



LUNDS
UNIVERSITET

INSTITUTIONEN FÖR PSYKOLOGI

***Hur fungerar relationen mellan arbetsliv och privatliv?
- En studie på flygpersonal och butiksbiträden***

**Cecilia Frankson
Charlott Kjellgren**

Kandidatuppsats ht 2004

Handledare: Magnus Larsson

Abstract

Detta är en empirisk studie som handlar om relationen mellan arbetsliv och privatliv. Det som beskrivs i studien är innebörden av att ha ett serviceyrke samt att arbeta på obekväma tider. Är de två sfärerna, arbetsfären och familjesfären, relaterade till varandra eller är de två helt skilda sfärer? Kan det uppstå konflikter mellan arbetsrollen och familjerollen? Syftet är att undersöka hur relationen mellan arbetsliv och privatliv fungerar för flygpersonal och butiksbiträden. Olika teoretiska perspektiv presenteras på aspekterna av samspelet av arbete och familj. Metoden som används i undersökningen är intervjuer, detta för att få en djupare förståelse av deltagarnas livsvärld. Materialet analyseras genom öppen kodning och axial kodning. Resultatet av våra intervjuer blev att arbete och familjelivet påverkar varandra, dock påverkade arbetslivet privatlivet mer än tvärtom. Anledningen till detta var främst de obekväma arbetstiderna och arbetets emotionella krav.

Innehållsförteckning

| | |
|---|-----------|
| Introduktion | 4 |
| Bakgrund | 4 |
| Tidigare forskning | 4 |
| Teoretiska modeller av samspelet mellan arbete och familj | 6 |
| Bristhypotesen och expansionshypotesen | 8 |
| Gränsteorin (border theory) | 9 |
| De två sfärmodellerna | 10 |
| Emotionella krav (emotional labour) | 11 |
| Sammanfattning | 14 |
| Syfte | 16 |
| Frågeställning | 16 |
| Metod | 17 |
| Företagen | 19 |
| Resultat | 21 |
| Arbetslivet | 21 |
| Arbetets emotionella krav | 23 |
| Privatlivet | 27 |
| Relationen mellan arbetsliv och privatliv | 30 |
| Diskussion | 32 |
| Referenser | 38 |
| Appendix | 39 |
| Intervjuguide | 39 |

Introduktion

Dagens samhälle ser annorlunda ut jämfört med för 50 år sedan. Kvinnorna skötte hushållet medan männen försörjde familjen (Bäck-Wiklund, 1997). Familjen hade även mer tid tillsammans. Relationen mellan arbetsliv och privatliv är mer komplicerad idag och tiden tillsammans med familj och vänner har blivit mindre. Män och kvinnor känner att de måste tillbringa mer tid och även prestera mycket både på arbetet och i hemmet. Har vi, människor, för stora krav på oss själva? Samtidigt som individen vill göra ett bra arbete på sin arbetsplats vill han/hon dessutom vara en bra förälder och partner i hemmet. Detta kan leda till att konflikter och spänningar uppstår för individen. Familjebilden har även den förändrats. Den traditionella kärnfamiljen med mamma, pappa och barn är inte så självklar längre. Många lever idag ensamma, sambo eller som ensamstående förälder. Kan detta vara en effekt av samhällets förändring? Vi har därför valt att fördjupa oss i hur samspelet mellan arbetsliv och privatliv fungerar.

Bakgrund

Vidare kommer vi nu att belysa tidigare forskning som gjorts på området samt introducera olika teoretiska modeller, bland annat konfliktmodellen, spillövermodellen, gränsteorin, emotionella krav och de två sfärsmodellerna som berör samspelet mellan arbetsliv och privatliv. Dessutom kommer vi att nämna hypoteser som bristhypotesen och expansionshypotesen som grundar sig på att vi individer besitter olika roller.

Tidigare forskning

Mauno (1999) diskuterar i sin avhandling om könsaspekten idag, att både män och kvinnor är involverade i familjelivet. Det är inte som det var förr att kvinnorna skötte hushållet och familjen, och männen arbetade och försörjde familjen. Vidare uppger Mauno (1999) att majoriteten av undersökningar som gjorts, håller med om att arbetsliv och familjeliv är relaterade till varandra. Vissa undersökningar har dock funnit att det finns en starkare länk mellan arbete och familjeliv för kvinnor än för män, men den vanligaste slutsatsen man kan dra är att arbetsupplevelser påverkar familjelivet och vice versa, och detta bland båda könen.

Enligt Mooney (2004) har tillväxten av det ”nya” arbetsmönstret, spridningen av nya former av flexibelt arbete och förändringar i arbetets organisation, förstört rytmen av vad som förr kallades ”traditionellt” arbetsliv för många människor. Mooney kallar det för 24/7 samhälle.

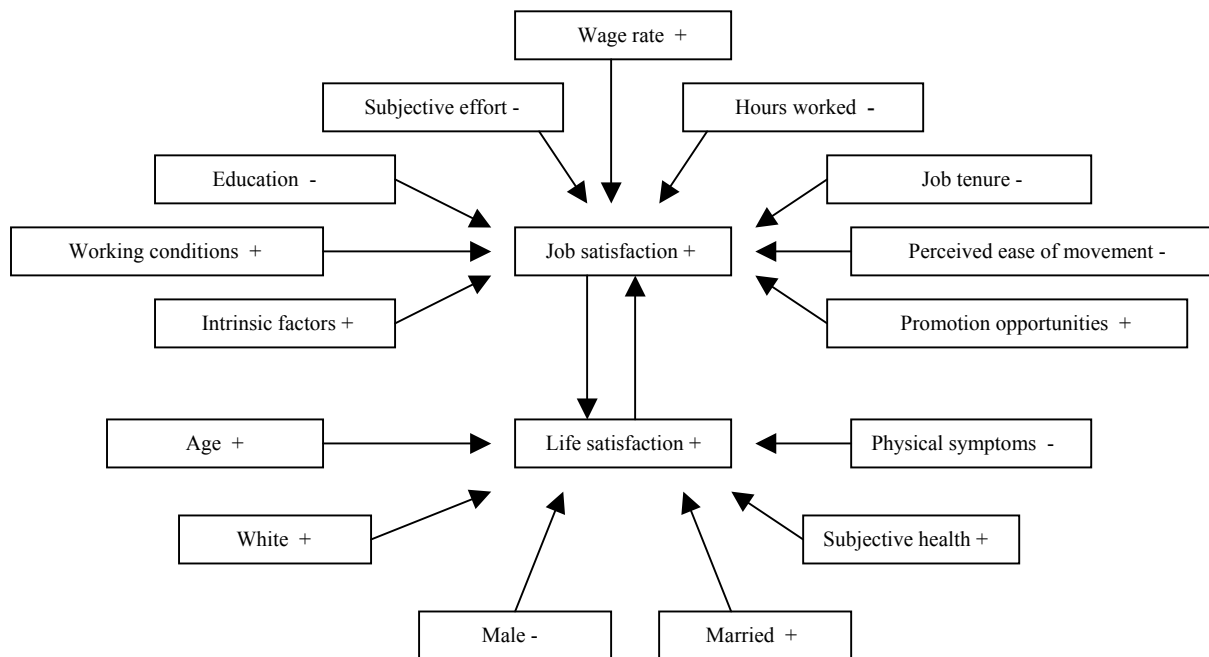
Med detta menar han att till exempel alla supermarkets och bensinstationer som har öppet alla dagar i veckan måste möta behovet av att människor arbetar längre och har mer varierande tider. Det såkallade 24/7 samhället både reflekterar och bidrar till signifikanta förändringar i organisationen av betalt arbete. Allt fler människor upplever att timmarna som de förväntas arbeta har ökat. Många fäder klagat över att de har mindre tid till sin familj, anställda protesterar över att de inte kan ta ut sin semester samt att föräldrar och partners kommenterar att de inte tillbringar mycket tid tillsammans. Mooney (2004) uppger att det är rädslan att förlora sitt arbete som gör att de godtar de ökade arbetstiderna. Konsekvenserna av denna utveckling, enligt sociologen Sennett (2000) är en ökad obalans mellan värderingar som är nödvändiga för att upprätthålla familjelivet och dessa som är nödvändiga för arbetslivet.

Haavio-Mannila (1992) har skrivit en avhandling om arbete, familj och välbefinnande. Hon har bland annat undersökt vem som gör mest i hemmet och kom fram till att ju modernare ett land är desto mer jämlikt är det mellan könen i en familj. Däremot är det många kvinnor som väljer en sysselsättning som inte består av så mycket involvering i arbetet samt att kvinnor oftast arbetar deltid. Många professionella kvinnor har även offrat sin karriär för att ta hand om familjen. Idag har dessa könsaspekter förändrats. Det finns män som ger mycket uppmärksamhet till sin familj medan det finns kvinnor som gör tvärtom, offrar sin familj för karriären.

Enligt Haavio-Mannila (1992) är män och kvinnor som väljer sysselsättning typiskt för deras egen köns grupp mer hängivna till sina arbete. Arbetsorienteringen ökar även med en ökad social status. Kvinnor som är gifta med män med en hög social status gör mer hushållsarbete än de som är gifta med män med en låg social status. Män med en hög status verkar få mycket service hemma från sina fruar. Arbetsstatusen påverkar, männen ”köper” frihet från ”slaveriet i hemmet”, genom deras prestigefyllda sysselsättningsstatus. En hög arbetsstatus innebär även en hög inkomst och andra finansiella och sociala förmåner.

Enligt Dunham (2001) tenderar personer med en hög negativ påverkan (negative affectivity) att fokusera mer på en negativ aspekt på sig själva, på andra människor och på världen generellt. Personer med en hög positiv påverkan (positive affectivity) däremot känner mer välbefinnande och upplever mer positiva känslor och har ett mer positivt humör.

Smither (1998), skriver att tillfredsställelse på arbetet starkt relaterar med ens livssituation. Faktorer som påverkar arbetet positivt kan vara arbetsförhållande, inkomst och karriärmöjligheter. Negativa faktorer kan vara arbetstider och arbetsposition. Faktorer som däremot påverkar ens livssituation positivt kan vara ålder, om man är gift och har god hälsa. Faktorer som kan utveckla en negativ livssituation kan vara fysiska besvär.



Figur 1:1 Arbetstillfredsställelse och livstillfredsställelse

Som figuren illustrerar (Smither, 1998), fann forskare att arbetstillfredsställelse och livstillfredsställelse är relaterade till varandra, med många olika faktorer som påverkar båda former av tillfredsställelse. Ett ”+” indikerar på en positiv korrelation mellan en faktor och tillfredsställelse; ”-” indikerar en negativ korrelation.

Teoretiska modeller av samspelet mellan arbete och familj

Mauno (1999) nämner fem teoretiska modeller som beskriver länken mellan arbete och familj. Dessa är: kompensation (compensation), segmentering (segmentation), instrumentell (instrumental), spillöver (spillover) och konflikt (conflict) modellen. Generellt kan man säga att var och en av dessa modeller tyder på att arbete och familjelivet påverkar varandra, och oftast då att arbetet har en större effekt på familjelivet än tvärtom.

Kompensationsteorin (Mauno,1999) förklarar att upplevelser i olika sfärer av livet är vanligtvis absoluta motsatser, till exempel om individen inte känner sig tillfredsställd med sina roller på

arbetet så känner individen att han/hon vill kompensera detta genom att skapa en större investering i tillfredsställelse till sina familjeroller. Teorin om att man kompenserar en roll som man inte är tillfredsställd med, till en annan roll känns främmande för oss. Är det inte mer så att de individer som inte känner sig tillfredsställda med sina arbetsroller tenderar att överföra denna otillfredsställelse till sina familjeroller? Med andra ord, är man inte tillfredsställd med en roll går det oftast utöver en annan roll.

I segmenteringsteorin är arbetsmiljön och familjemiljön separata sfärer, segregerade av tid, uppgifter och område. Denna teori anser vi stämmer, att det är två separata sfärer, så länge det handlar om segregation av tid, uppgifter och område. När känslor som psykologiskt välbefinnande och tillfredsställelse blir involverade, upplever vi att sfärerna inte längre är separata utan är mer relaterade till varandra.

Instrumentella teorin syftar på att en roll i en domän utnyttjas till att tillfredsställa en roll i en annan domän. Dessa tre modeller är mindre vanliga och forskarna fokuserar mer på konfliktmodellen och spillövermodellen.

Konfliktmodellen, enligt Mauno (1999), antyder att när en person inte är nöjd och tillfredsställd i en domän till exempel arbetet, kan detta gå ut över en annan domän, exempelvis familjen. På så sätt kan familjen bli lidande om individen inte är tillfredsställd och nöjd med sitt arbete och tvärtom. Konflikt mellan arbete och familj kan även uppstå när en individ måste utföra flera roller, exempelvis att individen måste vara make/maka, anställd samt förälder (Greenhaus & Beutell, 1985). För att utföra dessa roller på ett bra sätt krävs det att man har tillräckligt med tid, energi och engagemang. Flera roller kan resultera i två typer av konflikter (Mauno, 1999. Allard, 2003): (1) work – to- family conflict, där arbetet ingriper på familjen, och (2) family – to – work conflict, där familjen ingriper på arbetet. Är det alltid så att arbetet ingriper på familjen och tvärtom? Vi ställer oss kritiska till att det ena måste ingripa på det andra. Människor har olika personligheter samt att de hanterar situationer på olika sätt. Vissa människor har lättare för att lämna sina känslor och roller i respektive sfär och på så sätt ingriper sfärerna inte på varandra, medan andra människor har svårare för att separera sina roller och känslor vilket kan resultera i att det ena ingriper på det andra.

Spillövermodellen går ut på att arbete och familjeliv påverkar varandra, på grund av lika erfarenheter i dessa två domäner av livet (Mauno, 1999). Positiva eller negativa känslor,

attityder, färdigheter och beteenden som en individ upplever i en domän, exempelvis familjen, sprider sig till en annan domän, till exempel arbetet. Vi anser att teorin är bra så länge det är positiva beteenden, attityder och färdigheter som sprider sig över till den andra domänen. Är det däremot negativa egenskaper som sprider sig över till den andra domänen är det mindre bra. Kan dessa negativa egenskaper skapa problem och konflikter för individen?

Skillnaden mellan konfliktmodellen och spillövermodellen är att i konfliktmodellen blir det en *konflikt* mellan arbete och familj på grund av att man inte är nöjd eller tillfredsställd i en domän, samt att det kan uppstå konflikter i att utföra flera roller. I spillövermodellen *påverkar* arbete och familjeliv varandra, både positivt och negativt, i den mening att det man upplever i en domän sprider sig över till den andra domänen.

Bristhypotesen och expansionshypotesen

Människor har många olika roller som till exempel anställd, förälder och hushållsarbetare (Allard, 2003). Forskare har undersökt effekterna av att ha många roller. Det finns dock fortfarande många obesvarade frågor om rollerna har en positiv eller negativ påverkan på psykologisk stress samt om det finns några skillnader mellan könen. Bristhypotesen (the scarcity hypothesis) uttrycker att män och kvinnor har speciella, men olika primära roller (Marks, 1977). Vidare berättar Marks att bristhypotesen utvecklades 1960 när normen var att det endast fanns en familjeförsörjare och hypotesen användes till att förklara svårigheterna i att hantera multipla roller. Mannen som oftast var ensam familjeförsörjare gav mycket energi till sin roll på arbetet, vilket ledde till att energin till rollen som familjefar blev mindre. Vissa roller kräver mycket energi och detta leder till att energin till andra roller tar slut (Allard, K. 2003). Alla individer har en begränsad mängd av energi (Marks, 1977). Att möta givna roller kunde vara ansträngande och svårt. Exempelvis att mannen skulle vara både en bra familjeförsörjare och en bra familjefar kunde han uppleva som ansträngande och svårt, då den givna rollen som familjefar blev mindre på grund av att energin tog slut.

På 1970-talet började män och kvinnor att engagera sig mer i både arbetsrollen och familjerollen (Marks, 1977). Forskare fann indikationer på att individer med multipla roller inte upplevde det svårt eller ansträngande att möta givna roller, som bristhypotesen hävdade. Bristhypotesen kan inte förklara varför vissa människor med multipla roller lider av överbelastande och krävande roller, och andra inte gör det (Marks, 1977). För att förstå effekterna av att ha multipla roller utvecklades en ny hypotes på 1970-talet.

Expansionshypotesen (the expansion hypothesis) går ut på att individer är skickliga på att utveckla ett starkt engagemang till sina multipla roller (Marks, 1977). Engagemanget till olika roller skiljer sig åt beroende på hur viktig en given roll är i relation till andra roller. De roller som man tycker är viktiga engagerar man sig mer i än de roller som man tycker är mindre viktiga, till exempel kan en individ känna att han/hon vill engagera sig mer i familjrollen än i arbetsrollen. I kontrast till bristhypotesen hävdar Marks (1977) att de mänskliga energiresurserna är flexibla istället för begränsade som tidigare. Energiresurserna expanderar beroende på hur engagerad individen är i rollen. Desto mer engagemang individen har i en roll, desto mer energi får han/hon. Expansionshypotesen föreslår också att multipla roller är fördelaktiga för psykologiskt välbefinnande både för män och kvinnor (Nordenmark, 2002). Ett starkt engagemang till både familjrollen och rollen som anställd har en positiv effekt på välbefinnandet. Empirisk forskning, som grundar sig på expansionshypotesen, (Allard, 2003), indikerar att multipla roller är associerade med högre självförtroende, arbetstillfredsställelse, psykologiskt välbefinnande och förser sig med en buffert som tillåter en att finna tillfredsställelse och stöd i en livs area, när man har problem i en annan.

Expansionshypotesen tycker vi för ett bra resonemang om att engagemanget och energin till en roll ökar beroende på hur viktig en given roll är i relation till andra roller. Dock ställer vi oss kritiska till att energiresurserna alltid är flexibla eftersom olika faktorer, såsom vilken sinnesstämning man befinner sig i, kan påverka människors energi vilket kan leda till att energin ibland är begränsad.

Gränsteorin (border theory)

Clark (2000) utvecklade en ny teori som specifikt berör relationen mellan arbete och familj, gränsteorin (border theory). Teorin påstår att människor är "gränsöverskridare" som dagligen gör övergångar mellan två separata världar eller sfärer; arbetssfären och familjssfären (Allard, 2003). De olika sfärerna skiljer sig ofta i kulturer och associerar vanligtvis med olika regler, genom mönster och beteende. Individen, gränsöverskridaren, måste orka med skillnaderna mellan arbetssfären och familjssfären samt balansera kontrasterna som kan uppkomma.

De gränsöverskridare som deltar centralt i båda sfärerna har en större balans mellan arbete och familj (Clark, 2000). Upplevelsen av balansen mellan arbete och familj är även beroende av relationen mellan gränsöverskridaren och andra sfärmedlemmar, såsom familjemedlemmar

och arbetskolleger. Har jag som gränsöverskridare en bra relation till mina familjemedlemmar och arbetskolleger är balansen bra mellan arbetsfären och familjesfären. Om sfärmedlemmarna, arbetskolleger och familjemedlemmar, bryr sig om gränsöverskridaren som en hel person, är medvetna om gränsöverskridarens andra sfärer och stöder hans/hennes roll i en annan domän, är balansen mellan arbete och familj högre för denna gränsöverskridare än de gränsöverskridare som inte har denna typ av relation till andra sfärmedlemmar. Med andra ord, det är viktigt att familjemedlemmarna är medvetna om individens, gränsöverskridarens, arbetsfär och tvärtom samt att familjemedlemmar och arbetskolleger bryr sig om individen, gränsöverskridaren, som person och stödjer individen i hans/hennes andra roller för att det ska bli en bra balans mellan arbete och familj. Teorin säger också att det är viktigt att sfärmedlemmar frekvent engagerar sig över - gränsen (across-the-border) kommunikationen. Med detta menas att förmän och anställda kommunicerar om familjen och att familjen kommunicerar om arbetet (Clark, 2000). Gränsteorin är ett försök att förklara "how individuals manage and negotiate the work and family spheres and the borders between them in order to attain balance" (Clark, 2000:750).

Reflektionerna i denna teori stämmer överens med vår verklighet, att man ständigt pendlar mellan de två olika sfärerna. För att få en bra fungerande balans mellan arbete och familj är det viktigt att sfärmedlemmarna är medvetna om varandra. Vad händer om det blir obalans mellan de två sfärerna? Uppstår det en konflikt för individen?

De två sfärmodellerna

Olika teoretiska modeller har använts för att förklara olika steg i relationen mellan arbete och familj (Allard, 2003). En av dem, den separata sfärmodellen, har använts för att beskriva relationen mellan arbete och familj under eran när mannen var ensam familjeförsörjare och när arbetsansvaret och familjansvaret var könsspecifikt (Allard, 2003). Familjelivet och arbetslivet var två separata och icke överlappande världar, med deras två funktioner; territorium och beteende regler. Samhället med mannen som ensam familjeförsörjare har förändrats, till att både mannen och kvinnan vill göra karriär samt att mannen har fått en större roll i hemmet. Det är mer vanligt att mannen är hemma och tar hand om barnen. Idag har man identifierat olika länkande mekanismer mellan arbetslivet och familjelivet (Allard, 2003). Ett vanligt exempel av dessa länkande mekanismer är effekterna (känslor, attityder, skickligheter etcetera) av arbete och familj som sprider sig över från en sfär till en annan. Dessa länkade mekanismer visar att arbetsfären och familjesfären relaterar till varandra och att det som

händer i en sfär kan inte separeras från vad som händer i en annan (Allard, 2003). Denna modell kallas för överlappningsfärsmodellen (overlapping spheres model). Banden är mindre klara än den tidigare separata sfärmodellen. Överlappningsfärsmodellen påminner mycket om spillövermodellen, då även denna påpekar att familjelivet och arbetslivet är relaterade till varandra.

En tredje modell kallas för arbete – liv integrations modellen (work – life integration model). Varje två-familjeförsörjande par måste harmonisera med åtminstone två arbetsplatser, båda med sina egna behov. Samhället kräver i stort att både mannen och kvinnan måste arbeta på grund av ekonomiska skäl. Det är nu ännu viktigare att både mannen och kvinnan är medvetna och accepterar varandras sfärer för att balansen mellan arbete och familj ska fungera. Förändringar i normerna och det faktum att både män och kvinnor arbetar har också påverkat arbetsmarknaden. Samhällets stora förändring har lett till att både män och kvinnor har sökt sig ut till arbetsmarknaden. Arbetstillfällena har blivit fler eftersom samhället har utvecklats men samtidigt är det fler människor som konkurrerar om arbetstillfällena. Även mentaliteten och atmosfären har förändrats på arbetsplatserna eftersom kvinnorna har blivit en del av arbetsmarknaden.

Emotionella krav (emotional labour)

Organisationer styr och kontrollerar mer och mer hur anställda ska presentera sig själva för andra (Morris & Feldman, 1996). Med andra ord den image den anställda har gentemot kunder eller passagerare samt interaktionen mellan anställd och kund/passagerare kontrolleras mer och mer av arbetsgivaren. Konsekvensen av detta blir att den anställda visar känslor som är specificerade och önskade av organisationen. *Emotionella krav* (emotional labour) är uttryckta känslor som är önskvärda av organisationen under service transaktionen (Morris & Feldman, 1996). Emotionella krav delas in i fyra tydliga dimensioner: (1) frekvensen av lämpliga emotionella uttryck, (2) uppmärksamhet på reglerna av begärda uttryck, (3) variation av begärda känslor som ska uttryckas, och (4) emotionell dissonans.

Frekvensen av emotionella uttryck

Detta är nyckeldimensionen bland vilka arbeten som kan bli ordnade i termer av emotionella krav. Frekvensen av emotionella uttryck fokuserar på frekvensen av interaktion mellan den anställda och kunden/passageraren. Ju oftare en anställds roll kräver ett socialt passande

emotionellt uttryck, desto större kommer organisationens önskningar för begärda uttryck av känslor att bli. Denna dimension är en viktig indikator på emotionella krav.

Uppmärksamhet på reglerna av begärda uttryck

Den andra dimensionen av emotionella krav är nivån av uppmärksamhet på reglerna av uttryck som begärs av arbetet. Ju mer den anställde uppmärksammar och tänker på organisationens/företagets krav på reglerna av begärda uttryck, desto mer psykologisk energi och psykisk ansträngning kommer servicearbetet kräva från den anställde – och detta innebär följaktligen mer krav på emotionella uttryck.

Varaktigheten av emotionella uttryck. Korta interaktioner med kunder/passagerare involverar oftast bestämda skrivna interaktions format – ett enkelt tack, och kanske ett leende. Detta innebär att nivån av ansträngning, som krävs för emotionella uttryck, för kort varaktighet är ganska minimal. Emotionella uttryck för längre varaktighet skulle då kräva mer ansträngning och fler emotionella krav. Mer information om kunden/passageraren blir tillgänglig när interaktionen blir långvarig. Detta gör det svårare för den anställde att undvika att visa sina egna personliga känslor samt att den anställde blir rädd för att överträda organisationens normer.

Intensiteten av emotionella uttryck. Emotionell intensitet beror på hur stark eller med vilken magnitud en känsla upplevs eller uttrycks. Det är intensiteten av den uttryckta känslan som avgör om kunden/passageraren ändrar sina beteende under serviceinteraktionen, för människor blir övertygade eller skrämde av den uppfattade intensiteten av serviceutövarens känslor. Kunder/passagerare förväntar sig inte någon emotionell intensitet i korta skrivna interaktioner, till exempel med telefonförsäljare. Däremot förväntar de sig mer utbyte av intensitet i längre, ickeskrivna interaktioner som till exempel med sjuksköterskor.

Variation av begärda känslor som ska uttryckas

Desto större variation av känslor som ska uttryckas, desto större blir det emotionella kravet på rollinnehavaren. Serviceutövare som hela tiden måste ändra sina uttryckta känslor för att passa den specifika situationen måste engagera sig mer aktivt i planering och medvetet kontrollera sina beteenden.

Emotionell dissonans

Konflikten mellan de äkta kända känslorna och känslorna som organisationen kräver ska uttryckas, till exempel skulle det krävas små emotionella ”krav” att sälja en produkt som man verkligen tror på själv. Medan ”kravet” är mycket större för en sjuksköterska som måste uttrycka en neutral känsla när en långtidspatient som han/hon tycker om dör.

Har företag rätt att ställa emotionella krav på sina anställda? Vad tycker de anställda om att behöva visa känslor som inte är deras riktiga känslor? Undviker de anställda att utföra långa interaktioner med kunder/passagerare för att slippa ansträngning?

Sammanfattning

Den separata sfärmodellen har använts för att beskriva relationen mellan arbete och familj under eran när mannen var ensam familjeförsörjare och när arbete och familjeansvaret var könsspecifikt. Familjelivet och arbetslivet var två separata och icke överlappande världar. Samhället har dock förändrats. Både män och kvinnor är involverade i familjelivet och arbetslivet. Det förekommer att både män och kvinnor offerar sin familj för arbetet och tvärtom. Denna förändring i samhället har även gjort att den har utvecklats. Fler människor är ute på arbetsmarknaden och arbetstiderna har blivit längre. Det nya samhället kallas av Mooney för 24/7 samhället och innebär att samhället får möta människors behov eftersom de har längre arbetsdagar och mer varierande tider. Den innan så klara och tydliga bild av familjelivet och arbetslivet som två separata världar har förändrats. Idag har man identifierat olika länkande mekanismer mellan arbetsliv och privatliv. Dessa länkar visar att sfärerna, arbetsfären och familjesfären, relaterar till varandra. Det som händer i en sfär kan inte separeras från vad som händer i en annan, den så kallade överlappningsfärmodellen. Mauno har en liknade teori. Hon pratar om fem teoretiska modeller: kompensation, segmentering, instrumentell, spillöver och konflikt modellen. Även dessa tyder på att arbetsliv och familjeliv påverkar varandra. Dock har oftast arbetet en större effekt på familjelivet än tvärtom. Clark utvecklade en ny teori som specifikt berör relationen mellan arbete och familj, gränsteorin. Teorin påstår att människor är ”gränsöverskridare” som dagligen gör övergångar mellan de två separata världarna eller sfärerna; arbetsfären och familjesfären. Vi, människor, besitter många olika roller. Bristhypotesen uttrycker att män och kvinnor har speciella, men olika primära roller. Bristhypotesen utvecklades 1960 när normen var att det endast fanns en familjeförsörjare och hypotesen användes till att förklara svårigheterna i att hantera multipla roller. Hypotesen poängterar att det är svårt och ansträngande att möta olika roller och även att energin är begränsad. Expansionshypotesen grundades på 1970-talet för att förstå effekterna av att ha multipla roller. Hypotesen bygger på att individer är skickliga på att utveckla ett starkt engagemang till sina multipla roller. De multipla rollerna är fördelaktiga och ett starkt engagemang till både familjerollen och rollen som anställd har en positiv effekt på välbefinnandet. Till skillnad från bristhypotesen med en begränsad energi är energiresurserna i expansionshypotesen flexibla. Även personer med en hög positiv påverkan känner tillfredsställelse och upplever mer positiva känslor, än personer med hög negativ påverkan som tenderar att fokusera mer på negativa aspekter på världen generellt.

Organisationer och företag ställer stora emotionella krav på sina anställda. De styr och kontrollerar mer och mer hur den anställda ska presentera sig själv för andra. Konsekvensen av detta blir att den anställda visar känslor som är specificerade och önskade av organisationen. *Emotionella krav* (emotional labour) är uttryckta känslor som är önskvärda av organisationen under service transaktionen.

Syfte

Vårt syfte med studien är att undersöka relationen mellan arbetsliv och privatliv. Vi har valt att rikta in oss på flygvärdinnor/flygvärdar och butiksbiträden.

Vi vill framhålla att den här undersökningen inte strävar efter att upptäcka skillnader mellan könen, utan vårt huvudsyfte är som vi tidigare sa att belysa relationen mellan arbetsliv och privatliv.

Anledningen till att vi valt att undersöka detta ämne är att vi båda har egna erfarenheter från dessa yrkeskategorier samt att vi kom fram till att de är tämligen lika. Lika på det sätt att båda yrkena går ut på att ge service till andra människor, det krävs av de anställda att de ständigt är pigga och alerta, hjälpsamma, de måste bjuda på sig själva och vara mycket sociala. Yrken som flygvärdinnor/flygvärdar och butiksbiträden kräver även att man arbetar obekväma arbetstider. Utifrån våra egna upplevelser vet vi att det kan vara svårt att kombinera arbetsliv med privatliv och vill därför undersöka hur utbrett detta är bland andra människor inom samma yrken. Vi tycker även att det är ett aktuellt ämne eftersom familjebilden har förändrats. Båda parter vill göra karriär samt har det blivit mer vanligt med skilsmässa, som kanske är en effekt av den förändrade familjebilden. Idag sker även många omorganisationer på företag vilket vi tror kan skapa irritation och oro bland de anställda. Denna negativa känsla kan påverka familjelivet.

Frågeställning

Vilka konsekvenser kan ovannämnda arbeten få på ens privatliv? Orkar man efter fyra dagars resande eller många sena kvällars arbete vara social med sin familj och/eller sina vänner? Vår frågeställning lyder således: Hur fungerar samspelet mellan arbetsliv och privatliv för flygvärdinnor/flygvärdar och butiksbiträden?

Metod

Vi har valt att göra intervjuer. Anledningen till att vi valde denna metod var för att få en bättre och djupare förståelse av intervjupersonens livsvärld. Vi strävade också efter att få en bredare och större uppfattning om intervjupersonens känslor och upplevelser. Vid intervjun kunde vi som intervjuledare ställa följdfrågor och därmed fick vi mer öppna och utvecklande svar av intervjupersonen.

Undersökningsdeltagare

Våra undersökningsdeltagare bestod av fyra flygvärdinnor och en flygvärd, samt fyra kvinnliga butiksbiträden och ett manligt butiksbiträde. Undersökningsdeltagarna var i varierande åldrar från 24-40 år. Gemensamt för undersökningsdeltagarna var även att de arbetat på respektive företag i ett flertal år. Sex av deltagarna har ett samboförhållande, tre deltagare är singlar och en är ensamstående mamma. Tre av undersökningsdeltagarna har barn.

Procedur

Vi började med att skaffa oss förkunskaper om ämnet, genom att läsa litteratur. Därefter klargjordes syftet med studien. Vi tog ställning till vilken analys- respektive intervjuteknik som var lämpligast. Intervjuformen som passade vårt arbete bäst var halvstrukturerad intervju. Halvstrukturerad intervju innebär att den är fokuserad på bestämda teman (Kvale, 1997), och därför inte strängt strukturerad med standardiserade frågor. Detta gav oss en möjlighet att göra förändringar när det gällde frågornas form och ordningsföljd efterhand, om det krävdes för att vi skulle kunna följa upp svaren och berättelserna från den intervjuade. Analysmetoden som vi valde att använda oss utav var klipp och klistra metoden för att kategorisera materialet i mindre delar.

En allmän planering och en tidsplan över vår undersökning gjordes upp, samt förberedde vi för våra intervjuer. För att få svar på vår frågeställning var det viktigt att vi valde rätt intervjupersoner, som kunde bidra med relevant erfarenhet (Smith, 2003). Detta förespråkas av grounded theory. Relevanta intervjufrågor skrevs ner för att erhålla den eftersträvade kunskapen. Sedan gjordes en intervjuguide med 20 förutbestämda frågor (se appendix), där vi själva kunde avgöra hur mycket vi ville diskutera runt en fråga. Det viktigaste för oss var att få ut värdefull information för vår undersökning. Varje intervjufråga kan bedömas både

tematiskt och dynamiskt (Kvale, 1997). En bra intervjufråga bör bidra tematiskt till kunskapsproduktionen och dynamiskt till skapandet av ett bra samspel mellan intervjuare och intervjuperson. Tematiskt relateras frågorna till ämnet för intervjun, till de teoretiska föreställningar som ligger till grund för undersökningen och till den följande analysen. Dynamiskt bör frågorna stimulera till ett positivt samspel, så att samtalet hålls flytande och den intervjuade känner sig motiverad att tala om sina upplevelser och känslor. Frågorna bör vara lätta att förstå, korta och befriade från akademisk jargong (Kvale, 1997).

Efter vår planering bokade vi in intervjuer via telefon. Vi valde att banta intervjuerna för att lättare komma ihåg vad deltagarna sagt. Innan varje intervju började informerade vi intervjupersonen om deras anonymitet och konfidentialitet. För att skapa en bra personlig kontakt med intervjupersonen pratade vi en stund innan intervjun och informerade kort om vad undersökningen handlar om. Detta gjorde vi även för att få en så avslappnad och trygg miljö som möjligt. Enligt Kvale (1997) innebär informerat samtycke att man informerar undersökningsspersonerna om undersökningens generella syfte. Man berättar hur undersökningen är upplagd i stort och om vilka risker eller fördelar som kan vara förenade med deltagande i forskningsprojektet. Informerat samtycke innebär också att undersökningsspersonerna deltar frivilligt i projektet och har rätt att dra sig ur när som helst (Kvale, 1997).

Vi intervjuade flygvärdinnorna hemma hos en av intervjuledarna och butiksbiträdena på deras arbetsplats. När intervjuerna var färdiga förberedde vi intervjumaterialet för en analys genom transkribering. Vi lyssnade på banden och skrev ner materialet, delvis detaljerat, på dator. Tillvägagångssättet för att samla in innehållsrik data är att beskriva deltagarnas perspektiv och handlingar samt att man observerar och dokumenterar sådant som belyser deltagarnas utsagda intentioner (Smith, 2003). Metoden som vi använde för att kategorisera materialet var klipp och klistra metoden. Anledningen till att vi valde denna metod istället för att använda oss utav ett dataprogram, var för att få en bättre överblick, kontakt och kontroll över materialet. Vi läste igenom materialet för att få en bättre och närmare kontakt med intervjupersonernas sagda intentioner. Därefter delades materialet in i större kategorier för att sedan delas in i mindre subkategorier. Detta gjorde det lättare för oss att se samband, likheter och skillnader mellan kategorierna samt att lättare kunna analysera materialet. Processen att analysera sin data kallas för kodning. Koderna formas under forskningsprocessen och genererar frågor till materialet och dessa koder leder till teoretiska kategorier (Smith, 2003).

Vi använde oss utav öppen kodning vilket är en process där man bryter ner, undersöker, jämför, ser till begrepp och kategoriserar data enligt grounded theory (Smith, 2003). Det finns åtskilliga vägar för att närma sig processen av öppen kodning (Strauss & Corbin, 1990). Den första är "line- by-line" kodning och innebär att varje rad i en text namnges (Strauss & Corbin, 1990). Man ställer frågor under kodningsprocessen som till exempel, vad pågår?, vad gör människorna som beskrivs?, vad säger personen?, samt vad tas för givet i utsagor (och handlingar)? Koderna bör ges så precisa namn som möjligt. Den kodning som vi använt oss utav och som vi tyckte var lämpligast i vår studie var "sentence or paragraph" kodning. Här kan ställas frågor som: vad är huvudbegreppet i denna mening eller paragraf? Därefter ges meningens eller paragrafen ett namn. Sedan går man tillbaka och gör en mer detaljerad analys på begreppet. Denna kodning kan användas när som helst men den är speciellt användbar när åtskilliga kategorier redan har fastställts och man vill börja koda runt dem. Den tredje kodningen innebär att man tar hela intervjun, observationen eller dokumentet och ställer frågan: Vad händer här egentligen? Kan några skillnader eller likheter ses från tidigare intervjuer som kodats? När man fått svar på frågorna kan man gå tillbaka till data och analysera mer specifikt för likheter och skillnader.

Axial kodning innebär att man tar all data och slår samman efter öppen kodning genom att man ser samband mellan kategorierna (Strauss & Corbin, 1990). Axialkodning är en process där man relaterar subkategorier till en kategori. Det är en komplex process av induktivt och deduktivt tänkande som innehåller åtskilliga steg. Dessa är fulländade genom att man gör jämförelser och att man ställer frågor precis som i öppen kodning. Procedurerna i axialkodning är mer fokuserade än i öppen kodning.

Företagen

Det är värt att nämna, innan man läser vidare, att situationen på båda företagen i dagens läge är tämligen spänt. På flygbolaget har avtalen för flygvärdinnor/flygvärdar förändrats. De har fått färre fridagar, från att ha arbetat exempelvis fem dagar och varit lediga i fyra dagar har bolaget nu i det nya avtalet ändrat detta till endast tre dagars ledighet efter fem dagars arbete. Bolaget har delats upp i tre stycken bolag. Detta har resulterat till att konflikter har uppstått mellan de olika bolagen. Konflikterna handlar bland annat om orättvis fördelning mellan långlinjerna. Flygturerna är uppdelade mellan kortlinjer och långlinjer. Att flyga kortlinjer innebär att flyga inom Europa eller Skandinavien. Långlinjerna innebär att flyga interkontinentalt. Även servicekonceptet har förändrats på kortlinjerna vilket leder till att den

personliga kontakten mellan passagerare och flygvärdinna/flygvärd minskat. Sjukfrånvaron har ökat explosionsartat eftersom arbetet ombord kombinerat med färre fridagar har gjort att många mår sämre. Flygbolaget är tvingade att fråga personalen om de är villiga att arbeta på sina fridagar för att inte behöva ställa in flygturer. Bolaget har till och med erbjudit en summa pengar per fridag plus grundlön och traktamente.

På varuhuset har situationen blivit spänd på grund av att öppettiderna har ändrats. De nya öppettiderna innebär att personalen får arbeta längre på kvällarna (till klockan 22.00) både på vardagar och helger samt att de även får arbeta på alla röda dagar, detta inkluderar julafton, nyårsafton och midsommarafton. Anledningen till att varuhuset har ändrat sina öppettider beror på att ett annat liknande varuhus har öppnat inom samma geografiska område. Konkurrensen har blivit hårdare.

Resultat

Resultatet grundar sig på de olika subkategorierna. Varje nytt stycke innebär en ny subkategori.

Arbetslivet

De flesta av våra intervjupersoner trivs på sitt arbete. En av intervjupersonerna säger att *”jag kan verkligen längta efter att ha tråkigt”*. Generellt inom flygvärdinnebranschen är det kollegerna och de roliga stoppen på långturerna som gör att man trivs med sitt arbete samt att man träffar många nya människor.

”Jag älskar att det händer saker hela tiden och det är speciellt stoppen och mina kolleger som jag brinner för”.

På liknande sätt anger butiksbiträdena att det är just arbetskamraterna, kunderna och att det inte är enformiga arbetsuppgifter som gör att de trivs bra.

”Jag trivs att jobba med människor och jobbet i sig, att möta många människor och få den kundkontakten”.

Alla trivs emellertid inte lika mycket, och trivseln kan också variera över tid. En anledning till sämre trivsel kan vara situationen på företagen. Den största anledningen till att flygvärdinnorna inte trivs idag beror på att flygbolaget har tagit bort en fridag vilket resulterar i att många upplever tiden hemma som alltför kort. Detta är speciellt påtagligt när det gäller att flyga kortlinjer gentemot långlinjer. Kortlinjerna upplevs som mycket tråkiga eftersom det är mycket slit med baggage från det ena flyget till det andra och även att man oftast byter arbetskolleger efter varje tur samt att kontakten med passagerarna blir ytlig. Långlinjerna upplevs däremot som mer positiva eftersom man flyger med samma besättning under en längre tid samt att den personliga kontakten med passagerarna blir bättre.

Anledningen till att vissa av butiksbiträdena inte trivs med arbetet för tillfället beror på ändringar av deras arbetstider. Schemat spelar stor roll om de trivs eller inte. Många upplever det som negativt att arbeta sena kvällar och röda dagar.

”Jag är ju en person som älskar julen, då träffar man släkt och vänner. Det är just julafton och juldagen, jobbar man då båda dagarna tas ju den glädjen bort”.

Varuhuset har en regel att man inte får vara ledig under december månad. För övrigt är det lätt att byta tid med en kollega eller att bli ledig vid en speciell dag.

Flygvärdinnorna poängterar att lönen och förmånerna är en bidragande faktor till att de upplever arbetet som positivt. *"Jag tycker det är positivt att ha 80% av lönen när man är hemma och är gravid"*. Av de intervjuade flygvärdinnorna var det endast en som hade barn men även de andra intervjupersonerna poängterade denna förmånen väl. Ett återkommande mönster är att de ser positivt på nya passagerare, kolleger och destinationer samt att de aldrig har tråkigt. De anser att kollegerna är tämligen lika som människor, öppna, sociala och lätta att ta kontakt med och detta leder till en bra gemenskap. *"Arbetet blir så mycket roligare om man arbetar med människor som man känner stor gemenskap med"*. Det förekommer ofta att flygvärdinnorna pratar om privata och personliga ämnen, detta upplevs som positivt och skönt eftersom de känner att det är lättare att prata med någon som man inte träffar dagligen. Det underlättar även för dem att få ventilerat sina tankar med sina kolleger då de är borta flera dagar i rad. Detta är den enda anledningen till att de ser positivt på att ofta byta arbetskolleger. Det är framför allt att flygvärdinnor är lika som människor och att de pratar mycket med varandra om personliga ämnen som gör att de känner gemenskap med varandra.

"Ibland kan det kännas skönt att komma till vårt bolag där du flyger med olika människor hela tiden och berätta för någon om man har ett problem, eftersom man kanske inte kommer att träffa dem på två år".

Andra flygvärdinnor hävdar att man inte behöver lära känna sina kolleger på ett personligt plan, *"man kan hålla det på ett visst plan och samtidigt ha trevligt"*. Nackdelen med att byta kolleger så ofta upplever vissa som ansträngande, eftersom de känner att de inte alltid har något gemensamt med sina kolleger, *"dessa dagar kan automatiskt bli mer tråkiga"*. En annan nackdel kan vara att de aldrig vet vem de ska flyga med. Det står inte utsatt på schemana med vilka de ska flyga med samt att företagets storlek bidrar till att de inte vet vilka alla kolleger är. Många kan även uppleva det som tråkigt att behöva skiljas från någon som de känner att det fungerat bra med. De flesta av flygvärdinnorna umgås även med sina kolleger privat. Anledningen till detta är att de tycker det är lättare att umgås med flygande eftersom de också kan vara lediga mitt i veckan. Utökandet av de sociala kontakterna ger även en positiv påverkan.

Butiksbiträdena anser att arbetskollegerna är den positiva faktorn på arbetet. *"Hade vi inte trivts ihop hade det inte gått i och med att vi jobbar så fruktansvärt nära"*. Butiksbiträdena uppger att sammanhållningen på varuhuset är mycket bra. De känner att de har någon att prata med om privata och personliga ämnen, *"ibland känns det som att varuhuset är ens extra"*

familj och det upplever jag som skönt". "Alla vet väldigt mycket om varandra, men vill man vara anonym så får man vara det". Butiksbiträdena poängterar att gemenskapen på varuhuset nog är speciell i jämförelsevis med andra liknande butiker. Anledningen till denna stora gemenskap beror på att de arbetar nära varandra och att det finns en kontinuitet i personalgruppen. De träffas mycket utanför arbetet och äter en bit mat tillsammans och dricker en öl. En del arbetskamrater har dessutom blivit deras privata vänner. Utökandet av sociala kontakter har även en positiv påverkan på butiksbiträdena.

Flygvärdinnorna tycker inte att arbetsuppgifterna är intressanta och givande. *"Själva arbetet i sig är kanske inte världens roligaste...att behöva samla in andra människors skit". " Vad gör jag egentligen.....det enda jag gör är att åka runt i världen och serverar kaffe och te".*

Även bland butiksbiträdena ser vi en tendens att de inte upplever arbetsuppgifterna som intressanta och stimulerande. *"Att sprätta upp plast och så är ju inte jätte stimulerande".*

Vid frågan om de känner sig tillfredsställda med sitt arbete svarar endast några få av flygvärdinnorna att de känner sig tillfredsställda. Ordet tillfredsställelse i detta sammanhang syftar på om individen känner att arbetet ger stimulans. Flygvärdinnorna anser att arbetet i sig inte är stimulerande och utvecklande. Dock upplever de att långlinjerna ger tillfredsställelse på arbetet, eftersom de får se sig om i världen och lära sig mycket nytt om olika kulturer. Här uppges det att kontakten till passagerare och kolleger blir bättre. Flygvärdinnorna känner sig behövda och att passagerarna får förtroende för dem.

Vid samma fråga till butiksbiträdena svarar de flesta att de är tillfredsställda med arbetet. Många har gått internutbildningar som har utvecklat och stimulerat dem. Det som gör att butiksbiträdena inte känner sig tillfredsställda med arbetet är det nya schemat. Dessutom poängterar vissa att utvecklandet har nått sin gräns när de kan allt inom sin avdelning. Det finns inte så mycket mer att lära sig.

Arbetets emotionella krav

Flygvärdinnorna anser att arbetet kräver mycket av dem personligen, att man ska vara pigg, glad och trevlig. Arbetet kräver att de gör sitt bästa mot passagerarna, kollegerna och inom säkerheten. På kortlinjerna kräver arbete också mycket av dem eftersom de byter besättning nästan hela tiden, vilket kan leda till att orken tar slut. Ett gemensamt drag för

flygvärdinnorna är att de under sämre dagar är tvungna att sätta på sig en mask för att få en så trevlig flygning som möjligt.

”Det finns dagar då man är på sämre humör men då är det bara till att sätta på sig den så kallade masken och försöka vara glad och trevlig mot passagerarna”.

Flygbolaget kräver av sina anställda att de ska uttrycka känslor som är önskade av dem. I det här fallet får inte den anställda visa sina riktiga känslor utan de måste visa de känslor som är önskvärda av bolaget. *”Det tar väldigt mycket energi av att vara så trevlig hela tiden mot passagerare och kolleger”*

”Naturligtvis blir man trött, men det är sällan jag blir grinig. Jag kan bli irriterad men det är viktigt att hålla det för mig själv för att stämningen ombord ska fungera med både kolleger och passagerare”.

Flygvärdinnorna uppger även att sömnen spelar en mycket stor roll. Arbetet kräver att de ska vara utvilade. Vissa påpekar att kortlinjerna kan upplevas som uttömmande på grund av att de möter många nya passagerare under en dag samt att de byter arbetskolleger inför varje flygning.

”Att behöva stå längst fram i planet och säga hej till tusen passagerare per dag kan vara ganska uttömmande, det är lättare att arbeta där bak där man kan hålla sig lite för sig själv vilket kan vara rätt skönt ibland”.

Butiksbiträdena tycker att arbetet kräver att man ska vara pigg, glad, tillmötesgående och serviceinriktad. *”Jag kan inte komma hit sur och tjurig och bara sätta mig och bara vara”.* På samma sätt som flygvärdinnorna anger butiksbiträdena att de är tvungna att sätta på sig en mask under sämre dagar. De säger att det kan kännas jobbigt att ta på sig masken, speciellt när det hänt något privat. De uppger även att om de behöver svära eller avreagera sig över något, går de bak på lagret. Det viktiga är att kunderna varken ser eller hör något. *”Jobbar man så måste man vara trevlig. Det kan vara svårt ibland men man måste försöka”.* Inte heller butiksbiträdena får visa sina äkta känslor utan måste anpassa sig efter arbetets emotionella krav. De påpekar även att många stamkunder kräver en personlig och nära kontakt i butiken vilket kan upplevas som positivt, *”man kan ju få en lite närmre kontakt med vissa kunder, just de som är glutenallergiker och så”.* Kunderna vill gärna berätta mycket om sig själva samt att de är nyfikna på butiksbiträdena. Här påpekar vissa butiksbiträdena att de anser att det är viktigt att sätta upp en gräns, många vill inte lämna ut sig till kunderna. Det händer dessutom att kunderna vill vara personliga utanför butiken samt att kunder tar kontakt ute på stan och

börjar diskutera varuhuset, detta kan upplevas som påfrestande och ansträngande för butiksbiträdena eftersom det är deras lediga tid.

”Tycker att kunderna kan kräva mycket av en som person och det tycker jag är jobbigt. Man vill ju vara trevlig men ibland kan det bli fel. Jag vill kunna gå på stan utan att behöva hälsa på femton kunder, men tyvärr måste jag det för det kräver mitt arbete. Det känns jobbigt ibland ”.

Andra butiksbiträden uppfattar det inte som besvärande utan ser det mer på ett positivt sätt, att de blir uppskattade och känner att de gör ett bra jobb.

”man hör på deras röst att de tycker om en och trivs med en och det känns positivt. Man blir mycket glad av det och känner att man gör ett bra jobb, det att de inte bara kommer och gnäller på en”.

Flygvärdinnorna känner att de ger mycket av sig själva när de är på arbetet. Att ge mycket av sig själv innebär att man engagerar sig och ger mycket energi till sin arbetsroll. Som expansionshypotesen hävdar expanderar energiresurserna beroende på hur engagerad man är i rollen. Flygvärdinnorna strävar efter att få alla passagerare nöjda och glada.

”Speciellt om det kommer negativa passagerare ombord och jag kan känna att jag har vänt om deras dag till att de blir positiva och glada kan jag känna mig supernöjd med att ha gett så mycket av mig själv”.

När en flygvärdinna har gjort en negativ passagerare nöjd och glad känner han/hon sig nöjd med sitt arbete och engagemanget ökar ytterligare. Intensiteten av den positivt uttryckta känslan från flygvärdinnan kan vara en anledning till att passageraren ändrar sitt beteende under interaktionen. Flygvärdinnorna känner att de ger mer av sig själva på långlinjerna, då de får en helt annan kontakt med både kolleger och passagerare. *”Man känner sig inte som en slav som man gör på kortlinjerna..... passagerarna blir mer nöjda och glada och detta gör naturligtvis mig glad”.* På kortlinjerna önskar en del av flygvärdinnorna att de skulle kunna ge mer av sig själva men på grund av tidsbrist är detta omöjligt. Stundtals kan flygvärdinnorna uppleva det ansträngande och uttömmande att ge mycket av sig själva på kortlinjerna, detta leder till att inställningen blir mer negativ samt att engagemanget och energin minskar. Det blir extra påtagligt när de är på sämre humör eller om de har problem hemma. Det som händer i ens privatliv kan sprida sig över till arbetslivet.

”Jag ger nog för mycket av mig själv. Jag vill gärna att alla runt omkring mig ska må bra och jag känner ett ansvar för att det ska bli en så trevlig flygning som möjligt. Jag vill att alla ska komma med i gemenskapen och att ingen av kollegerna ska känna sig utanför”.

En flygvärdinna tycker att hon bara ger och ger men får ingenting tillbaka. *”Jag hälsar alltid väldigt artigt, men många av passagerarna tittar mig inte ens i ögonen. De tar så mycket energi medan jag inte får någonting tillbaka”.* Konsekvenserna av att ge mycket av sig själv på arbetet blir att man inte orkar ge lika mycket av sig själv hemma. Det kan till exempel vara att de inte orkar träffa sin familj och sina vänner. Det sociala livet blir lidande av arbetet.

Flygvärdinnor som flyger långlinjer tampas alltid med tidsskillnader. Många känner sig mycket trötta och behöver en stund för sig själva när de kommer hem till sin bostad. Däremot känner flygvärdinnor som flyger kortlinjer att de kan ge lika mycket av sig själv hemma som på arbetet, ibland till och med mer. *”Jag tycker att jag ger mer av mig själv hemma och detta beror på att jag får någonting tillbaka. Att få någonting tillbaka gör mig glad”.*

Butiksbiträden känner att de ger hundra procent av sig själva på arbetet. *”Jag ger 100% av mig själv, annars trivs man inte kan jag tycka”.* *”Det handlar om att ge och ta annars får man ingenting tillbaka, det är min vision i alla fall”.* Den enda gången som butiksbiträdena känner att arbetet tar för mycket av dem själva är när det är extremt stressigt som exempelvis vid midsommar, jul och nyår. Butiksbiträdena säger även att arbetet skulle kunna ta mycket av en som person men de hävdar att det är viktigt att sätta en gräns mellan arbete och fritid. Konsekvenserna av att ge mycket av sig själv på arbetet blir att man inte orkar ge lika mycket av sig själv hemma. Oftast är butiksbiträdena trötta när de kommer hem. *”Man är kanske inte alltid lika glad hemma som man är här, det orkar man inte vara. Ibland är man deppig och bara vill vara”.* Butiksbiträdena upplever att de är samma person på arbetet som de är i hemmet.

”Jag tror nog att jag är samma person på arbetet som jag är hemma, känner inte själv att jag ändrar på mig. Kan tänka mig att man skulle vara mer ciggig hemma men det tycker jag inte att jag är”.

Det som ger flygvärdinnorna energi på arbetet är framför allt kollegerna och stoppen. De nämner även att lönen är en drivande faktor samt att passagerarna uppskattar deras prestation.

Butiksbiträdena påpekar också att det är kollegerna och kunderna som ger dem energi, *”och att man trivs annars så hade man ju inte fått någon energi”*.

Flygvärdinnorna känner sig ofta väldigt trötta när de anländer till hotellet på en destination. De känner sig trötta i kroppen eftersom de gått mycket samt att de även känner sig trötta i huvudet eftersom de varit tvungna att prata flera olika språk. På kortlinjerna orkar inte flygvärdinnorna hitta på någonting när de kommer till hotellet. *”Man känner att man vill vara för sig själv eftersom man har träffat så många människor under dagen”*. På långlinjerna har de inte ro i kroppen att bara ligga på hotellet eftersom de är väldigt nyfikna och vill utforska staden. På kvällarna träffas de ofta för att äta en middag tillsammans. Shopping är även en populär aktivitet. Det stora samtalsämnet på långlinjerna är sömnen eftersom den har en stor betydelse för prestationen ombord på hemvägen. Arbetet kräver att de är utvilade.

Det händer att flygvärdinnorna kan känna sig ensamma när de kommer fram till de olika destinationerna, så kallade stoppen. Detta blir speciellt påtagligt när de inte har hunnit träffa sin familj och sina vänner, *”det beror på vilken sinnesstämning jag befinner mig i. Har jag åkt hemifrån med bekymmer så kan jag känna mig mycket ensam på hotellen”*. De säger också att ensamheten är något som de måste kunna hantera annars kan arbetet bli outhärdligt vissa gånger.

Privatlivet

När flygvärdinnorna kommer hem till sin bostad upplevs en stor trötthet, speciellt efter en långtur med tanke på tidsskillnaden.

”Det kan också vara så att efter en långtur är man så mycket uppe i varv att man vill berätta allt som man sett och shoppat, men sen efter en stund är man helt död. Det känns som någon har klubbat mig i huvudet”.

När man kommer hem vill man oftast ha några timmar för sig själv. Man går en lång promenad i friska luften och lagar gärna mat eftersom man blir trött på restaurangmat.

Vissa av butiksbiträdena känner sig mycket trötta efter arbetet. *”Det är sorlet som gör att man blir trött. Ju fler år jag jobbat här, desto mer får jag höja rösten när jag pratar med en kund”*. Några av butiksbiträdena upplever även en kroppslig trötthet, då det är många tunga lyft och enformiga rörelser. Medan andra inte känner någon trötthet alls när de kommer hem efter arbetet. *”Jag känner mig inte tung eller trött, då ska man ha haft fullt upp hela dagen”*

här, så man inte har hunnit hämta andan. Oftast så hinner man det". På samma sätt som flygvärdinnorna prioriterar butiksbiträdena att vara för sig själva när de kommer hem. De kan koppla av på soffan, ta sig ett varmt bad eller gå en promenad. En del vill inte prata så mycket när de kommer hem utan vill hellre ha lite lugn och ro samt att de inte heller vill ha så mycket människor omkring sig. Detta kan skapa en konflikt, i den mening att omgivningen inte har förståelse för att den anställde kan känna sig trött och vill vara för sig själv.

"På fredagar kan jag känna att då vill man inte ha jätte mycket folk omkring sig, och inte jätte uppstisat när man kommer hem, då kan det vara skönt att bara vara hemma. Man kan visst träffa folk men då ska det vara lite enklare".

De flesta flygvärdinnor anser att arbetet tar mycket tid av dem, men samtidigt var de medvetna om detta innan de började arbeta på flygbolaget, *"jag var medveten om när jag började att hotellet skulle bli mitt andra hem"*. Den största anledningen till att de tycker att arbetet tar för mycket tid är att de sover borta väldigt mycket och känner då att de inte har tillräckligt med tid för sin familj och sina vänner. Även att de arbetar många helger, då andra är lediga, och sedan är lediga mitt i veckan kan bli ett problem. En flygvärdinna nämner att hennes vänner ibland kan uppfatta det som att hon alltid är ledig eftersom hon kan vara ledig flera dagar mitt i veckan. Ett annat problem av att de sover mycket borta är att de inte kan utöva en fritidsaktivitet som kräver att de ska vara där en speciell dag i veckan.

Flygvärdinnor känner att de försummar mycket av sitt sociala liv på grund av arbetet. Kravet är att de ska vara lediga minst en helg i månaden och detta upplevs av många som mycket negativt det vill säga att de anser att de är lediga för få helger i månaden. Det är i stort sett omöjligt att bli ledig vid speciella tillfällen, exempelvis bröllop och begravningar, *"återigen är det just det här om det är en speciell dag man vill bli ledig, då kanske man kan tänka.....va fan"*. Flygvärdinnorna kan känna sig överkörda av flygbolaget eftersom de själva känner att de är flexibla i sina arbetstider. Upplevelsen av att flygbolaget har för stor kontroll över deras schema och ledighet skapar irritation och frustration. *"Jag tycker att vårt bolag styr och ställer med våra schema"*. Detta är en ständig återkommande replik från flygvärdinnorna. Flygbolaget är inte medveten om den anställdes andra sfär; familjesfären. Detta skapar en obalans mellan arbetet och privatlivet. Flygvärdinnorna kan känna en viss stress över att de försummar mycket av sitt sociala liv, samt känna en rädsla över att deras omgivning inte förstår att de måste tacka nej, till exempelvis bjudningar, på grund av att de inte kan bli lediga

från arbetet. Trots att många flygvärdinnor kommer hem och känner sig trötta är de ändå måna om sina vänner och sin familj samt försöker de träffa dem så ofta som möjligt. En del känner att de måste prioritera vilka de ska träffa, *"man måste prioritera annars blir man tokig"*. *"Det man inte hinner med, det hinner man helt enkelt inte med"*. Generellt upplever inte flygvärdinnorna samma stress om de är lediga mitt i veckan jämfört om de är lediga på helgen.

Butiksbiträdena anser däremot att arbetet inte tar mycket tid av dem själva. Även de säger att de var medvetna om de oregelbundna tiderna innan de började arbeta på varuhuset. De tar också upp att arbetet inte är något som man tar med sig hem, *"när jag går härifrån så går jag härifrån"*. Vissa upplever dock att det är för mycket att arbeta varannan helg, *"men handels är ju så dåligt betalt så det är ju på helgerna man tjänar pengar"*. Det är just under helgerna som de kan känna att de försummar sitt sociala liv på grund av arbetet. För övrigt känner de inte att de försummar sina vänner och sin familj då de har en ledig dag mitt i veckan samt att de är lediga på många kvällar.

Flygvärdinnor tycker att deras intresse till andra människor har blivit större sen de började arbeta inom flygbranschen, samt att de känner att de har lättare för att öppna sig för andra. De känner att de förstår människor och kulturer på ett helt annat sätt samt har de lärt sig hur man ska bete sig mot människor som man inte känner, *"man ska vara trevlig mot alla...när man kommer in i en butik ska man hälsa och titta vederbörande i ögonen"*. *"att man inte ser människor som maskiner"*. Andra positiva drag som de lärt sig är att samarbeta med andra människor, hantera ensamhet och stress bättre, att de har blivit mer ansvarsfulla och toleranta.

Även butiksbiträdena uppger att de har lärt sig att hälsa och titta människor i ögonen som de möter, *"jag hälsar på alla, var jag än är så hälsar jag"*. *"Det är lite mer att jag tar ögonkontakt med folk"*. De har dessutom blivit mer uthålliga, sociala, stresståliga samt har de lärt sig att ta kontakt med andra människor som de inte känner.

Flygvärdinnorna känner att de inte har tillräckligt med fritid. Arbetstidernas struktur har en negativ påverkan på deras fritid. De känner stress över att de inte hinner med att träffa sin familj och sina vänner så mycket som de önskar samt att de heller inte vill planera in för många aktiviteter på sin lediga tid. Detta kan skapa en konflikt för den anställde. På den lediga tiden vill de känna att de kan koppla av och inte behöva stressa. *"Jag vill inte planera*

någoting för då kan jag känna stress över att ha bestämt för mycket". Flygvärdinnorna hinner ofta inte med att träna, samt önskar en del att ha mer fritid för att kunna studera och utveckla sig själva vid sidan om arbetet. På sina lediga dagar försöker flygvärdinnorna att träffa sin familj och sina vänner. De försöker även att vila ut sig så mycket som möjligt inför nästa flygning.

Butiksbiträdena anser att de har lagom mycket fritid och de flesta känner att de hinner med allt de vill göra. Det som några uppger att de inte hinner med är att träna. *"Man skulle ju alltid vilja ha mer fritid men samtidigt så skulle jag inte vilja jobba mindre". "Tycker inte att jag har tillräckligt med fritid, men jag har ju själv valt att jobba heltid".* Även butiksbiträdena träffar sin familj och sina vänner på sin lediga tid.

Relationen mellan arbetsliv och privatliv

Det som flygvärdinnor tycker är påfrestande, gällande relationen arbetsliv och privatliv, är att omgivningen oftast får rätta sig efter deras arbetstider. Trots att flygvärdinnors vänner är medvetna och har en förståelse om deras arbetstider kan de ändå känna att det är svårt att säga nej till sitt umgänge, eftersom de sällan kan vara med. Andra negativa faktorer som påverkar privatlivet är ångesten av att lämna sin familj, *"jag kan till och med vakna på morgonen på den sista lediga dagen och känna ångest över att behöva lämna min familj".* De kan även känna sig mycket ensamma när de sover på hotellen, då de kan känna en stark hemlängtan. Ett annat stort problem är att flygvärdinnor ofta känner sig på dåligt humör på grund av trötthet när de kommer hem till sin bostad och detta går ut över deras omgivning. Ovannämnda faktorer är emotionellt påfrestande för flygvärdinnorna.

"Jag är jätte trött när jag kommer hem och det krävs inte mycket för att man ska bli ett monster. Man är väldigt känslig och det känns inte kul om där ligger dammråttor överallt och kylan är helt tom".

Flygvärdinnorna har höga förväntningar på sin sociala omgivning när de kommer hem. De förväntar sig exempelvis att deras partner ska tillbringa mycket tid med dem och ge dem mycket uppmärksamhet samt att allting i hemmet ska vara perfekt, mat i kylan, nystädad bostad, tvätten tvättad och så vidare. Alla dessa förväntningar kan naturligtvis partnern inte tillgodose varje gång flygvärdinnan kommer hem. Partnern måste även ha en förståelse för att flygvärdinnan/flygvärden är trött och inte orkar eller känner för att hitta på saker hela tiden på sin lediga tid. Denna problematik kan skapa konflikter. Det är viktigt för båda parter att förstå varandras vardag och inte ha för höga förväntningar på varandra.

Flygvärdinnorna påpekar att det är viktigt att ha en stabil och trygg relation till sin partner, då det lätt kan uppstå svartsjuka, *"kvinnan kanske är hemma och sliter med två barn medan mannen sitter i Bangkok och dricker exotiska drinkar"*. Sammanfattningsvis uppger flygvärdinnorna att det är partner, vänner och familj som blir mest lidande på grund av deras arbetstider. Faktorer som påverkar privatlivet positivt är längtan och saknaden till sin familj/partner, många säger att detta kan stärka deras relation.

Även bland butiksbiträden kan vi se en tendens att privatlivet påverkas negativt på grund av trötthet och minskad ork. Vänner, familj och partner kan bli lidande eftersom butiksbiträdena inte orkar vara sociala när de kommer hem, *"jag orkar inte vara så trevlig när jag kommer hem. Jag kan till och med strunta i att ringa till mina nära och kära"*, detta leder till att butiksbiträdena känner en emotionell påfrestning. Det är delade meningar bland butiksbiträdena om man tar med sig arbetet hem eller ej. *"Jag tycker att det fungerar bra, utan det att man ibland tänker på när man kommer hem om det är något man till exempel glömt eller missat att beställa"*. Generellt tycker butiksbiträdena att relationen mellan arbetsliv och privatliv fungerar bra.

Både flygvärdinnor och butiksbiträden är överlag tillfredsställda med livet som helhet, *"just nu är min cirkel sluten och det känns bra"*.

Diskussion

Människor som arbetar obekväma arbetstider upplever att privatlivet blir mer komplicerat. Arbetslivet och privatlivet har blivit svårt att kombinera eftersom även kvinnan arbetar och vill göra karriär. Arbetstiderna har blivit längre och arbetsdagarna fler, den anställde är tvungen att arbeta kvällar, nätter, helger och röda dagar, vilket kan resultera i att det blir en konflikt mellan arbetsliv och privatliv. Familjen blir lidande om den anställde spenderar för mycket tid på sin arbetsplats. De ökade arbetstiderna godtas, då den anställde är rädd att förlora sitt arbete. De intervjuade uppger att de trivs med sitt arbete generellt men inte med sina arbetstider. Trots att de inte trivs med arbetstiderna stannar de dock kvar på sina arbetsplatser. Att vara missnöjd med sina arbetstider kan leda till att den anställde utvecklar en negativ inställning till sitt arbete och sin arbetsroll generellt.

Anledningen till att företagen, som vi har undersökt, är tvungna att ha obekväma arbetstider beror på att de måste möta behovet av att andra människor arbetar längre och har mer varierande tider. Varuhuset måste ha öppet längre på kvällarna samt på röda dagar. Flygbolaget måste anpassa sig efter människors arbetstider, eftersom många pendlar till sitt arbete. Mooney kallar detta för 24/7 samhället.

Det kan vara svårt för individen att utföra flera roller, exempelvis make/maka, förälder samt anställd. För att utföra dessa roller på ett bra sätt krävs det att individen har tillräckligt med tid, energi och engagemang. Att genomföra flera roller samtidigt kan leda till en konflikt där arbetet ingriper på familjen och tvärtom, enligt Maunos konfliktmodell. Känner individen inte sig nöjd eller tillfredsställd med sina roller kan detta påverka de olika sfärerna. Enligt Dunham tenderar individer med en hög negativ påverkan att fokusera mer på en negativ aspekt av sig själv och omvärlden. Detta motsäger vårt resultat. Trots att intervjupersonerna har påverkats negativt av arbetstiderna och situationen på företagen ser de inte negativt på sig själva eller sin omgivning. Vidare säger Dunham att individer med en hög positiv påverkan känner mer välbefinnande och har ett mer positivt humör. Detta stämmer överens med vårt resultat. De intervjuade påverkas positivt av sina arbetskolleger och att de träffar många nya människor, vilket gör att de trivs och ser mer positivt på sin tillvaro och sig själv. Otillfredsställelse med sin arbetsroll behöver inte påverka privatlivet negativt utan tvärtom. Det kan innebära att den anställde kompenserar detta genom att investera mer tillfredsställelse i sin familjeroll vilket överensstämmer med Maunos kompenstationsteori.

Intervjupersonerna nämner att arbetsuppgifterna inte är en bidragande faktor till att de trivs på arbetet. Arbetsuppgifterna utvecklar eller stimulerar dem inte. De säger att de gärna skulle vilja utveckla sig mer både inom och utanför arbetet. Arbetstiderna hindrar tyvärr de anställda att ha studier vid sidan om, eftersom studierna kräver att individen måste vara där vid speciella tider.

Eftersom de arbetar obekväma tider kan tiden hemma upplevas som alltför kort och är därför mycket värdefull. Den anställde blir tvungen att prioritera mellan sina närstående vilka han/hon hinner att träffa på sin lediga tid. Att behöva prioritera resulterar i att den anställde känner att han/hon försummar en del av sin omgivning. Flygvärdinnorna känner att de försummar mer av sitt sociala liv än butiksbiträdena, eftersom flygvärdinnorna spenderar mer tid hemifrån. Den största anledningen till detta är att butiksbiträdena kommer hem varje kväll medan flygvärdinnorna sover åtskilliga nätter på hotell. Konsekvensen av att försumma en del av sitt sociala liv kan medföra att den anställde känner sig otillräcklig.

Butiksbiträdena anser att de har mycket fritid trots att de arbetar många sena kvällar. Däremot uttrycker flygvärdinnorna mycket bestämt att de inte har tillräckligt med fritid. Den största anledningen till detta beror på att de inte kommer hem till sin bostad varje kväll. Vad är då den "lediga tiden" på stoppen, fritid eller arbetstid? "Fritiden" på stoppen och fritiden hemma är två skilda saker. När man är hemma är man ledig i sin hemmiljö vilket leder till att flygvärdinnan känner sig helt ledig från arbetet. På stoppen däremot är flygvärdinnan fortfarande kvar i sin arbetsmiljö på den "lediga tiden" och upplever då inte samma sorts ledighet och kan inte koppla av på samma sätt som hemma. Man är fortfarande i tjänst men utför inga arbetsuppgifter. Med andra ord, ledighet i ens hemmiljö uppfattas som fritid, medan ledighet på stopp fortfarande uppfattas som arbetstid. Här är den största skillnaden mellan yrkeskategorierna vi valt att undersöka, uppfattningen om hur mycket eller lite fritid man har.

Ett gemensamt drag angående vad intervjupersonerna tycker är positivt med arbetet är gemenskapen med kollegerna. Butiksbiträdena arbetar med samma kolleger varje dag vilket leder till en bra sammanhållning och gemenskap. Flygvärdinnorna byter däremot kolleger ofta, vilket bidrar till att gemenskapen inte blir lika nära och stark. Kollegerna betyder mycket för de anställda då de kan prata om sina privatliv och få respons och stöttning. Detta blir speciellt påtagligt för flygvärdinnorna då de tillbringar mycket tid borta. Clark förespråkar i gränsteorin att det är viktigt att sfärmedlemmar engagerar sig över – gränsen. Detta stämmer

överens med vårt resultat eftersom de anställda kommunicerar om sitt familjeliv med sina arbetskolleger. Det är även viktigt att familjen kommunicerar om arbetet med den anställde för att det ska bli en bra balans mellan arbete och familj.

Det tar mycket energi av de anställda att vara tillmötesgående och serviceinriktade, speciellt de sämre dagarna, då de nämner att de är tvungna att ta på sig den så kallade masken. Företagen kräver och kontrollerar hur den anställde ska vara och uttrycka sig på sin arbetsplats. Detta ställer stora emotionella krav på den anställde eftersom han/hon måste visa känslor som är specificerade och önskade av företaget och inte sina riktiga känslor. Det kan lätt uppstå en emotionell dissonans som Morris och Feldman tar upp i sin fjärde dimension av emotional labour (emotionella krav). Deras andra dimension, att uppmärksamma reglerna av uttryck som begärs av arbetet, stämmer också överens med vårt resultat. Har den anställde en dålig dag måste han/hon uppmärksamma och tänka på företagets regler av begärda uttryck mer, vilket leder till att det tar mycket psykologisk energi och psykisk ansträngning från den anställde. Arbetets emotionella krav på den anställde kan ingripa på familjelivet, eftersom han/hon kan känna en emotionell trötthet och inte orkar engagera sig i sin familjeroll. Som bristhypotesen hävdar har individen en begränsad mängd av energi. I detta sammanhang kräver arbetsrollen mycket energi och detta leder till att energin till familjerollen tar slut och att den givna rollen som förälder kan upplevas som ansträngande och svårt, då energin till familjerollen blir mindre.

De anställdas arbetsroll är att stå till tjänst och ge service till sina kunder/passagerare. Arbetsrollen kan vara påfrestande eftersom kunder och passagerare inte alltid uppskattar den hjälp och service de får. Kunder och passagerare tar för givet av de anställda att de ska vara tillmötesgående och serviceinriktade, vilket är helt rätt eftersom det är deras arbete. Dock kan de anställda uppleva att kunder/passagerare kan vara nonchalanta och otacksamma, då de inte ens kan säga tack. Detta beteende påverkar naturligtvis den anställde, i den mening att engagemanget till sin arbetsroll minskar.

Konsekvenserna av att ha mycket människor omkring sig på arbetet kan vara att den anställde känner att han/hon vill vara för sig själv och drar sig undan sin omgivning när man kommer hem. Familjen blir kanske inte lika mycket drabbad som omgivningen, eftersom den anställde känner att engagemanget till familjerollen är viktigare än rollen som vän. Detta stämmer överens med expansionshypotesen som hävdar att engagemanget till olika roller skiljer sig åt

beroende på hur viktig en given roll är i relation till en annan roll. Trots att man prioriterar vännerna i andra hand så är det extra viktigt för den anställde att tänka på och inte glömma sina vänner. Detta för att ha dem kvar och inte bli ensam.

Den anställde kan känna att omgivningen ofta får rätta sig efter honom/henne på grund av de obekväma arbetstiderna. Känslan av att vara besvärlig kan bli stor i den mening att mycket hänger på den anställde. Att omgivningen alltid ska behöva fråga om han/hon är ledig för att en social tillställning ska kunna bli av. Det är därför viktigt att ha en bra relation till sina vänner, att de är medvetna om den anställdes arbetstider samt att han/hon inte alltid kan vara med, så att den anställde inte känner sig besvärlig.

Maunos teorier, om att arbete och familjeliv är relaterade och påverkar varandra och att arbetet oftast har en större effekt på familjelivet än tvärtom, stämmer överens med vårt resultat. Detta fenomen är gemensamt för både butiksbiträden och flygvärdinnor. Att arbeta obekväma arbetstider är den största anledningen till att arbetet påverkar familjelivet. En annan anledning kan vara företagets emotionella krav som gör att den anställde känner sig trött och uttömd när han/hon kommer hem.

Vi såg en tendens när vi gjorde vår undersökning att kvinnor dominerar i båda yrkeskategorierna. Detta kan relateras till Haavio-Mannilas avhandling där hon kom fram till att män och kvinnor väljer sysselsättning typiskt för deras egen könsgrupp. Det är troligtvis fler kvinnor som arbetar inom serviceyrken än män, eftersom det ligger i kvinnors intresse och natur att ta hand om människor.

Som vi nämnde tidigare påverkar arbete och familjelivet varandra. Intervjupersonerna uppger att de har lärt sig att uppmärksamma och intressera sig för andra människor genom arbetet. Dessa färdigheter och beteenden kan de ha nytta av i sitt privatliv. Spillövermodellen, som förespråkas av Mauno, går ut på just detta att det en individ upplever i en domän sprider sig till den andra domänen. Detta kan båda vara positivt och negativt. Positivt i den mening att, är det bra färdigheter, känslor och beteenden individen upplever i en domän är det positivt om dessa sprider sig över till den andra domänen. Är det däremot negativa känslor, färdigheter och beteenden som individen upplever, är det inte speciellt bra att det sprider sig över till den andra domänen. Spillövermodellen påminner även om Allards modell;

överlappningsfärmodellen som visar att arbetsfären och familjesfären är relaterade till varandra och det som händer i en sfär kan inte separeras från vad som händer i en annan.

Vi tror att det kan finnas en skillnad mellan singlar och förälder/partner i hur man prioriterar sina olika roller. Singlar har inte en ”egen” familj att ta hänsyn till och är förmodligen mer villiga att arbeta mer och prioriterar kanske mer sin roll som vän. Medan förälder/partner prioriterar familjerollen, då de känner att de är tvungna att kompromissa och ta hänsyn till sin familj. Även åldern spelar roll. Yngre människor är mer villiga och beredda att arbeta obekväma tider och reflekterar förmodligen inte lika mycket över detta som äldre människor när de söker ett arbete. Äldre människor är inte lika villiga att arbeta långa dagar och sena kvällar eftersom de oftast har en familj att tänka på.

Något som vi kunde ha gjort annorlunda i vår undersökning var att vi skulle haft en jämnare fördelning mellan män och kvinnor. Detta för att vi anser att kvinnor och män skiljer sig åt i sina upplevelser. Skillnaden mellan män och kvinnor kan vara att kvinnor känner ett större ansvar att ta hand om och sköta hemmet, medan männen har lättare för att släppa det. Den gamla traditionella bilden av att kvinnan ska sköta hemmet och att mannen är ensam familjeförsörjare lever kvar än idag, om än inte så starkt som förr. Yrkena som vi valde domineras dock av kvinnor, som vi nämnde innan, och därför blev fördelning mer ojämn.

En annan sak vi kunde gjort annorlunda var att vi skulle intervjuat butiksbiträdena i en annan miljö än deras arbetsplats eftersom vi upplevde att de kände sig stressade och kunde inte riktigt koppla av. Flygvärdinnorna däremot intervjuades hemma hos en av intervjuledarna. Vi kunde se en märkbar skillnad. Svaren blev mer utförliga och vi upplevde även att intervjupersonerna kände sig bekvämare i sin situation. Miljön spelar en stor roll.

Reliabilitet syftar på att få fram sanningen, att undersökningen blir så pålitlig som möjligt, samt att undersökningen är rätt gjord (Thurén, 1991). Vår personliga kontakt med intervjupersonerna gjorde att vi fick uppriktiga och seriösa svar som vi kunde grunda resultatet på, dock kan vi ha haft förutfattade meningar innan undersökningens början som gjort att vi kan ha tolkat intervjupersonernas svar fel. Att intervjua våra deltagare ansåg vi var den bästa och lämpligaste metoden, eftersom vi fick utvecklande och känslösa svar samt att vi fick sätta oss in i intervjupersonernas livsvärld. Resultatet hade blivit annorlunda om vi

gjort undersökningen för tre år sedan eftersom de anställda förmodligen hade varit mer tillfredsställda och nöjda med sin arbetssituation i helhet.

Validitet innebär att man verkligen undersöker det man ska undersöka och ingenting annat (Thurén, 1991). Ett hot mot validiteten kan vara att intervjupersonerna har svarat på ett sätt som uppnår våra, intervjuledarnas, önskemål och förväntningar.

Sammanfattningsvis kan sägas att arbetsliv och privatliv är relaterade och påverkar varandra, både positivt och negativt. Dock tenderar arbetslivet påverka privatlivet mer än tvärtom. Den största anledningen till att privatlivet påverkas negativt är de obekväma arbetstiderna. Konsekvensen av att arbeta obekväma arbetstider är att den anställde känner att han/hon försummar sitt sociala liv. Det tar mycket tid, energi och engagemang att uppfylla arbetets höga emotionella krav. En positiv påverkan är att den anställde har lärt sig att uppmärksamma och intressera sig mer för andra människor. Det som händer i en sfär sprider sig över till den andra.

Referenser

- Allard, K. (2003). *Work and fathers – organizational culture, parental leave and work-family conflict, in a Swedish context*. Akademisk avhandling, Göteborg: Institutionen för psykologi.
- Bäck-Wiklund, M., & Bergsten, B. (1997). *Det moderna föräldraskapet en studie av familj och kön i förändring*. Stockholm: Natur och kultur.
- Clark, S.C. (2000). Work/family border theory: a new theory of work/family balance. *Human Relations*, 53 (6), 747-770.
- Dunham, J. (2001). *Stress in the workplace past, present and future*. London: Whurr publishers Ltd.
- Greenhaus, J.H., & Beutell, N.J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Haavio-Mannila, E. (1992). *Work, family and well-being in five north-and east-european capitals*. Helsinki: Suomalainen tiedeakatemia.
- Kvale, S. (2001). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: studentlitteratur.
- Marks, S.R. (1977). Multiple roles and role strain: some notes on human energy, time and commitment. *American Sociological Review*, 42, 921-936.
- Mauno, S. (1999). *Job insecurity as a psychosocial job stressor in the context of the work-family interface*. Jyväskylä: University of Jyväskylä.
- Mooney, G. (2004). *Work Personal Lives and Social Policy*. Bristol: Policy.
- Morris, J.A., & Feldman, D.C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21 (4), 986-1010.
- Nordenmark, M. (2002). Multiple social roles – a resource or a burden: Is it possible for men and women to combine paid work with family life in a satisfactory way? *Gender, Work and Organization*, 9 (2), 125-145.
- Senett, R. (2000). *När karaktären krackelerar: människan i den nya ekonomin*. Stockholm: Atlas, cop.
- Smither, R.D. (1998). *The psychology of work and human performance*. NewYork, Harlow: Longman, cop.
- Strauss, A. & Corbin, J. (1990). *Basics of qualitative research. Grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park, California: Sage.
- Smith, J.A. (2003). *Qualitative psychology a practical guide to research methods*. London: Sage.
- Thurèn, T. (1991). *Vetenskapsteori för nybörjare*. Stockholm: Runa.

Appendix

Intervjuguide

1. Trivs du med ditt arbete? Varför/varför inte?
2. Vad kräver ditt arbete av dig personligen?
3. Anser du att ditt arbete tar för mycket tid av dig? Utveckla...
4. Hur känner du dig efter en dag på arbetet?
5. Känner du att du någon gång har försummat något på din fritid eller av ditt sociala liv på grund av ditt arbete?
6. Vad är positivt med ditt arbete?
7. Har du lärt dig något från ditt arbete som du kan dra nytta av på din fritid?
8. Känner du att ditt arbete tar för mycket av dig själv? Utveckla...
9. Känner du att du ger mycket av dig själv på arbetet? Utveckla...
10. Känner du att du ger lika mycket av dig själv hemma? Utveckla...
11. Vad är det på ditt arbete som ger dig energi?
12. Hur mycket fritid har du?
13. Vad gör du på din fritid?
14. Skulle du vilja ha mer fritid? Varför/varför inte?
15. Känner du att du hinner med allt på din fritid som du skulle vilja göra?

16. Känner du dig stressad på din fritid?

17. Umgås du med några av dina arbetskamrater på din fritid?

18. Känner du dig tillfredsställd med ditt arbete?

19. Känner du dig tillfredsställd med ditt liv?

20. Hur tycker du själv att relationen mellan arbetsliv och privatliv fungerar? Utveckla...