultatet (Bryman, 2011).

Ens egen roll som forskare i denna studie är en viktig aspekt att beakta, då det inte är möjligt att vara objektiv. Subjektivitet och förförståelse spelar en väsentlig roll som ett verktyg i studien, samtidigt som författarna till denna studie har eftersträvat ett objektiva förhållningssätt under intervju och tolkningsprocess.

Operationaliseringen av begreppen kontroll, krav och frihet var inte tillräckligt tydliga under intervjutillfället. Först i efterhand framkom det i denna studie att det blivit en oklarhet. En tydlig förklaring för respondenterna vilken typ av kontroll, krav och frihet denna studie syftade på uteblev. Respondenterna uppfattade dessa frågor på olika sätt, vilket gjorde det svårt för oss att se likheter i resultatet. Det faktum att intervjuguiden dessutom innehöll kompletterande frågor, där respondenterna skulle gradera deras upplevda känsla av frihet, krav och kontroll, resulterade i att respondenterna blev förvirrade. Den förvirring som uppstod på grund av författarnas oförmåga att operationalisera dessa begrepp, kan ha påverkat hur respondenterna svarade på vissa frågor, och kan därför ha påverkat hela denna studies resultat.

En orsak till att det i denna studie valdes att inte ta med respondenternas gradering av kontroll, krav och frihet i resultatet, var för att det inte framkom något samband mellan deras gradering och övriga svar kring kontroll, krav och frihet. Operationaliseringen av dessa begrepp borde dessutom ha diskuterats mer ingående. Begreppet frihet togs bort från resultat och analys,

eftersom det var svårt för respondenterna att förstå ordets innebörd, samt på grund av att orden kontroll och frihet vid flera tillfällen uppfattades som samma sak. En fördel med detta misstag är att det bekräftade att valet av en kvalitativ metod var bäst för denna typ av studie, eftersom resterande frågor fångade upp respondenternas upplevelser. Om till exempel enkäter delats ut istället, så vore det en överhängande risk att det blivit svårare att klargöra innebörden och operationaliseringen av begreppen. De graderande frågorna kring kontroll, krav och frihet har alltså utelämnats från resultat då det inte blev relevant för studien.

Trots att var sin provintervju genomfördes, visade det sig att de första riktiga intervjuerna inte blev lika uttömmande som de resterande. Troligtvis hade ytterligare provintervjuer resulterat i en rikare data under det första intervjutillfället. Värt att notera är även att antalet intervjuer fördelades ojämnt mellan oss, en utförde fyra intervjuer medan den andra endast gjorde två. Dock har det inte märkts av att detta har fått någon större betydelse för studiens resultat. Möjligtvis har erfarenheten av att hålla i ett större antal intervjuer gett bättre kunskap om intervjusituationen, vilket kan ha gjort att vissa intervjuer är mer uttömmande och adekvata.

Nackdelen med att använda sig av ett bekvämlighetsurval visade sig i denna studie på så sätt, att urvalet endast bestod av kvinnor i ett relativt begränsat åldersspann, samt att majoriteten arbetar som deltidskonsulter. Detta var ingen medveten avgränsning som gjordes, men samtidigt kan detta ha medfört att det var lättare för oss att se vilka likheter som framkom. Då denna studie endast har sex deltagare, hade det troligtvis uppnåtts en högre evidens vid ett större antal, eftersom en liten urvalsstorlek påverkar möjligheten att dra korrekta slutsatser (Gustavsson, 2004).

När intervjuer görs är validitet relevant, på så sätt att det måste ifrågasättas huruvida en verkligt sann beskrivning kommer fram och vad som respondenten egentligen menar med det som sägs (Kvale & Brinkman, 2009). Studiens validitet hänger på att den verkligen belyser det som är avsikten med mätningen (Bryman 2011). Under arbetets gång har det lagts ner mycket tid på att resonera kring detta. Den reliabilitet som främst är aktuell, att se till, i denna studie är interbedömarreliabilitet. I analysen efter de transkriberade intervjuerna, började granskningen av resultatet genom att analysera och tolka intervjuerna var för sig, vilket Lanz (2007) menar ger en högre interbedömarreliabilitet vad gäller materialet, då resultatet är detsamma oavsett vem som bedömer och man finner en överensstämmelse. Det gjordes vidare jämförelser av detta, vilket

gav en bra start för vidare arbete och diskussion där mönster och likheter framträdde. Teman och kärnan söktes genomgående i analysen med reliabilitet och validitet i åtanke.

### *Fortsatt forskning*

Som fortsatt forskning finns ett antal aspekter att belysa. Ett mycket intressant fenomen med studien är segregationen mellan ordinarie anställda och konsulter. I fortsatt forskning vore det intressant att gå djupare in på hur denna uppdelning ser ut, vad det finns för grundläggande orsaker och hur det påverkar, för att kunna skapa en bättre psyksocial miljö för de anställda.

Eftersom denna studie består av fem deltidskonsulter och enbart en heltidskonsult, kan det även vara intressant att upprepa denna studie med ett annat urval. Genom att göra en jämförelsestudie med enbart heltidsanställda, så kan mer information klarlägga det faktum att arbeta som konsult och även belysa om det finns skillnader på hur deltidskonsulter, respektive heltidskonsulter, upplever kontroll i relation till upplevd känsla av stress på arbetet. Vid val av urval föreslås ett bredare åldersspann, då medelåldern i denna studie är relativt låg, samt att rikta sig till individer från flera olika typer av bemanningsföretag i Sverige och inte enbart Skåneområdet.

Denna studie ger information om hur valda konsulter upplever konsekvenserna av stress i dagsläget. Att utveckla en studie som ser mer till de långsiktiga konsekvenser, kan också vara intressant; förslagsvis en longitudinell studie, där det finns möjlighet att undersöka vilka konsekvenser som följer med den stress, som konsulter upplever i en flexibel arbetssituation för att på så sätt bidra till bredare insyn och varför det är relevant att arbeta förebyggande mot stress, för konsulter.

Personligheten är en aspekt som förefaller kunna inverka på hur individen upplever stress och kontroll och det vore därför intresseväckande att se till hur konsulters olika personligheter kan kopplas till stress och kontroll.

## Referenser

- Agervold, M. (2001). *Arbete och stress: en introduktion till arbetspsykologi*. (I. Jansson, Övers). Lund: Studentlitteratur.
- Alfredsson, L. (1983) *Myocardial infarction and environment: use of registers in epidemiology*. Academic thesis, Karolinska Institutet, Stockholm.
- Antonovsky, A. (1991) *Hälsans mysterium*. (M. Elfstadius, Övers) Stockholm: Natur och kultur.
- Bond, F., & Bunce, D. (2001). Job control mediates change in work reorganization intervention for stress reduction. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 290-302.
- Boswell, W. R., Boudreau, J. W., Cavanaugh, M.A., Roehling, M. V. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among U.S managers. *Journal of Applied Psychology*, 85, 65-74.
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (B. Nilsson, Övers). Malmö: Liber AB
- Cooper, C., Fried, Y., Gilboa, S., & Shirom, A. (2008). A meta-analysis of work demand stressors and job performance. *Personnel Psychology*, 61, 227-271.
- Eapen, Gill. (2009). *Flexibility flexible companies for the uncertain world*, Boca Raton: CRC Press.
- Ettner, S., Grzywacz, J. (2001). Workers' perceptions of how jobs affect health: A social ecological perspective. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6 (2), 101-113.
- Eysenck, M. (2000). *Psykologi – Ett integrerat perspektiv*. (B. Nilsson, Övers). Lund: Studentlitteratur.
- Evans, O., Steptoe, A. (2001). Social support at work, heart rate and control: A self monitoring study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6 (4), 361-370.
- Harrington, R. (2013). *Stress, health & well-being: thriving in 21st century*. Wadsworth, Cengage Learning.
- Karasek, R. & Theorell T.(1990). *Healthy Work - stress productivity and the reconstruction of working life*. New York: BasicBooks.
- Kindberg, U. & Wallin, G. (2000). *Den lönsamma balansen – om alternativ till arbetets förtärande stress*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet
- Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. (S. Torhell, Övers). Lund: Studentlitteratur.



- Kvale, S & Brinkman, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. (S.Torhell, Övers). Lund: Studentlitteratur.
- Lag (2012:854) *om uthyrning av arbetstagare*. Stockholm: Arbetsmarknadsdepartementet.  
Hämtad den 1 maj: <https://lagen.nu/2012:854>
- Lantz, A. (2007). *Intervjumetodik*. Lund: Studentlitteratur.
- Lau, R.R. (1982). Orgins of health locus of control beleifs. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42, 332-334.
- Lefcourt, H. (1976). *Locus of Control: Current trends in theory and research*. Hillsdale: N.J. Erlbaum.
- Lefcourt, H.M.. (1982). *Locus of Control: Current trends in theory and research*. Hillsdale: N.J. Erlbaum.
- Maier, S. F., Peterson, C., Seligman, M.E.P. (1993). *Learned Helplessness*. New York: Oxford University Press.
- Nationalencyklopedin. (n.d.). *Stress*. Hämtad den 15 april 2013 från Nationalencyklopedin: <http://www.ne.se/stress>
- Rice, P.L.(1999). *Stress and Health*. Pacific Grove: Brooks/Cole Publishing.
- Rotter, J.B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monograph*, 80 (1, Serial No. 609).
- Rotter, J. B. (1990). Internal versus external control of reinforcement: A case history of a variable. *American Psychologist*, 45, 489-493.
- Schultz, D. P., Schultz, S. E. (2010). *Psychology & work today: an introduction to industrial and organizational psychology*. Boston, Pearson Education.
- Selye, H., (1976). *Stress in Health and Disease*, Butterworth Publishers, Boston: USA.
- Skjöld, C. (2008). Brist på inflytande ger ökad stress. *Välfärd nr 2*. Hämtat 15 april 2013 från Välfärd: [http://www.scb.se/Grupp/valfard/LE0001\\_2008K02\\_TI\\_05\\_A05TI0802.pdf](http://www.scb.se/Grupp/valfard/LE0001_2008K02_TI_05_A05TI0802.pdf)
- Starrin, B., Svensson, P.G. (1994). *Kvalitativ metod och vetenskapsteori*. Lund: Studentlitteratur.
- Skjöld, C. (2008). Brist på inflytande ger ökad stress. *Välfärd nr 2*. Hämtat 15 april 2013 från Välfärd: [http://www.scb.se/Grupp/valfard/LE0001\\_2008K02\\_TI\\_05\\_A05TI0802.pdf](http://www.scb.se/Grupp/valfard/LE0001_2008K02_TI_05_A05TI0802.pdf)
- Statistiska centralbyrån. (April 2012). *Sysselsättning i kommuner och län 2010, korrigerad version 2012-04-12*. (AM32 Registerbaserad arbetsmarknadsstatistik). Stockholm. Hämtad

den 15 april 2013 från Statistiska centralbyrån:

[http://www.scb.se/Pages/PressRelease\\_324905.aspx](http://www.scb.se/Pages/PressRelease_324905.aspx)

Theorell, T. (2003). *Är ökat inflytande på arbetsplatsen bra för folkhälsan?*

*Kunskapssammanställning*. Bollnäs: Prinfo I&N.

Thompson, B., & Prottas, D. (2005). Relationships among organizational family support, job autonomy, perceived control, and employee well-being. *Journal of Occupational Health Psychology, 10*, 110-118.

Trost, J. (2010) *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.

Utbult, M. (2003). *Lärande och arbete - en forskningsöversikt för LO*. Delrapport 4. Landsorganisationen, Sverige.

Währborg, P. (2009). *Den nya ohälsan*. Stockholm: Natur och kultur.

## Bilaga 1

### **Medgivandeblankett**

Vi är två studenter vid Lunds Universitet som under våren 2013 kommer att skriva vår kandidatuppsats i psykologi. Med detta medgivande vill vi ge information kring vår uppsats och hur vi kommer att bearbeta den data vi får in.

#### Information om uppsatsen:

Syftet med vår uppsats är att undersöka hur uthyrda konsulter i sitt arbete upplever relationen mellan upplevd känsla av kontroll och upplevd stress.

Vi har till vår undersökning valt att intervjua sex personer som i dagsläget är anställda via bemanningsföretag.

Intervjun: Intervjun kommer att ta ca 45-60 minuter och är semistrukturerad. Detta innebär att respondenten kommer att få svara på ett visst antal förutbestämde frågor samt följdfrågor som kommer upp under intervjun. Respondenterna har möjlighet att avsluta intervjun när dem vill.

Anonymitet: Intervjuerna kommer att transkriberas och presenteras i uppsatsen. Alla privata uppgifter om intervjupersonen kommer att hållas anonyma. Intervjupersonernas identitet kommer inte att avslöjas. Respondenterna har möjlighet att avbryta sitt deltagande i studien när dem vill.

Förvaring av data: Datan kommer att förvaras fram tills att uppsatsen är färdig och presenterad. Därefter kommer all information att raderas. Respondenterna kommer att få ta del av resultatet av studien.

Kontaktuppgifter: Andrea Månsson: Telefon: 073615 4119 Mail: [andrea\\_mansson@hotmail.com](mailto:andrea_mansson@hotmail.com)

Karin Bergström: Telefon: 070430 8258 Mail: [karinbergstrom3@gmail.com](mailto:karinbergstrom3@gmail.com)

Har du frågor, tveka inte att kontakta oss!

*Med Vänliga Hälsningar* Karin Bergström & Andrea Månsson

## Bilaga 2

### **Intervjuguide**

Informera respondenten om upplägget av uppsatsen, anonymitet samt att de kan avbryta när de vill. Intervjun kommer att ta ca 45-60 minuter och respondenten kommer att få ta del av resultatet av studien när den är sammanställda och klar.

Informera respondenten om att vissa frågor kan upplevas som upprepningar men att detta inte är något ovanligt eller konstigt. Respondenten ska vara medveten om att de inte behöver bekymra sig över om det blir så att vissa av svaren kan kännas som upprepningar.

#### **Del 1: Allmänna inledande frågor;**

- Berätta om dig själv och hur din livssituation ser ut i dagsläget?  
*(Vad har respondenten för arbetstitel, arbetssysslor, varför de arbetar, privatliv m.m.)*
- Hur ser företaget ut där du arbetar och hur länge har du arbetat där? *(Antal anställda, storlek, har de en chef eller flera?)*
- Hur upplever du det att arbeta som uthyrd konsult via ett bemanningsföretag? *(Vad finns det för positiva och negativa aspekter med detta enligt respondenten?)*

#### **Del 2: Shultz & Shultz stressfaktorer på arbetet relaterat till kontroll**

a) Förändringar i organisationen → kan leda till en bristande känsla av kontroll

- Hur pass vanligt är det med snabba förändringar i ditt arbetet?
- Har du varit med om någon större omorganisation eller förändring på företaget där du arbetar? Hur upplevde du det i så fall? Positiva och negativa aspekter? *(Upplever respondenten detta som en utmaning eller ett hot?)*

b) Arbetsrollen → rollkonflikt och odefinierad arbetsroll --> bristande känsla av kontroll

- Trivs du i den roll du har på arbetet idag? (Om de inte gör det ställ frågan: är det något du skulle vilja ändra med din arbetsroll och varför?)
- Upplever du att det är tydligt vilka krav som ställs på dig och vilka arbetsuppgifter som är dina i din arbetsroll? *(Om det inte är det, hur uppfattar dem det? Vad finns det för pos/negativa aspekter med detta?)*
- Känner du att du uppfyller de krav som ställs på dig i din arbetsroll? Varför/Varför inte?
- Uppfyller din arbetsroll de förväntningar du hade innan du började på ditt arbete?

c) Arbetsbelastning → bristande känsla av kontroll över arbetsbörda vs tid samt arbetstagarens egna förmågor och arbetet

- Upplever du att du får tillräckligt med tid och resurser att utföra de arbetsuppgifter du ska göra? Om respondenten inte känner att de har tillräckliga resurser - Hur agerar de i dessa situationer? (Appraisal)
- Upplever du att dina arbetsuppgifter är på rätt nivå eller hade du velat att de var lättare/svårare?

### **Del 3: Frågor med fokus på Karaseks och Theorells teori och Appraisal;**

- Hur pass höga krav upplever du att du har på ditt arbetet? (Rangordna från 1-10?)
- Hur pass mycket kontroll upplever du har i ditt arbete (Rangordna 1-10)
- Hur pass mycket frihet upplever du att du har i ditt arbete (Rangordna 1-10)
- När känner du att du har som mest kontroll över ditt arbete och varför?
- När känner du att du har som minst kontroll över ditt arbete och varför?
- Upplevs situationen som ett hot eller utmaning? (appraisal)
- Hur upplever du din egna förmåga att reagera och agera i dessa situationer. Kan hotet minska eller undanröjas? (appraisal)
- Hur pass stort behov har du att interagera med kollegor under arbetstid och hur ser detta behov ut för dig?
- Hur mycket tid finns det att interagera med kollegor under arbetstid?
- Hur pass mycket socialt stöd från omgivningen upplever du att du får om du blir stressad?

### **Del 4: Frågor med fokus på Learned Helplessness och konsekvenser av den upplevda stressen:**

- Vad innebär stress för dig?
- Upplever du stress under arbetet? Om ja: ställ följande frågor:
- I vilka typer av situationer blir du som mest stressad?
- Varför blir du det i just de typer av situationer och hur upplever du det psykiskt och fysiskt?
- Hur agerar du i stressiga situationer?
- När känner du dig som mest avslappnad på jobbet? Varför?
- När du blir stressad, hur pass mycket kontroll känner du att du har över den situation som gör dig stressad? (*Hur pass mycket känner du att du kan påverka situationen?*)

### **Del 5: Frågor med fokus på LoC:**

- Om du upplever stress på arbetet, vad tror du att det oftast beror på, orsakande faktorer? *(kan bli upprepning, ställ bekräftande fråga om respondenten redan har varit inne på detta)* → Nämn några andra faktorer som gör att de upplever stress om de tidigare har nämnt det.
- Hur pass viktigt är det för dig att delta i planering och struktur av ditt arbete?
- Tror du dina kollegor upplever samma känsla av stress som du gör? Varför/varför inte?
- Var upplever du att kontrollen över din situation ligger, hos dig själv eller i omgivningen?
- Upplever du att resultatet av ditt handlande beror på framförallt dig själv eller din omgivning?

### **Del 6: Appraisal teorin:**

- Hur pass vanligt är det att du måste utföra arbetsuppgifter som ligger utanför ditt egentliga arbetsområde?
- Hur hanterar du de situationer på arbetet där du måste utföra arbetsuppgifter som ligger utanför ditt arbetsområde?

Ser du detta som någonting positivt eller negativt, varför?