



LUNDS
UNIVERSITET

INSTITUTIONEN FÖR PSYKOLOGI

Stress, arbete och hälsa-

*en idéväckande uppsats om konsulter upplevelse och uppfattning om
stress i telecombranschen*

Sara Tvermoes

Masteruppsats VT 2010

Handledare: Robert Ragneklint

Sammanfattning

En bransch som idag blir allt vanligare på arbetsmarknaden är konsultbranschen. Idén med konsulter är att de skall komma in som specialister för att lösa problem och när tiden för kontraktet tagit slut gå vidare till en ny kund. Oftast sker uppdragen under kortare perioder och konsulten är därmed ständigt arbetssökande. Detta innebär ständiga förändringar samt svårigheter i att planera framtid och ekonomi. Något som, enligt författaren, borde leda till stress. För att testa hypotesen, att konsulter känner sig utsatta för stress på sitt jobb, valdes ett område med snabb utveckling och stor föränderlighet, telecombranschen. Två frågeställningar ansågs nödvändiga 1) Känner konsulter sig utsatta för stress i sitt arbete? Och 2) Hur påverkar stress hälsan och hur kan man förebygga/åtgärda den? Den sistnämnda frågeställningen ansågs nödvändig för att belysa den fara som stress kan utgöra och hur åtgärderna ser ut, men kunde tyvärr ej besvaras på ett tillfredsställande sätt. För frågeställning 1) intervjuades fem konsulter från telecombranschen i individuella och personliga samtal. Resultatet blev att alla anser att deras jobb är stressigt, men ingen känner sig stressad. Möjliga orsaker till resultatets utfall diskuteras och slutsatsen blir att hypotesen måste anses vara falsk.

Nyckelord: Konsulter, stress, arbete, hälsa

Abstract

A business becoming more common in today's labour market is the one of consultants. The idea of consultants is that they come into a company as experts in order to solve a problem and when the problem is solved and the contract has expired they move on to another customer/client. These are usually shorter periods of time, which means that consultants are constantly looking for new assignments. The consequences are constant changes and difficulties in making plans for the future and the economy. According to the author, these things should lead to feelings of anxiety and workstrain. In order to test the hypothesis, which is consultants do have feelings of anxiety and work strain at their jobs, a business was chosen which undergoes rapid developments and great changeability, the telecommunication business. It was considered necessary to have two research questions 1) Do consultants have feelings of anxiety and workstrain at their jobs? And 2) How does anxiety and workstrain affect our health and how to prevent it? The last research question was considered necessary in order to enlighten the danger that anxiety and work strain impose on us and how to prevent it. However, the second research question could, unfortunately, not be answered in a satisfactory manner. To answer research question 1) five consultants from the telecommunication business were

interviewed individually in personal conversations. The results were that all of whom considered their jobs to be stressful, but none of them felt any anxiety or work strain. Possible causes of the outcome are discussed and the conclusion is that the hypothesis should be considered false.

Keywords: Consultants, stress, work, health

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Kort beskrivning om vad som menas med konsult	5
Frågeställning, Hypotes och Syfte	6
Stress	7
<i>Tre definitioner av stress</i>	9
<i>Upplevelsen av stress är individuell</i>	10
<i>Stress och hälsa</i>	11
<i>Stress och personlighet</i>	12
<i>Stress och arbete</i>	13
<i>Förebygga och åtgärda stress</i>	14
METOD	17
<i>Utförande</i>	17
<i>Deltagare</i>	18
ANALYS	19
RESULTAT	19
<i>Arbete</i>	19
<i>Stress på jobbet</i>	20
<i>Vad deltagarna själva och deras företag gör för att förebygga och hantera stressande</i>	20
<i>Hur deltagarnas jobb påverkar dem</i>	21
<i>Arbetsklimat</i>	21
<i>Konsulter och personlighet</i>	22
DISKUSSION	22
<i>Diskussion kring stress och hälsa</i>	22
<i>Diskussion kring att förebygga och åtgärda stress</i>	24
<i>Diskussion kring konsultyrket</i>	26
<i>Diskussion kring stress</i>	27
<i>Diskussion kring stress och personlighet</i>	28
<i>Diskussion kring stress och arbete</i>	29
SLUTSATS	30
<i>Validitet och generalisering</i>	31
<i>Fortsatt forskning</i>	32
REFERENCER	33

Stress, arbete och arbetsliv-

en idéväckande uppsats om konsulters upplevelse och uppfattning om stress i telecombranschen

Om man går in på *eniro.se* och skriver in ordet konsult i deras sökruta får man upp 30010 träffar på gula sidorna (sökdatum 2010-05-01) och 190 på personer. Med andra ord finns det väldigt många företag och personer som jobbar med, inom eller som konsulter. Faktiskt verkar det som om det inte finns någon annan yrkesbenämning som har så många utövare som just konsulter. Frågan är då vad är en konsult och vad innebär det att arbeta som konsult.

Kort beskrivning om vad som menas med konsult

Konsulter finns inom många olika områden, men de vanligaste är management, HR, marknadsföring och teknik. Denna arbetsform är något som ständig ökar och blir allt vanligare, mestadels på grund av arbetsgivares efterfrågan på flexibilitet, nytänkande och minskade kostnader (De Cyuper et al., 2008). Som konsult kan man antingen vara ensamföretagare, det vill säga, man jobbar som oberoende och självständig konsult och jagar sina uppdrag själv. Eller så kan man som konsult vara anställd av en arbetsgivare (exempelvis ett konsultföretag) som då hjälper till att jaga uppdrag samt betalar ut en lön då man inte är på uppdrag (Siöcrona, 2010). Enkelt beskrivet är en konsult ”någon som ger råd eller utför andra tjänster av en professionell eller semi-professionell natur mot kompensation” (Cohen, 2001, s. 2). Ytterligare är en konsult en person som tillför specialistkunnande och som kommer utifrån organisationen (Markham, 2004; Siöcrona, 2010). Det vill säga att en konsult kommer utifrån för att hjälpa det aktuella företaget. Enligt Markham (2004) så är de två huvudsakliga definitionerna för en konsult just specialistkunnande och att man kommer utifrån organisationen. Det är för sitt specialistkunnande som konsulten blir anställd i första taget och att denna kunskap har ett värde för organisationen i fråga (Markham, 2004). Den andra definitionen, att man som konsult kommer utifrån organisationen innebär att man kommer in som en extern kraft. Eller, om man tillhör organisationen och blivit intern anställd för ett uppdrag så kommer konsulten vanligtvis från en annan avdelning. Konsulten anställs på kontraktbasis för att tillhandahålla sitt kunnande (Markham, 2004). Enligt Nybyggars (2009) väljer många att bli konsulter för att det är ett utmanande och omväxlande yrke där man hela tiden utvecklas i sitt yrke, men också som människa. Fördelarna med att jobba som konsult är att man har ett jobb där man, som sagt utvecklas och förändras. Man kan välja vart man vill jobba och man riskerar inte att fastna på samma ställe i samma bana. Lönen är vanligtvis högre för konsulter ute på uppdrag än för en fast

anställd på samma företag (Holtz & Zahn, 2004). Nackdelen med att jobba som konsult är att man måste vara flexibel och beredd att kunna ta de jobb som finns vart de än finns. Man måste med andra ord vara beredd att flytta för jobbets skull. Man är bara anställd under en viss period och när den perioden är över måste man återigen söka nya uppdrag och möjligtvis flytta igen (Holtz & Zahn, 2004). Att arbetet, arbetsplatsen och uppdragen hela tiden förändras kan vara påfrestande (Arbetsmiljöverket, 2010-05-31c). För att kunna jobba som en konsult behöver man den expertis eller det kunnande som det aktuella företaget efterfrågar. Det betyder därmed inte att man måste ha en hög examen för att kunna jobba som konsult, utan det är kunnandet som är det viktiga. Hur man sedan fått detta kunnande är i sig mindre viktigt (Cohen, 2001).

Som konsult är det viktigt att man har en bra relation till sin uppdragsgivare, att man uppför sig väl, gör korrekta bedömningar och kan kommunicera (Cohen, 2001.). Man bör också kunna arbeta bra i grupp, då konsultarbete ofta sker i samarbete med andra och i grupper (Nybyggars, 2009).

Att arbeta som konsult i en organisation innebär vissa skillnader jämfört med de som är fast anställda. Inte sällan kan det vara svårt för en konsult att känna gemenskap med de som är fast anställda på företaget, samt att det kan vara svårt att ha något att säga till om och påverka sitt arbete. Tvetydigheter vad gäller ens arbetsroll och minskat socialt och professionellt stöd är också vanligt förekommande (De Cyuper et al., 2008). Detta kan i sin tur leda till arbetsrelaterad stress. Dessutom kan de höga kraven på att hela tiden söka efter nya uppdrag påverka hälsan negativt genom den stress som jobbotryggheten kan skapa (De Cyuper et al., 2008).

Utifrån ovanstående förklaring till vad en konsult är och fungerar så väcks nästa fråga om hur påverkar arbetslivet hos konsulter deras psykiska välmående. Man skulle kunna dra slutsatsen att jobba som konsult skulle kunna skapa många stressframkallande stationer. Därför kommer denna uppsats att avhandla hur/om konsulter känner sig utsatta för och upplever stress.

Frågeställning, hypotes och syfte

Den primära frågeställningen i denna uppsats kommer att vara:

1. Känner konsulter inom telecombranschen, som är en bransch som hela tiden utvecklas och där förändringar sker snabbt, utsatta för stress i sitt arbete?

Ytterligare en frågeställning bör tas med:

2. Hur påverkar stress hälsan hos konsulter (men också allmänt) och hur kan man förebygga/åtgärda den?

Uppsatsens hypotes är att konsulter inom telecombranschen känner sig utsatta för stress i sitt arbete. Och syftet är att ta reda på om konsulter inom en föränderlig bransch som hela tiden måste utvecklas känner sig utsatta för stress på grund av sitt arbete. Syftet är också att ta reda på hur stress påverkar vår hälsa och sociala liv för att därav kunna ta reda på hur man kan påverka och förebygga stress inom dels denna bransch men även inom andra branscher. För att på så sätt kunna förhindra den skadliga effekter av stress och därigenom främja ett bättre arbetsliv, bättre hälsa, bättre prestationer och ett bättre socialt liv.

Stress

I dagens samhälle är stress något som är ständigt återkommande, både i det privata livet och i arbetslivet. Här, och hädanefter, menas med begreppet stress negativ stress. Negativ stress kan, till skillnad från positiv stress, vara skadlig i och med att den är långvarig samt att avstängning och återhämtning efter den stressade situationen inte fungerar (Lundberg & Wentz, 2005). Stress är en ”otrevlig känslomässig upplevelse associerad med element av rädsla, fruktan, oro, irritation, obehag, ilska, svårmod, sorg och depression” (författarens översättning från Motowidlo, Packard & Manning, 1986, s. 618), där kroppen sätts i beredskap för att fly eller slåss (Lindberg & Lindberg, 1990). Stress upplever vi i situationer då vi känner oss hotade, är under hot och/eller tvingas att göra något mot vår vilja (Lundberg & Lundberg, 1990; Kleber & Van Der Velden, 1996). Men också i situationer då vi känner att vi inte har någon kontroll och/eller en låg grad av förutsägbarhet (Cassidy, 2003). Stress upplevs ofta då kraven (situationen vi befinner oss i, saker vi måste göra, och så vidare) på oss som person är större än de resurser som finns oss tillhanda för att kunna hantera dem (Kleber & Van Der Velden, 1996). Skillnaden mellan att känna att en situation upplevs som stressande jämfört med att situationen upplevs som utmanande, är att den stressande situationen just upplevs som ett hot. Medan de situationer som inte upplevs som hotande istället ofta ses som utmanande (Cassidy, 2003). Med hot menas ett gemensamt begrepp där en persons psykiska och/eller fysiska välbefinnande är i fara (Agervold, 2001). Då man blir stressad så sätts en rad olika fysiologiska mekanismer igång, vars syfte är att skydda vår hälsa under den period som vi är stressade, i och med att rörelseapparat och immunförsvar sätts i ökad beredskap (Lundberg & Wentz, 2005). Lundberg och Wents (2005) skriver också att:

Då vi är stressade och står inför [sic] en hotande fara stiger blodtryck, puls och utsöndring av stresshormoner i blodet, vilket ger oss extra energi och ökad koncentrationsförmåga. Samtidigt minskas blodflödet till de inre organen och mag-tarmkanalen. Reproduktiva funktioner, till exempel produktionen av köns- och tillväxthormon, dämpas. På så sätt

koncentreras kroppens krafter på att slå tillbaka ett akut yttre hot, medan matsmältningsprocessen och den sexuella lusten hämmas. Blodets förmåga att koagulera ökar vilket minskar blodförlusten vid en eventuell skada (s. 34).

Denna stressreaktion, som förbereder oss för att kämpa eller fly, fyller i dagens samhälle inte samma funktion som den var avsedd att göra. Ursprungligen hjälpte stress fornmänniskan att överleva genom att mobilisera alla energireserver och muskler för att bli redo att antingen fly eller slåss (Lindberg & Lindberg, 1990). De signaler (kallas hädanefter för stressorer) som utlöste stressmekanismen hos fornmänniskan skiljer sig i mycket från de stressorer som utlöser stressmekanismen hos dagens människa. Då, som nu, var det upplevelser om fara för liv där stressreaktion fyller sin funktion, men det har också uppkommit många andra stressorer där stressmekanismen inte fyller en funktion, men kroppen sätts ändå i samma beredskap¹. I och med att man inte kan fly eller slåss mot dagens stressorer så får stressreaktionen inget utlopp, vilket påverkar vår kropp och själ negativt och kan om det får förtlöpa få svåra konsekvenser i form av, till exempel, sjukdom (Lindberg & Lindberg, 1990). Lindberg och Linberg (1990) skriver att dagens stressorer är många fler, är annorlunda och dessutom mycket starkare än de stressorer som fornmänniskan utsattes för. De skriver också att:

Den moderna människans omoderna stresskonstruktion förmår inte alltid sortera och bearbeta alla dessa signaler och är då inte längre ett effektivt försvarssystem. Och än värre blir det om stressorerna upprepar sig, blir långvarig eller rent av permanenta. Från att ha för länge sedan varit signaler om *fysiskt* hot, som krävde snabb reflex och slutade endera i katastrof eller i faran över, så handlar signaler nu allt mer om sociala och psykiska krav, som inte är i balans med individens förmåga. (Lindberg & Lindberg, 1990, s. 10-11)

Det finns tre typer av stressorer, psykiska, sociala och fysiska (Agervold, 2001; Lundberg & Wentz, 2005), där den fysiska uppkommer på grund av en reellt hotande situation som hotar att fysiskt skada personen. De psykiska stressorerna uppkommer däremot inte på grund av en reellt hotande situation utan hos personen själv i hennes/hans tankar, men kan också på grund av olösta konflikter eller olösta problem (Agervold, 2001). Denna psykiska stress kallas även för destruktiv stress, och kan delas in i fyra olika kategorier; tidsstress, förväntansstress, situationsstress och konfrontationsstress (Lindberg & Lindberg, 1990).

- Tidsstress – Känna sig stressad över saker som skall göras inom en viss tid och om det inte hinns med kommer konsekvenserna att bli förfärliga,

¹ Exempelvis trafikköer, ekonomi, arbetslöshet, sjukdom, relationer.

vilket kan skapa en ångestreaktion;

- Förväntansstress – Känna sig oroad inför framtiden och förestående händelser, som kan skapa ångestreaktioner;
- Situationsstress – Känsla av oro inför och under vissa situationer där man upplever att man inte har kontroll och som känns hotande;
- Konfrontationsstress – Känsla av rädsla och/eller oro inför möten med nya människor som man anser vara oberäkneliga eller obehagliga (Lindberg & Lindberg, 1990, s. 34).

Sociala stressorer uppkommer i vårt sociala liv, arbete, relationer, fritid. När det blir överkrav på något av dessa områden så uppstår stress, precis som vid psykiska och fysiska stressorer. Vanliga sociala stressorer är arbetslöshet, mobbning och grupp förföljelse (Lindberg & Lindberg, 1990).

Det är, enligt Lindberg och Lindberg (1990), den destruktiva stressen som är den skadliga stressen och som påverkar vårt fysiska och psykiska välmående. Denna destruktiva stress är inte sällan frammanade av oss själva genom att vi ställer för höga och/eller orimliga krav på vad vi ska klara av och göra. Om den destruktiva stressen tillåts att fortgå kan den tillslut bli kronisk, vilket är mycket skadligt då det, bland annat, ökar åldrandet, neurofysiologiska förändringar och förslitningar (Lindberg & Lindberg, 1990). Det finns de som säger att den kroniska stressen står för omkring en tredjedel av all sjukdagar som tas ut i Sverige, vilket är den största enskilda faktorn för sjukdom (Lindberg & Lindberg, 1990).

Tre definitioner av stress

Tre definitioner av stress existerar, där den första består av *stimulusbaserade modeller*, vilka säger att stress orsakas av stimuli i vår omgivning. Denna modell finner man i stimulus-responsmodeller i vilka man försökt förklara vilka stimuli som verkar stressframkallande. Det är stimuli som fungerar som stressor och framkallas oftast av miljön. Det största problemet med stimulusbaserade modeller att de endast fokuserar på miljöfaktorer och tar inte hänsyn till individuella skillnader i stressreaktioner (Andersson, 2002; Cassidy, 1999/2003). Den andra definitionen innehåller de modeller som är *responsbaserade*. I dessa modeller ses stress som en beroende variabel och är en respons på de krav som man utsätts för. Dessa resposor genomgår tre stadier, (enligt Seyles modell, vilken delges av Cassidy, 1999/2003; Andersson, 2002) i vilken den första är en alarmreaktion som gör kroppen redo för att fly eller slåss, för att efterföljas av ett motståndsstadie där kroppen börjar göra motstånd och anpassa sig till situationen. Det sista stadiet,

utmattningsstadiet, uppkommer om anpassning till den stressande situationer inte lyckas. Problemet med responsmodellerna är, liksom för stimulusbaserade modeller, att den inte tar hänsyn till individuella skillnader i stresshanteringen och stressreaktionerna (Andersson, 2002). Slutligen, den sista definitionen som är *processorienterade modeller*, (eller transaktionsmodellen, som den också kallas) vilkas fokus ligger på individuella värderingar, tolkningar och hantering av stressande situationer. Det är relationen mellan individen och omgivningen samt dennes uppfattning om sin förmågan att hantera sina egna resurser för att skydda sig från hot mot sitt välbefinnande (Lazarus & Folkman, 1984; Andersson, 2002; Cassidy, 1999/2003).

Upplevelsen av stress är individuell

Stressmekanismen, hanteringen och upplevelsen av stress är olika för olika individer (Lloyd & Foster, 2006), man är mer eller mindre stresstålig. Men, det kan också vara så att situationer som en del människor finner vara mycket stressframkallande, upplevs av andra som inte det minsta stressande. Man har kommit fram till att stress kan lagras, om man upplever flera stressande situationer så inte bara adderas de utan de läggs också på varandra. Detta innebär att en situation som i sig kanske inte är så speciellt stressande kan utlösa en stor stressreaktion om personen varit utsatt för mycket stress innan (Lindberg & Lindberg, 1990). Hur en person reagerar på stress är beroende på dennes förutsättningar, det vill säga personens egenskaper, behov, värderingar, kunskaper, och i vilken miljö situationen uppkommer i (Agervold, 2001; Lundberg & Wentz, 2005). Enligt teori av Lazarus är det värderingarna av de egna resurserna i förhållande till kravet som är avgörande för om en person får en stressreaktion, liksom vilket förhållande personen har med den miljö i vilken situationen uppkommit (Lazarus & Folkman, 1984; Lunberg & Wentz, 2005). Ett annat synsätt är att det är hur man hanterar stressorerna man möter som är avgörande för om och hur man upplever stress, snarare än stressorerna själv. Vilket innebär, att bara för att man upplever stressorer så betyder inte det att man kommer att uppleva stress (Donald et al., 2005). Ytterligare en anledning till varför en del människor upplever mer stress, och symptom av stress än andra, beror på att en del människors stressreaktioner är störda. Det finns olika sätt på hur stressreaktionen kan vara störd och den kan därför delas in i tre kategorier; upprepad stressbelastning, oförmåga att varva ned och oförmåga att aktivera vissa system (Lunberg & Wentz, 2005). *Upprepad snedbelastning* innebär att man hela tiden utsätts för stress med få tillfällen för nedreglering, återhämtning och vila genom att nya stressorer gång på gång sätter igång stressmekanismen, vilket slutligen leder till överexponering av stresshormoner (Lunberg & Wentz, 2005). *Oförmåga till nedvarvning* innebär precis som det antyder, att man inte kan stänga av stressreaktionen och de fysiologiska reaktionerna på det. Undersökningar har visat att det finns en

ökad risk för plötslig hjärtdöd i samband med många och stora livsförändringar (skilsmässa, förlust av familjemedlem, sjukdom, och så vidare) vilket har tolkats vara effekten av en lång oförmåga att avbryta och varva ner stressreaktionen (Lundberg & Wentz, 2005). Slutligen, *oförmåga att aktivera vissa system* kan också leda till försämrad hälsa i och med att andra system kan bli överaktiva för att kompensera för oaktiviteten i de andra systemen. Detta har konstaterats i samband med bland annat PTSS (posttraumatiskt stressyndrom), utbrändhet och depression (Lundberg & Wentz, 2005). Barndomen spelar också in, när det gäller hur man hanterar (eller inte hanterar) stress, då vår uppväxt formar hur vi reagerar på utmanande situationer senare i livet. Om man blivit utsatt för bristande omvårdnad, misshandel och långvarig stress ökar det sannolikheten för att man får svårare att hantera situationer som orsakar stress, genom att det skapar störningar i stressreaktionen (Lundberg & Wentz, 2005).

Stress och hälsa

Det råder delade meningar i frågan om huruvida stress kan skapa eller orsaka sjukdomar. Enligt Lindberg & Lindberg (1990) är sambandet mellan stress och sjukdom ”klart definierat vad gäller vissa typiska sjukdomar men mindre tydlig i andra. Det är helt uppenbart, att medveten eller omedveten uppfattade stressorer förändrar t ex den endokrina balansen, den immunologiska balansen, blodtillförsel, blodtrycket, andningshastigheten och matsmältningsprocessen” (s. 78). Samma författare (Lindberg & Lindberg, 1990) berättar också att destruktiv (skadlig) stress kan vara en bidragande faktor till att man får hjärtinfarkt. Det finns undersökningar som visar på att stress även kan ha en negativ effekt på immunförsvaret, tarmfunktion och ge långsammare läkningsprocess, vilket leder till att man lättare kan få infektionssjukdomar, men som också kan leda till cancer (Agervold, 2001; Lundberg & Wentz, 2005). Ett samband mellan stress och astma tycks även det finnas, liksom ett samband mellan stress och diabetes (Agervold, 2001). Det är inte alltid som stress leder till sjukdomar, men den kan påverka vårt beteende och känslor negativt. Vanligt är att försöka ta sin tillflykt från stressen med hjälp av till exempel, alkohol, mat, rökning, bete sig destruktivt och ta ut sin stress på människor i sin närhet (Lindberg & Lindberg, 1990; Lundberg & Wentz, 2005). Undersökningar har också påvisat att stressade människor har en större benägenhet att råka ut för olyckor jämfört med människor som inte är stressade. Ofta är det då frågan om långvarig stress, lagrad under lång tid, som förestår olyckorna (Lindberg & Lindberg, 1990; Lundberg & Wentz, 2005). En orsak till att detta sker, skulle kunna bero på att långvarig stress påverkar hjärnans funktioner, och då framför allt hippocampus, vilken är viktig för vårt minne vad gäller sammanhang, tid och plats för händelser. Stressen orsakar att det blir störningar i hippocampus,

vilket i sin tur får effekter på vårt sammanhangsminne på så sätt att precisionen av den samma blir sämre. Resultatet blir att man glömmer vad man gjorde igår, vart man varit och vilka man träffade (Lundberg & Wentz, 2005). Men, det kan också bero på att stress gör att vi blir mindre lyhörda för signaler om att något är fel, alternativt ignorerar signalerna, och det kan då i sin tur leda till att risken för olyckor och sjukdomar ökar (Lundberg & Wentz, 2005). Detta sker vid långvarig stress och effekterna kan vara både indirekta och direkta, vilket, enligt Lundberg & Wentz (2005) gör det svårt att bedöma om stress är den verkliga orsaken till sjukdom eller om det finns andra bakomliggande faktorer. Till exempel, att immunförsvaret påverkas av långvarig stress har dokumenterats, men frågan ligger i hur stor påverkan stress har, om effekten på immunförsvaret är tillräckligt stor för att påverka uppkomst av sjukdomar och sjukdomsförlopp (Lundberg & Wentz, 2005).

Stress och personlighet

Undersökningar har gjorts angående stress och personlighet och då framför allt om det finns något samband dem emellan. En fråga är om det finns någon typ av personlighet som är mer eller mindre sårbar/tålig mot stress. Personlighet kan delas i två typer, Typ A och Typ B², där man sett att de personer som har en Typ A-personlighet lider större risk för att drabbas av hjärtsjukdomar och/eller hjärtinfarkt. De människor som har en Typ A personlighet känner ofta stor konkurrens, aggressivitet, kronisk tidspress, och behov av att prestera. Personer med Typ A personlighet kan därför antas uppföra sig på ett sätt som gör att de är mer utsatta för stress och därmed också känner sig mer stressade (Lindberg & Lindberg, 1990; Lundberg & Wentz, 2005; Montowidlo, Packard & Mannin, 1986). Personer med Typ A personlighet känner också ett stor behov av kontroll och det är när denna kontroll hotas som de känner stress och de kan reagera kraftigt både beteendemässigt och fysiskt (Semmer, 1996). Typ B är lugnare och kräver inte lika mycket av sig själva utan tar motgångar och fel på ett hanterbart sätt (Lindberg & Lindberg, 1990; Lundberg & Wentz, 2005). Man har märkt att de personer som har en Typ A-personlighet ofta söker sig till situationer och arbeten där deras beteenden utmanas, ett beteende som i dagens samhälle ofta belönas och uppskattas i och med arbetslivet ständiga förändringar och stora konkurrens (Lundberg & Wentz, 2005).

I undersökningar har man märkt att de personer som har en Typ A- personlighet har en högre adrenalinavsöndring och blodtryck under stressade situationer där de känner att de inte har någon

² Det finns även en Typ C personlighet där man, enligt Lindberg & Linberg (1990), räknar de personer som inte tillhör arbetslivet, exempelvis pensionärer.

kontroll än vad personer med Typ B har i samma situation. Om det däremot är stressade situationer där Typ A personerna upplever att de har kontroll så är det ingen skillnad mellan blodtryck och adrenalin jämfört med Typ B personer (Lindberg & Lindberg, 1990).

Stress och arbete

Relationen mellan medarbetare och chef på ett arbete i form av osäkerhet av förväntningar, målsättning, rollfördelning och ansvar är en av de vanligaste orsakerna till stress i arbetslivet då det är en vanlig orsak till konflikter på arbetsplatsen (Lindberg & Lindberg, 1990; Arbetsmiljöverket, 2010-05-31a). Men, det finns även belägg för att avsaknad av att kunna påverka sitt arbete vad gäller hur stor arbetsmängden är, vilket arbetstempo man arbetar i och/eller arbete under högt tidstempo kan leda till ohälsa och sjukdomar. Detta för att det kan skapa en konkurrens mellan arbetsliv och privatliv, vilket i sin tur leder till stress (Arbetsmiljöverket, 2010-07-02a). När man pratar om stress i förhållande till arbete så är psykosocial stress och psykosociala arbetsvillkor en återkommande faktor. Psykosocial stress är när man slår ihop en persons socioekonomiska situation med livsmiljö. Denna typ av stress är ofta ihållande och långvarig (Lundberg & Wentz, 2005). Den psykosociala stressen hör ihop med de psykosociala arbetsvillkoren med vilka menas hur arbetet påverkar individen, hur det har organiserats, hur stor dessa påverkningar är i jämförelse med de resurser som finns tillgängliga, extremt hög arbetstakt, för höga krav, brist på kontroll och inflytande, otrygghet och arbetslöshet (Agervold, 2001; Lundberg & Wentz, 2005). Och det är när påverkan är för stor i förhållande till kraven som stress och andra obehagskänslor kan uppkomma (Agervold, 2001; Arbetsmiljöverket, 2010-07-02c). Som ovan angetts reagerar människor olika på liknande stressorer och så är även fallet när påverkan är större än resurserna. Agervold (2001) ger följande beskrivning:

De psykosociala villkoren påverkar personen, men hans reaktion är inte mekanisk. Förstått så att sättet han värderar förhållandena på, för det första påverkas av hans personliga egenskaper, hans resurser, behov och motivation i arbetet. För det andra är hans reaktion, det psykiska välbefinnandet som det kallas här, bestämt dels av hans värderingar av miljön och dels av hans personliga egenskaper åter igen. Det senare hör ihop med det välkända fenomenet att personens aktuella motståndskraft har betydelse för om yttre belastningar leder till sjukdom eller inte. (s. 41)

Tiden är också en aspekt som spelar in här, det har en avgörande betydelse om stressorn är kortvarig eller långvarig (Agervold, 2001).

En vanlig modell om stress inom arbetslivet är den framtagen av Karasek. Denna modell går ut på

att stress uppkommer om för höga krav kombineras med upplevelse av liten eller ingen kontroll samt brist på inflytande. Brist på socialt stöd brukar också vanligtvis läggas till denna modell (Lundberg & Wentz, 2005). Lundberg och Wentz (2005) summerar uppkomsten av stress på följande sätt:

- Obalans mellan upplevda krav och egen förmåga;
- Höga krav i kombination med små möjligheter att påverka sin arbetssituation och dåligt socialt stöd och;
- Obalans mellan egen insats och belöning³ (s. 39)

Förebygga och åtgärda stress

Det bästa sättet att förebygga och åtgärda stress är att påverka de faktorer som påverkar de fysiska, psykiska och sociala stressorerna (Lindberg & Lindberg, 1990; Lundberg & Wentz, 2005). Det vill säga att kraft läggs på att påverka de yttre (exempelvis miljö) och inre (exempelvis personen själv) faktorerna för att bli mer stresstålig och på så vis undvika att uppleva stress (Agervold, 2001). Ett annat sätt att förebygga stress, är att träna eller vara fysiskt aktiv. Det ger inte bara större motståndskraft utan vi får också mer energi som vi kan använda oss av att motverka/underlätta de situationer och stressreaktioner som kan utlösa stress (Agervold, 2001; Lundberg & Wentz, 2005).

När man pratar om hantering av stress är coping ett återkommande fenomen. Coping⁴ är våra tanke- och beteendemönster som vi tar till för att förebygga, hantera och minska stress, och den kan vara problem- och/eller känslfokuserad. Man kan använda båda tillsammans, vilket är vanligast, eller var för sig. När man använder sig av problemfokuserad coping försöker man hitta orsakerna till stressen och åtgärda det, ta kontroll över situationen. Vid känslfokuserad coping riktar man in sig på att hantera och kontrollera känslorna kring stress och utfärda åtgärder för att ”ta bort” de känslor som skapar stress (Lundberg & Wentz, 2005; Andersson, 2002). Det finns tillfällen då de olika formerna av coping passar bättre än den andra, enligt en modell av C. C. Cutrona (som delges i Winnubst & Schabracq, 1996). Denna modell visar på att vid de situationer som kan kontrolleras, det vill säga man kan antingen undvika eller åtgärda dem, så passar den problemfokuserade copingen bäst. Medan vid de situationer som man inte har kontroll över fungerar bäst med känslfokuserad coping. Dessa är exempel på konstruktiva sätt att hantera stress, men man kan även

³ I en stressmodell som utvecklats för arbetslivet ser man uppkomsten av stress som en obalans mellan insats och belöning. Författarna (Lundberg & Lundberg, 2005) till boken nämner inte varifrån denna stressmodell kommer eller vem som utvecklat den, vilket är därför den i denna uppsats endast tas med som fotnot.

⁴ Det finns ingen bra översättning till ordet coping, varför denna benämning kommer att användas i fortsättningen.

vara passiv i sitt sätt att hantera stress. Vid ett passivt tillvägagångssätt ignorerar man stressen, man sticker så att säga huvudet i sanden och gör ingenting. Detta är i det flesta fall inte något att rekommendera eftersom det inte kommer att eliminera stressen, men ibland kan det fylla en funktion. I de fall då situationer eller händelser är för svår att hantera (till exempel dödsfall av anhörig, svåra olyckor, svår sjukdom) kan det vara en fördel att använda sig av ett passivt förhållningssätt eftersom vi inte är kapabla att hantera händelsen ännu. I dessa situationer funkar passiviteten som ett skyddande pansar tills dess att vi är kapabla att hantera och åtgärda situationerna eller händelsen (Lundberg & Wentz, 2005). Men, detta fungerar endast om det passiva förhållningssättet är temporärt och övergår till konstruktivt förhållningssätt, vilket är det bästa sättet att hantera stress och undvika hälsoproblem (Lundberg & Wentz, 2005).

När man pratar om coping bör man skilja på de olika nivåerna av den samma, nämligen de mellan det primära, sekundära och tertiära förhindrandet av stress (Kompier, 1996). Det är en större skillnad mellan det primära förebyggandet av stress och de sekundära och tertiära förebyggandet. Då stressen redan är ett faktum under de sekundära och tertiära faserna används kanske inte ordet förebyggande i sin rätta bemärkelse, men för enkelhetens skull kommer det att fortsätta att användas. Under den primära fasen gör man vad man kan för att undvika uppkomsten av stress genom att helt förebygga eller åtminstone minska de situationer och tillfällen som kan fungera som stressorer. Denna fas kan vara både aktiv och proaktiv, det vill säga att hantera ett existerande problem (aktiv) och/eller förhindra att stressorer uppkommer (proaktiv) (Kompier, 1996; Murphy, 1996). I den sekundära fasen finns det redan tecken på stress och de åtgärder som tas är till för att förhindra att de/n som visar tecken på stress inte blir mer sämre eller råkar ut för en stressrelaterad sjukdom, bland annat genom att förstärka deras copingmekanismer (Kompier, 1996; Murphy, 1996). Slutligen, i den tertiära fasen handlar åtgärderna mot stress att hantera och ta hand om de personer som har visat tecken på stress under en längre tid, men också att rehabilitera de som kommit tillbaka från sjukskrivning på grund av stress. Oftast görs dock inga åtgärder för att identifiera och hantera det som orsakat stressen (Kompier, 1996; Murphy, 1996).

Enligt Lazarus och Folkman (1984) ska man skilja på coping som process och coping som resultat, vilket ibland brukar ses som samma sak. De tycker heller inte att man skall översätta ordet coping som att man endast bemästrar stress, då det finns situationer som framkallar stress vilka man inte kan göra något åt, till exempel, att åldras, sjukdom, och så vidare. Det kan också betyda att man accepterar situationen och kan klara av att hantera det på det viset. Istället föreslår Lazarus och

Folkman(1984) att coping skall stå för de ansträngningar man gör (kognitiva och beteendemässiga) som ständigt förändras för att anpassa sig till och klara av yttre och inre krav.

Det finns belägg för att socialt stöd kan fungera som ett skydd mot stress i och med att det gör oss mer stresståliga och resistent mot att uppleva stress. Tre former av socialt stöd existerar. Den första är instrumentellt stöd där man bland annat får hjälp med att prioritera sina arbetsuppgifter och möjlighet till pauser och avlastning. Den andra formen av stöd är informativt stöd där man har en dialog för att undvika missförstånd, och för att diskutera svårigheter och problem. Slutligen den sista formen av stöd som är värderande stöd där man får konstruktiva reaktioner på det arbete man utfört samt vilka krav och förväntningar arbetsgivaren har och om man uppfyller dessa (Arbetsförmedlingen, 2010-07-02b).Handledning är en form av socialt stöd som anses motverka och förebygga uppkomsten av stress på en arbetsplats i och med att det fungerar som ett känslomässigt stöd så väl som kompetensutveckling (Arbetsmiljöverket, 2010-05-31b). Det finns två olika synsätt som kan förklara varför detta är fallet. Den ena är att socialt stöd kan ses som en primär effekt, med vilken menas att det är avsaknaden av socialt stöd som skapar stress (Cassidy, 2003). Därför skulle alltså själva existensen av socialt stöd räcka för att förhindra uppkomsten av stress. Det andra synsättet är att socialt stöd har en förmildrande effekt, med vilken menas att den har en förmildrande effekt på stress vid uppkomsten av stressorer. Med andra ord, så har socialt stöd endast en effekt om individen upplever stress, men utan stressorer så finns det inget egentligt behov av socialt stöd (Cassidy, 2003). Vilken av dessa synsätt som stämmer mest finns det många åsikter om och det är väldigt svårt att ta reda på vilken av dem som stämmer mest. För att kunna ta reda på om den primära effekten är den sanna måste man, för att citera Cassidy (2003), ”visa att de individer i en stressfri befolkning som har bättre socialt stöd också har bättre psykisk hälsa. Svårigheten ligger i att hitta en stressfri befolkning” (sid. 68). Vad man har kommit fram till är att det verkar som om det är individens uppfattning om sitt egna sociala stöd som påverkar hur han/hon upplever och påverkas av stress (Cassidy, 2003).

Det finns dock ett problem med socialt stöd och det är att det krävs interaktion för att få det. Om man klagat och gnäller för mycket på sin situation så kan det få motsatt önskad effekt att människor drar sig undan istället för att ge socialt stöd, i och med att de känner osäkerhet gentemot personen i fråga. Hur mycket socialt stöd man får/upplever torde därför vara beroende av, inte bara de som ger utan också på den som får. Detta innebär att för att få hjälp måste man veta hur man ska bära sig åt på det sociala planet för att få den, samt att man måste orka be om den (Semmer, 1996). Denna styrka finns inte alltid vilket i sin tur innebär att de som är i mest behov av socialt stöd kanske inte får det på grund av att de inte orkar interagera på ett socialt plan. Liksom det kan vara ett hot mot en

självkänsla och självrespekt att be om hjälp och stöd, varför man undviker att be om hjälp. Det finns belägg för att de personer med hög självkänsla är de som är minst troliga att be om hjälp eller söka socialt stöd när de behöver det (Semmer, 1996).

METOD

Utförande

Tanken med denna uppsats är att den först och främst skall fungera som en idéväckande uppsats och ta reda på hur konsulter känner vad gäller stress och deras arbetsliv. Strävan var att få höra konsulternas personliga berättelser om deras erfarenheter inom sitt yrke och hur de känner kring stress och om de alls upplever någon stress. Det bästa sättet att få fram det som önskades var genom att använda sig av personliga intervjuer på ett semistrukturerat sätt. Anledningen till att semistrukturerade intervjuer användes var för att med strukturerade intervjuer fanns risken för att det personliga skulle försvinna, samt att det inte ges några tillfällen till följdfrågor eller mer djupgående frågor. En helt ostrukturerad intervju ansågs ej heller vara ett bra alternativ då det hade blivit allt för svårt att göra någon jämförelse mellan deltagarna. Alla intervjuer, utom en, utfördes som ett personligt samtal (i den mån det gick) mellan intervjuaren och deltagaren. En av intervjuerna gjordes dock över telefon då deltagaren var i Stockholm under intervjutillfället.

Intervjuerna gick till som så att deltagaren intervjuades ensam på en av honom utvald plats och tidpunkt. Intervjun spelades in efter att deltagaren fått en kort information om tillvägagångssättet under intervjun, syftet med intervjun samt att det när som helst gick bra att avbryta. Deltagaren fick också information om att allt som sades skulle behandlas konfidentiellt och att ingen utom intervjuaren skulle få avlyssna inspelningen, av vilken deltagaren först gett sitt tillstånd till. Innan intervjun startade fick deltagaren instruktioner om att svara precis som han tyckte kändes rätt och att det inte fanns några som helst rätt eller fel svar, utan att det var den personliga berättelsen som intervjuaren var ute efter. Efter intervjun gavs det möjlighet till frågor och diskussion kring det som sagts eller annat som deltagaren kände att han vill ta upp. En uppföljning och rapport av uppsatsen utlovades till alla när den blivit färdig.

Intervjuerna utfördes som ett samtal mellan intervjupersonen och intervjuaren där det fanns endast ett fåtal frågor som var förutbestämda. Anledningen till detta var att intervjun skulle bli så personlig och okonstlad som möjligt och att varje intervju skulle formos efter individens känslor och intryck

utan att bli bunden och återhållen av för många förutbestämda frågor. De frågor som inte var förutbestämda var följdfrågor på det som intervjupersonerna berättade. Några av frågorna var som sagt förutbestämda innan intervjun och de ställdes till alla deltagare. Dessa var följande:

- Berätta om ditt jobb.
- Hur påverkar ditt jobb dig?
- Känner du dig stressad av och på ditt jobb? Om så är fallet, varför? Om så inte är fallet, varför?
- Vad gör du för att hantera stress och vad gör ditt företag?
- Berätta om arbetsklimatet på ditt jobb?
- Tror du att personligheten spelar in i ditt yrke?

Frågorna ställdes inte alltid i ovanstående följa utan där de passade in. Poängen med intervjun var, som sagt, att deltagarna skulle berätta och intervjuaren bara styra samtalet så att det höll sig till rätt område.

Deltagare

För att få tag på deltagare kontaktades ett flertal företag inom telecombranschen varav endast ett valde att delta. Ytterligare ett företag finns representerat av deltagare efter att författaren använt sig av personliga kontakter. Dessa deltagare har då deltagit utan sitt företags vetskap. Det företag som valde att vara med i uppsatsen skickade själv ut information om uppsatsens syfte och intervjuernas tillvägagångssätt. De personer som sedan var intresserade av att delta fick därefter ta kontakt med företagets kontaktperson som i sin tur förmedlade dem till författaren, som därefter kontaktade deltagarna för att avtala om intervjutid. Olyckligtvis skede detta under en period under våren då en del företag inom telecombranschen genomgick vissa förändringar, vilket kan vara en av orsakerna till det låga intresset för att delta. Fem deltagare visade dock sitt intresse och alla fem var män i varierande ålder. Gemensamt var att de jobbat inom sitt yrke i mer än tre år och att de alla var fast anställda av ett konsultföretag. Detta innebär att de som anställda får betald månadslön oavsett om de är ute på uppdrag eller inte, och företaget hjälper dem med att hitta uppdrag åt dem. Telecombranschen valdes då det är en bransch som hela tiden utvecklas och förändringar sker väldigt snabbt. Nya produkter och tekniker kommer hela tiden vilket, enligt författarens hypotes, borde leda till att konsulter inom detta område borde känna mer press och prestationskrav, vilket i sin tur borde leda till stress.

ANALYS

Efter att ha genomfört intervjuerna transkriberades de alla separat. Tankar om att göra en textanalys med hjälp av ett software eller datorprogram diskuterades med valdes slutligen bort. Anledningen till detta är att uppsatsen och undersökningen i första hand är tänkt som en idéväckare och inte som en slutgiltig tolkning. Antalet deltagare var också så lågt att en textanalys med hjälp av ett datorprogram kändes för överkvalificerat.

Istället gick varje deltagares svar igenom och röda trådar, återkommande ord och åsikter som diskuterats i anslutning till varje förutbestämd fråga noterades och antecknades. Deltagarnas svar kom att delas in i sex områden, som redovisas i resultatdelen, baserat på att deras svar kretsade kring det området. Intervjuerna och svaren togs sedan i relation till de teorier som delgets i introduktionsdelen, vilket man kan läsa i resultatdelen nedan.

RESULTAT

Efter genomgång av deltagarnas intervjuer kunde man dela in deras svar i sex områden. Dessa var:

- Arbetet
- Stress på jobbet
- Vad deltagarna själva och deras företag gör för att förebygga och hantera stress
- Hur deltagarnas jobb påverkar dem
- Arbetsklimatet
- Konsulter och personlighet

Dessa områden kommer att gås igenom i ovanstående ordning.

Arbete

Alla deltagarna berättade att de var nöjda med sitt jobb och att de trivdes. Alla hade jobbat med både kortare och längre uppdrag ute hos olika kunder, men de längre uppdragen var de mest eftertraktade. De hade också, förutom att ha jobbat hos kunder, även jobbat internt på sitt eget företag under vissa perioder. De ansåg alla att det innebar en större trygghet för dem som konsulter att vara anställda på ett konsultföretag jämfört med att vara en fristående (oberoende) konsult. Alla ansåg också att de jobbade för ett företag med en platt organisation.

Stress på jobbet

Alla deltagarna delgav att det var ett stressigt yrke ”på grund av många olika roller”, men det var ingen av dem som tyckte att det var något som besvärade dem. Och alla ansåg sig vara stresståliga. Några tyckte att det var bra med stress för det fick dem att jobba bättre, att det var en positiv stress. Hur stressigt det var berodde enligt somliga på vad det var för projekt de jobbade med. Några tyckte att större projekt var mer stressiga för det innebar fler interaktioner och fler mellanchefer, medan andra tyckte att mindre, kortare projekt var mer stressiga på grund av tidspressen. De långa uppdragen ansågs vara mindre stressiga då man får en möjlighet till en nära relation med kunden.

Orsaker till stress kan vara, enligt de intervjuade, långa arbetsdagar, brist på kunskap inom det aktuella området och mänskliga relationer. ”Dåliga relationer och onödiga processer skapar stress, liksom konflikter”. Tidspress är även det en vanlig orsak till stress och då framför allt i närheten av deadline. Just tidspressen, oklara direktiv och när projekt drar ut på tiden var de främsta orsakerna till stress hos en av deltagarna.

Att inte kunna göra långsiktiga planeringar eller veta hur mycket man kommer att tjäna i framtiden, liksom otryggheten att inte veta vilken kund man kommer jobba för nästa gång (då man hela tiden måste söka nya uppdrag) var också det en orsak till att man kunde känna stress.

Det fanns även en åsikt om att kunderna vill att konsulterna skall vara lite stressade, ”uppdragsgivare vill att man ska vara lite stressad för då får man mer gjort”. Det visade sig även finnas åsikter om att det är trendigt att vara stressad ”jargongen är att man ska vara lite stressad och ibland låtsas dom som att dom har mer att göra än vad de egentligen har”.

Att vara ute på uppdrag hos kunder anses vara mer stressigt än att vara ”hemma” på sitt eget företag. Detta för att man, till exempel, resresenterar sitt företag när man är på uppdrag samt att pressen att göra bra ifrån sig blir större.

Vad deltagarna själva och företaget gör för att förebygga och hantera stress

Se till att man kan och får tid till att varva ner efter jobbet. Att ha andra intressen (till exempel träna) förutom jobbet är också viktigt. Samtala med kollegor på jobbet, vänner och familj var också sätt för att hantera och förebygga stress, ”Det är viktigt med bollplank”. Ett annat sätt att hantera stress är att se till att ha rätt kompetens för uppdragen så man kan ”luta sig tillbaka på sin kompetens” om det skulle behövas och uppdragsgivare vill ha ett projekt färdigt tidigare än vad som är möjligt.

Att prata med sina chefer om man tycker att det blir för stressigt var också ett sätt att hantera det.

När det gäller vad företagen gör för att förebygga och hantera stress märktes det en skillnad mellan de två företagen som var representerade i undersökningen. Enligt anställda på det ena företaget så görs ingenting direkt för att förebygga eller hantera stress, igen HR-avdelning eller liknande. Om man har något problem så får man ta tag i det själv och söka hjälp. Alla trodde dock att man kunde få hjälp via företaget men, eftersom de aldrig varit i behov av det, så visste ingen säkert. I det andra företaget verkade det finnas en större möjlighet till att hantera och/eller förebygga stress. Detta företag hade dels en HR-avdelning men också chefer som är närvarande, med bland annat möten varje vecka med medarbetarna. Massage och gymkort sponsras av företaget, liksom man har frukost varje dag tillsammans. Deltagarna som jobbar på företaget känner ett stort stöd från sitt företag när de är ute på uppdrag hos kunder. Det kan vara intressant att nämna att trots skillnaderna hos företagen så kände, som sagt, inga av deltagarna stress på sitt jobb. Man bör dock nämna att de deltagare som jobbade på det företag där det fanns en HR-avdelning var yngre och hade inte jobbat i branschen lika länge som deltagarna anställda av det andra företaget.

Hur deltagarnas jobb påverkar dem

Att arbeta som konsult gör att det blir ”svårt att planera långsiktigt inför framtiden”, i och med att man inte vet vilka uppdrag man kommer att få och att man kan få dem med väldigt ”kort framförhållning”. Det ”krävs att man gör en ekonomisk planering och sparar pengar till en bra buffert”, eftersom man, som sagt, inte vet hur mycket pengar man kommer att tjäna i framtiden. En känsla av att ”konsulter är mindre värda än fast anställda” när man är ute på uppdrag delgavs liksom att det ”inte innebar samma trygghet” att jobba konsult jämfört med att vara fast anställd.

När man jobbar som konsult måste man hela tiden se till att hänga med i utvecklingen och därmed lära sig nya saker ständigt. Detta är något som förväntas av kunderna. Som en av deltagarna sa; ”det är livsfarligt att stagnera i sin kompetens”.

En fördel som yrket bär med sig är att man hela tiden utvecklas och att man träffar nya människor i sitt jobb, och att man tjänar bra med pengar. Och den stress som det kan innebära att vara konsult till yrket är ingenting som påverkar dem negativt eller ses som ett stort problem.

Arbetsklimat

Olika kommentarer angående arbetsklimatet delgavs under intervjuerna av deltagarna. Bland annat att det inte fanns någon konkurrens mellan de anställda utan att man samarbetar och byter

erfarenheter med varandra. Jargongen är ”soft” på arbetsplatsen och att man ”jobbar i ett lag” i en ”platt organisation som gör det mindre stressigt”. När man är ute på uppdrag så känner man däremot större tidpress

Konsulter och personlighet

När det gäller om det är vissa personer, eller en viss personlighet som blir konsult, så går åsikterna isär. Vissa tror att man behöver ha en viss typ av personlighet för att kunna jobba som konsult, medan andra inte tror det. Vad som är gemensamt för alla deltagarna är dock att de tror att man bör vara en stresstålig person om man skall jobba som konsult. Man bör också vara en person som inte behöver en allt för stor trygghet i sitt jobb samt är flexibel (”Man måste kunna stå ut med nya miljöer”)och kan ta ett jobb på annan ort med kort varsel. Man bör dessutom vara en person som inte bara kan hantera förändringar i sitt jobb utan även plötsliga förändringar. Egenskaper som att kunna skapa förtroende och vara trovärdigt i sitt yrke har också en stor betydelse om man skall arbeta som konsult.

Kompetens inom sitt område, liksom social kompetens är viktigt. Detta är dock något som deltagarna hade olika åsikter om. En del tycker att den sociala kompetensen är väldigt viktig, eller som en av dem sa: ”Man måste inte vara allt för osocial om man inte är jävligt duktig på sitt specialområde. Då funkar det också”. Medan andra visserligen tycker att den sociala kompetensen är viktigt, men inte lika viktig som yrkeskompetens och erfarenhet, vilka de anser vara viktigast.

DISKUSSION

I början av uppsatsen nämndes två frågeställningar (s. 6-7). Till att börja med kommer frågeställning nummer två att besvaras⁵.

Diskussion kring stress och hälsa

Enligt de författare och undersökningar som tagits del av under denna uppsats, så har det visat sig att det inte finns något som visar på ett direkt samband mellan stress och sjukdomar. Det finns många indikationer på att det skulle kunna vara så, men inga direkta bevis på att så verkligen är fallet. Flera sjukdomar har uppkommit i samband med stress, men problemet är att fastställa om

⁵ Hur påverkar stress hälsan och hur kan man förebygga/åtgärda den?

stress var den utlösande faktorn. Man bör också ha i åtanke att en del sjukdomar kan i sig utlösa känslor och reaktioner av/på stress. Det vill säga att känslan av stress är närvarande men den är inte själva orsaken till sjukdomen. Vad som är klarare vad gäller orsak och samband i förhållande till stress och vår hälsa är att stress kan påverka vårt beteende negativt, vilket i sin tur kan påverka vår hälsa negativt. Inte ovanligt är att stress får oss att äta dåligt, röka, sova dåligt, dricka och bete sig destruktivt. Dessa beteenden påverkar, som sagt, därefter vår hälsa. Det behövs väl inte sägas hur skadligt det är att röka, liksom att dricka för mycket eller äta dåligt. Dessa vanor kan leda till många av de sjukdomar som anses vara orsakade av stress. Men, det svåra är, som sagt, att kunna säga om detta sker på grund av stress. Man har kanske ätit dåligt eller feströkt under en längre tid och det är egentligen det som är den verkliga orsaken till att man blir sjuk, och stressen har bara en liten betydelse i det långa förloppet. Att bete sig destruktivt eller vara otrevlig mot människor i sin närhet kan få långtgående konsekvenser och sig själv skapa än mer stress, i och med att det minskar möjligheterna till socialt stöd. Man hamnar så att säga i en ond cirkel där man är i stort behov av socialt stöd och närhet men kan omöjligt få det eftersom man är oförmögen att hantera stressen tillräckligt mycket för att kunna söka det.

Enligt vissa författare så kan stress ses som orsaken till att en del människor verkar vara mer benägna för att råka ut för olyckor än andra. Detta skulle kunna bero på att stressen påverkar vår hippocampus och därmed vårt sammanhangsminne. Mer troligt, anser denna författaren, är att stress gör en tankspridd och man därför råkar oftare ut för olyckor. Man tänker inte på vad man gör och är inte helt med i nuet, då är det inte så konstigt om man till exempel klämmer sig eller snubblar för att man inte är uppmärksam på vart man går. Tankspriddhet skulle även det kunna vara förklaringen till varför man beter sig destruktiv och/eller otrevligt mot andra människor. Detta kan vara något som man inte har som mening att göra, men eftersom man inte är helt medveten om vad man gör eller vart man är, så kan det finnas en risk för att man sårar människor i sin omgivning, alternativt anses uppföra sig destruktivt.

Så, för att sammanfatta. Det finns belägg för att stress påverkar på hälsa och våra liv negativt. Vad man däremot inte kommit fram till är i hur stor grad stress kan vara den utlösande faktorn som orsakar sjukdomar. Att kalla en sjukdom för stressrelaterad torde därför vara missvisande, men är ändå något som tycks användas av de flesta. Det verkar vara så att vår egen uppfattning om att stress orsakar sjukdomar och påverkar vår hälsa negativt är större än de empiriska belägg som finns för den samma. Kanske är detta tillräckligt för att man verkligen ska bli sjuk av stress?

Diskussion kring att förebygga och åtgärda stress

Flera sätt att hantera och förebygga stress har delgivits i denna uppsats, där den bästa verkar vara att se till att inte bli stressade alls. Detta är tänkt att ske genom att man ser till att påverka de händelser eller situationer som kan skapa stress. I teorin låter detta verkligen som den bästa lösningen, men kanske inte alltid så enkel att efterleva i praktiken. Många gånger är det svårt att förutse vilka situationer som kommer fungera som stressorer, och de gånger man kan det är det inte alltid säkert att man har kontroll att påverka den. Denna brist på kontroll kan sedan i sin tur vara något som i sig är en utlösande faktor till stress. Har man väl blivit stressad kan det vara svårt att komma ur den och den största energin läggs på att hantera och ta sig ur den och mindre energi läggs på att utreda vad det var som fungerade som den utlösande faktorn. Det är heller inte alltid lätt att ta reda på vad som var den utlösande faktorn, då de kan vara en helt betydelselös händelse i sig, men som fick bägaren att rinna över när man varit utsatt för stress under en lägre tid. Vad som verkar vara den största utlösande faktorn av stress är bristen på kontroll. När vi inte vet eller kan bestämma över vad som händer i våra liv så skapar det stress för att vi helt enkelt inte vet vad vi har att vänta oss. Det är långt mycket vanligare med stress som effekt av psykosociala orsaker än av händelser som är verkligt hotande för vår hälsa. Vad som är intressant är att dessa psykosociala händelser verkar ses som hotfulla mot vår hälsa, vilket de egentligen inte är. Om uppsatsen inte lämnas in i tid, så kommer inte det innebära något hot mot ens liv, ingen kommer att utkräva människooffer. Men det känns så och vi verkar vara benägna att lägga större vikt på händelser och förlopp än vad de i verkligheten har. Vi människor är därför, anser författaren, vår egen största fiende när det gäller att hantera och förebygga stress.

När man pratar om hantering och förebyggandet av stress så pratar man också om coping. Känslolofokuserad och problemfokuserad coping har tagits upp i uppsatsen som olika sätt att hantera stress. Vid de tillfällen man känner att man är utan kontroll så anses känslolofokuserad coping vara den som fungerar bäst, medan i situationer då vi har kontroll så fungerar problemfokuserad coping bäst. Många gånger är man dock så stressad att man inte orkar eller kan göra någonting för att hantera stressen, utan man agerar istället passivt. Detta kan, som angetts, fungera bra i vissa situationer men då bara under en kort period. Om denna period blir lång kan det passiva förhållningssättet bygga på mer stress. Man vet att man borde göra något men man orkar inte, eller vet inte vad. Som en lösning till detta skulle kunna vara att använda sig av socialt stöd, man tar hjälp av människor i sin närhet. Antingen genom att prata om problemen eller be om hjälp för att kunna lösa dem. Problemet med socialt stöd är att det kräver, förutom interaktion, ett viss mått av både kunskap och ork för att få den. En av effekterna av att vara stressad kan vara, som diskuterats

ovan, att man betar sig otrevligt mot andra människor. Konsekvensen blir att då man är i som mest behov av socialt stöd kanske varken kan eller vill få den och man hamnar i en ond cirkel som är svår att ta sig ur. Att be om hjälp kan också ses (oftare av en själv) som ett bevis på svaghet och okunskap, vilket för många kan anses vara värre än att vara stressad.

Så, vad ska man då göra för att hantera stress? Det bästa sättet verkar vara att eliminera alla tänkbara orsaker till stress och inte bli stressad. Detta är naturligtvis omöjligt. Vad som är bättre, anser författaren, är att vara observant på signalerna för när man upplever stress och inte låta det gå för långt innan man ber om hjälp och/eller söker socialt stöd. För, vad som verkar vara tydligt återkommande är att man behöver energi för att hantera stress, en energi som man med största sannolikhet inte har vid hög stress. Ett sätt att förebygga stress, och även få mer energi, som har lagts fram är att träna. Problemet är att denna träning kan komma att ses som ett måste man ska hinna med och därmed bli en bidragande faktor till stress.

Enligt resultaten av intervjuerna så använde deltagarna sig av olika sätt för att både hantera och förebygga stress och de använde sig av både känslofokuserad coping och problemfokuserad coping. Exempel på känslofokuserad coping är att prata med kollegor, vänner och familj medan att se till att ha rätt kompetens och prata med chefen är exempel på problemfokuserad coping. Andra sätt på vilken stress hanterades var att se till att ha tid att varva ner och komma bort från jobbet, både fysiskt och psykiskt. Hur företagen hanterade och förebyggde stress var, som visats ovan, väldigt olika, där det ena inte verkade göra något allt och det andra verkligen anammade förebyggande tillvägagångssätt genom att erbjuda massage och möjlighet till träning, liksom möten, frukost och samtal med chefer och HR-personal. Man skulle kunna tro att de personer som jobbade på detta företag skulle vara mindre stressade än de som jobbade på det andra företaget, men så var det inte. Alla deltagare ansåg sig inte uppleva någon stress i negativ bemärkelse på sitt jobb och alla var mer eller mindre nöjda med sitt företag. Hur kan detta komma sig? En anledning skulle kunna vara att de personer som jobbade på det företag som inte hade några aktiva åtgärder för att förhindra stress alla var äldre (än de som jobbade på det andra företaget) och hade lång erfarenhet av branschen. Denna erfarenhet kan vara orsaken till varför de inte känner att de upplever stress på sitt jobb. Frågan är om de personer som jobbade på det andra företaget, och var både yngre och hade mindre/kortare erfarenhet hade känt större eller mindre stress om de jobbat på ett företag som inte använde sig av ett stressförebyggande förhållningssätt? En annan fråga man kan ställa sig är hur mycket spelar egentligen erfarenhet och kompetens in när det gäller uppkomsten, eller snarare avsaknaden, av stress i arbetslivet? Är det så att de personer som har stor erfarenhet och kompetens

generellt upplever mindre stress än de som är unga, nya och oerfarna?

För att svara på den primära frågeställningen⁶ som den här uppsatsen utgår ifrån bör man först se på vad det innebär att vara konsult.

Diskussion kring konsultyrket

Som konsult är du, skulle man kunna säga, ständigt arbetsökande i och med att man oftast jobbar kortare perioder när man är ute på uppdrag. Detta innebär att man måste vara flexibel och kunna ta de uppdrag som finns när tillfälle ges. Konsulter är antingen anställda av ett konsultföretag, som betalar deras lön och som hjälper till att leta uppdrag, eller så jobbar man som fristående konsult och då fixar man allting själv. Idén med konsulter är att de skall komma in som specialister på ett område för att, till exempel, lösa ett problem och när tiden för kontraktet tagit slut gå vidare till en ny kund. Att komma som kortvarig, icke fast anställd på ett företag kan skapa en känsla av utanförskap och det kan vara svårt att påverka sitt arbete. Det sociala, liksom det professionella, stödet anses vara mindre för konsulter ute på uppdrag än för de som är fast anställda på samma företag.

För att kunna jobba som konsult måste man, förutom att ha de kunskaper som behövs, även vara flexibel som person och stå ut med att inte veta vart man kommer jobba nästa gång och hur mycket man kommer att tjäna. Man bör även ha en viss social förmåga så att man kan jobba i grupp och kommunicera med sina kunder. De största nackdelarna med konsultyrket anses vara osäkerheten kring jobb och ekonomi och mindre stöd på arbetsplatsen medan fördelarna är att det är bättre betalt, är ett utvecklande yrke, man får jobba med det man vill och man får se nya platser och träffa nya människor.

Om man ser tillbaka till vad de konsulter som deltagit i uppsatsen berättade angående sitt yrke, så stämmer det mycket väl överens med vad som finns skrivet om konsultyrket. De angav att det som var den största nackdelen med yrket var just svårigheten att inte kunna planera inför framtiden och inte veta hur mycket pengar de skulle tjäna på nästa uppdrag. Liksom att de upplevde en mindre trygghet som konsult ute på uppdrag jämfört med de som var fast anställda. Som konsult är det kunskapen som är ens produkt och därför är det mycket viktigt att man hela tiden ser till att man hänger med i utvecklingen och tillhandahåller sig nya kunskaper. Som fördelar med sitt yrke nämnde deltagarna den högre lönen och att man träffar nya människor i sitt yrke. Den sociala

⁶ Känner konsulter inom telecombranschen sig utsatta för stress i sitt arbete?

förmåga ansågs också av deltagarna vara viktig för konsulter, men inte lika viktig som kompetens och erfarenhet.

Utifrån det som ovan nämnts verkar det onekligen som att det är en viss typ av människor som passar bättre för yrket som konsult. Man måste gilla nya utmaningar, inte vara rädd för att inte kunna planera, vara flexibel, social, kompetent, erfaren och kunna ha många bollar i luften. Denna beskrivning är också, anser författaren, en beskrivning av hur man skall vara som person om man vill passa in i dagens moderna yrkesliv och samhälle. Kanske är det därför som så många arbetar som konsulter idag, för att det är ett yrke i tiden? Att använda sig av konsulter är också väldigt lönsamt för företagen eftersom de kan ta in en person där det behövs, när det behövs och bara under den tiden som det behövs. När behovet är stillat så behöver man inte konsulten längre och han/hon får gå. Att avskeda anställda är en mycket jobbigare och svårare process, varför det också är enklare att använda konsulter. Kommer detta innebära att företagen kommer att använda sig än mer av konsulter i sin verksamhet? Kan det vara så att vi än så länge bara sett toppen på ett isberg och i framtiden så kommer personalen på företag till en majoritet bestå av konsulter som man kan ”sparka” ut när de inte behövs längre? Om det är så, vad kommer det i sin tur att betyda för anställningstrygghet, ekonomisk trygghet och socialt stöd?

Diskussion kring stress

Under intervjuerna berättade deltagarna att ingen av dem kände sig stressade på sitt arbete, men trots det ansåg de alla att det var ett stressigt yrke. Den vanligaste formen av stressorer i dag är de psykiska och sociala stressorer. De psykiska stressorer delas in i fyra områden; tidsstress, förväntansstress, situationsstress och konfrontationsstress (se s. 9). Den sociala stressen är den vi upplever i sociala situationer så som i relationer, på jobbet och/eller på vår fritid. Och det är när kraven på oss inom något (eller alla) av dessa områden är högre än de resurser som finns oss tillhands som vi upplever stress.

Denna stress kallas även för destruktiv stress och det är den som är skadlig för oss och vår hälsa. Oftast är det vi själva som är orsaken till att vi känner stress genom att vi ställer för höga eller orimliga krav på oss själva. Om man inte gör något åt denna destruktiva stress kan den komma att bli kronisk, vilket kan vara skadligt för oss. I uppsatsen har också tre stycken definitioner av stress (se s. 8-9) delgivits, där den processorienterade (transaktionsmodellen) modellen är den som författaren tycker bäst definierar stress. Denna definition har fokus på de individuella värdeorienteringar, upplevelser och hantering av stress som görs av oss människor. Denna definition går väl ihop med det faktum att upplevelsen av stress anses vara just individuell. Olika saker gör olika människor

stressade och vi har alla olika sätt att hantera det. Vad man har upplevt i barndomen, hur man är som person och vilken sinnesstämning man har påverkar alla huruvida vi uppfattar en situation som stressande eller inte.

När intervjudeltagarna berättade om hur de upplevde stress på jobbet så kom olika faktorer som de ansåg utlösa stress upp. En del tyckte att det var mer stressigt med större projekt medan andra tyckte det var mer stressigt på mindre. Den sociala biten med relationer, konflikter och så vidare ansågs också som något som kunde skapa stress på arbetet. Brist på tid och att inte kunna planera framtiden var också faktorer som ansågs bidra till stress. Dessa passar väl in med de fyra områden av psykiska stressorer som nämnts ovan.

Så, om man ska återknyta till den delen där det diskuterades hur man skulle förhindra stress och ett sätt att göra det var att ta bort de situationer som kan skapa stress. I detta fallet så skulle alltså, tidsstress, förväntasstress, situationsstress och konfrontationsstress behöva tas bort. Dessa delar verkar vara något som är normalt förekommande inte bara inom konsultyrket utan inom alla yrken. Och inte bara i arbetslivet utan i allt vi gör. Så, hur skall man då kunna ta bort de situationer som skapar stress, om det finns i allt vi gör hela tiden?

Diskussion kring stress och personlighet

I uppsatsen har det tagits upp frågan om det är så att det finns en viss personlighet som är mer benägen att känna stress än andra. Undersökningar har kommit fram till att man kan dela in människor i olika typer av personligheter, och då framförallt Typ A och Typ B. Typ A är den personlighet som anses vara den som är mest utsatt för stress i och med att en sådan person ofta känner av konkurrens, känner kronisk tidspress och ett stort behov att prestera. Dessa människors personlighet antas bete sig på ett sådant sätt att de oftare utsätts för stressade situationer. Personer med en Typ A personlighet känner ofta ett stort behov av kontroll och kan reagera mycket starkt både emotionellt och beteendemässigt ifall denna kontroll hotas. Typ B personligheten skulle kunna sägas vara den raka motsatsen till Typ A. En person med Typ B personlighet är lugnare av naturen och kräver inte lika mycket av sig själva, jämfört med Typ A.

Det är svårt att helt avgöra i vilken av kategorierna som intervjuernas deltagare tillhör utan att göra djupgående analyser. Men genom att gå igenom vad de berättat under sina intervjuer samt hur de verkar vara som personer under dessa, är det en kvalificerad gissning från författarens sida att de alla mer eller mindre hör till Typ B. Ingen av deltagarna verkar uppfylla någon av de kriterier som anses tillhöra Typ A. Det som talar emot detta är att personer som har Typ A anses söka sig till

områden och yrken där deras beteende utmanas. I och med att yrket som konsult är stressigt och oväxladne så skulle det tala för Typ A. Vad som däremot talar mycket starkt emot det är att inom konsultyrket saknar du kontroll över vilka uppdrag du kommer få i framtiden, vilken ekonomi du kommer att ha, och så vidare. Känslan av kontroll är så viktigt för en person med Typ A att författaren anser det vara ganska otroligt att en sådan person skulle utsätta sig för ett yrke som konsult. Dessutom sa ansåg alla intervjudeltagarna att de var stresståliga människor och inte påverkades så mycket av stress. Vilket skulle kunna vara något som ytterligare pekar på dem som Typ B personligheter. Så, om man antar att alla deltagare tillhör gruppen med Typ B personligheter så skulle det kunna erbjuda en förklaring till varför de inte känner någon stress i sitt arbete trots att de alla tycker att de har ett stressigt yrke. Fråga är, hur tillförlitliga är dessa indelningar av personligheter och kan man verkligen göra en sådan generalisering?

Diskussion kring stress och arbete

En av de vanligaste orsakerna till att man känner stress på sitt arbete är för att relationerna bland människorna på arbetsplatsen inte fungerar. Detta kan bero på att rollfördelningen inte är bra, att man har olika målsättningar, förväntningar och så vidare. Känslan av att inte ha kontroll över sitt arbete och inte kunna påverka det är också vanliga orsaker till stress, liksom avsaknaden av socialt stöd. Tid har en viktig roll när man pratar om stress på arbetet, eftersom ju längre tid man upplever stressorn, desto farliga är det. Huruvida man upplever stress har att göra med vilka resurser man har i förhållande till de krav man upplever i sitt arbete. Om kraven är större än resurserna så skapar det en känsla av obehag och stress.

Det som angivits ovan talar för att de som jobbar som konsulter borde uppleva stress i sitt arbete. Som konsult kan det vara svårt att veta vilka mål, förväntningar och krav som finns på en. Det kan vara svårt att hantera relationerna ute hos kunder och man har ingen direkt kontroll över vilka uppdrag man kan komma att få. Som konsult jobbar du också alltid under en tidspress då alla uppdrag är tidbegränsade. Men, som tidigare konstaterats så var det ingen av intervjudeltagarna som kände sig stressad på sitt jobb. Hur kan det komma sig? En orsak kan vara att de är anställda av ett konsultföretag och därmed alltid har tillgång till både socialt och professionellt stöd därifrån. Med sig ut på sina uppdrag har de också resurser som överväger de krav de får på sig, vilket bidrar till att de inte känner sig stressade. Genom sina erfarenheter så vet de hur långt tid ett projekt tar och kan därmed luta sig tillbaka på sin kompetens när det blir för höga förväntningar eller tidramen för snäv. Skulle det visa sig att relationerna inte fungerar som de borde kan de alltid vända sig till sitt egen företag för stöd och hjälp, vilket de alla kände att de kunde. Detta skulle kunna vara några av

orsakerna till varför de inte känner sig stressade på sitt arbete. Tryggheten i sin anställning i ett konsultföretag och hur de trivs i detta företaget verkar ha en stor betydelse i avsaknaden av stress hos intervjudeltagarna. En fråga som väcks är ifall det är det samma för konsulter anställda inom alla branscher eller om det bara gäller för de anställda inom telecombranschen? Eller är det något som bara gäller för de personer som deltog i intervjuerna? Och hur är det för de personer som jobbar som fristående konsulter? Upplever de mer stress än icke fristående konsulter och beror de i så fall på de orsaker som angivits ovan?

Avsikten med denna uppsats har varit att den skall fungera som en idéväckare och skapa ett intresse kring ämnet och skapa fler frågor än vad som kunnat besvaras här. Avsikten har aldrig varit att komma med konkreta svar och slutgiltiga tolkningar utan att skapa en önskan om större förståelse för en bransch som, vad det verkar, bara blir större och större. Anledningen till att det är viktigt att skapa ett intresse och vilja att ställa fler frågor och göra fler undersökningar är för att konsultbranschen är ett relativt outforskat område vad gäller stress och välmående på jobbet. Det är författarens åsikt att trivsel och hälsa på jobbet är livsnödvändigt, vilket är anledningen till varför det är så viktigt att fler frågor ställs och fler undersökningar görs kring detta ämne. Detta för att kunna ge konsulter de bästa förutsättningarna till ett roligt, trivsamt och hälsosamt yrke.

SLUTSATS

I början av uppsatsen gjordes två frågeställningar vilka har besvarats genom diskussionsdelen. Den första frågeställningen ⁷ kan besvaras med att nej, de konsulter som genomförde intervjuerna känner sig inte stressade i sitt yrke. Efter att ha gått igenom vad det innebär att jobba som konsult och vad det finns för faktorer som kan göra att man upplever stress, skulle man kunna utgå från att den hypotes som angavs tillsammans med frågeställningar var sann. Men, så är alltså inte fallet, utan hypotesen kan därmed ses som falsk.

Flera anledningar till varför deltagarna inte upplevde stress på/i sitt arbete har getts, bland annat har ålder och erfarenhet diskuterats, liksom det faktum att de jobbar som konsulter anställda på ett konsultbolag. Det sociala stödet, både hemifrån och från arbetet, har också angetts som en förklaring till varför de inte upplever stress. Några av deltagarna är anställda i ett företag som verkar använda sig av stressförbyggande åtgärder, vilket skulle kunna förklara varför dessa

⁷ 1. Känner konsulter inom telecombranschen sig utsatta för stress i sitt arbete?

deltagare inte känner stress på sitt jobb. För de deltagare som var anställda av det företag som inte verkade använda sig av några förebyggande åtgärder, kan deras ålder och långa erfarenhet vara förklaringen till varför de inte anser sig vara stressade. Vad som framgick av alla deltagare var att när de var ute på uppdrag hos kunder så upplevde de detta som mer stressande än då man gjorde internjobb hemma åt sitt eget företag.

Med deltagarnas svar i åtanke så skulle man kunna dra slutsatsen att det är på grund av att de är anställda av ett konsultföretag, med allt vad det innebär i form av socialt stöd, löner, trygghet och uppbackning, tillsammans med deras kompetens och erfarenhet som gör att de inte känner sig stressade i sitt arbete.

Att svara på den andra frågeställningen⁸ som ställdes i början av uppsatsen är inte lika lätt. Man skulle kunna dra slutsatsen att stress påverkar hälsan, men det finns inget som pekar ut stress som den utlösande faktorn. Det är svårt att veta om man blir sjuk för att man är stressad eller om man är stressad för att man är sjuk. Belägg finns också för att stress påverkar vårt beteende negativt och det kan vara så att det är detta beteende som är orsaken till att man blir sjuk. Frågan är då vad som är den verkliga orsaken, stressen som fick en att ändra beteende eller en bakomliggande faktor som utlöste sjukdomen. Då stress verkar kunna ha både en direkt och indirekt effekt på vår hälsa, är det nästan omöjligt att säga huruvida den var den utlösande faktorn i sammanhanget. Detta betyder att den frågeställningen vad gäller hur stress påverkar vår hälsa ej kan besvaras på ett tillfredsställande sätt. Vad gäller samma frågeställning med vad som görs för att förebygga/åtgärda stress, var det många olika tillvägagångssätt som diskuterades. Det bästa, men också det praktiskt omöjliga, vore att ta bort alla de situationer som skulle kunna fungera som stressorer. Men, eftersom dessa stressorer finns i allt vi gör, är det omöjligt att helt utesluta dem från våra liv. Vad man anser vara stressande beror också helt och hållet på individen som upplever situationen. Alla har vi olika uppfattningar om och upplever stress olika. Hur man skall göra för att hantera och förebygga stress torde därför också vara individuellt. Det bästa sättet att hantera stress, som författaren kunnat komma fram till, är att vara uppmärksam på signaler om stress och att man tar de på allvar. Motion, socialt stöd, förstärkande av resurser i förhållande till de krav som ställs samt förstärka sina copingmekanismer är alla exempel på vad man kan göra för att hantera och förebygga stress.

Validitet och generalisering

Validiteten i denna undersökning är mycket låg. Eftersom intervjuerna utfördes som personliga,

8 2. Hur påverkar stress hälsan och hur kan man förebygga/åtgärda den?

semistrukturerade intervjuer kring ämnet stress i deras arbete så finns det ingen intervju som är den andra lik. Det som sades under dessa intervjuer ha tolkats av författaren själv och det är utifrån hennes sätt att se på världen som denna uppsatts skapats. Termer, sakfrågor, normer och roller är saker som kan ha skilda betydelser för intervjuaren och deltagaren, vilket betyder att olika uppfattningar kan ha funnits kring samma term. Man kan ej heller anta att alla deltagare samt intervjuaren delar samma uppfattning om vad stress innebär. Detta på grund av två orsaker, dels för att inga mätningar gjordes för att mäta deras stress och dels för att upplevelsen av stress är så individuell. På grund av det låga antalet (5 stycken) som intervjuades så kan man ej heller generalisera deras svar för alla konsulter, anställda av ett konsultföretag inom telecombranschen, eller för konsulter överhuvudtaget.

Tanken bakom uppsatsen var att se hur empirin kring stress, hälsa och arbete såg och och därefter ställa den i relation till personliga berättelser av intervjudeltagarna. Intresset låg i att för höra deltagarens tankar, upplevelser och känslor kring stress i sitt arbete, och detta ansågs vara det bästa tillvägagångssättet.

Fortsatt forskning

Denna uppsats var tänkt att vara idéskapande och väcka nyfikenhet och frågor kring ämnet stress hos konsulter i telecombranschen, vilket författaren anser sig ha lyckats med. Under diskussionen kom flera frågor fram och det hade varit intressant att få dess besvarade.

Att göra en fortsatt, större undersökning inom detta ämnet med jämförelser mellan konsulter inom flera olika branscher hade varit intressant. Detta för att se om stressen är olika inom de olika branscherna och vad som görs för att förbygga och hantera den. Att jämföra hur fristående konsulter upplever och hanterar stress i förhållande till konsulter anställda av ett konsultföretag hade också varit intressant. Då konsulter verkar vara ett växande yrke är det viktigt att ta reda på vad det innebär och hur de upplever sitt arbete så att man kan påverka marknaden i rätt riktning för att främja hälsa och välmående.

REFERENCER

- Agervold, M. (2001). *Arbete och Stress: En introduktion till arbetsmiljöpsykologi*. Lund: Studentlitteratur.
- Andersson, S. I. (2002). *Hälsopsykologi: En introduktion*. Lund: Sanitas.
- Arbetsmiljöverket. (2010-05-31a). *Handlingsutrymme och inflytande*. Hämtad 2010-07-04 från <http://www.av.se/teman/stress/forebygga/handlingsutrymme/>
- Arbetsmiljöverket. (2010-05-31b). *Kunskap och erfarenhet*. Hämtad 2010-07-04 från <http://www.av.se/teman/stress/forebygga/kunskap/>
- Arbetsmiljöverket. (2010-05-31c). *Ständiga förändringar- Otrygghet i anställningen*. Hämtad 2010-07-02 från <http://www.av.se/teman/stress/psykosociala/forandringar/>
- Arbetsmiljöverket. (2010-07-02a). *Stor arbetsmängd- Högt arbetstempo*. Hämtad 2010-07-04 från <http://www.av.se/teman/stress/psykosociala/arbetsmangd/>
- Arbetsmiljöverket. (2010-07-02b). *Stöd från omgivningen*. Hämtad 2010-07-04 från <http://www.av.se/teman/stress/forebygga/stod/>
- Arbetsmiljöverket. (2010-07-02c). *Att förebygga och mildra stress*. Hämtad 2010-07-04 från <http://www.av.se/teman/stress/forebygga/>
- Cassidy, T. (1999/2003). *Stress, kognition och hälsa*. (G. Zetterström, övers.). Lund: Studentlitteratur.
- Cohen, W. A. (2001). *How to make it big as a consultant*. New York, NY; American Management Association.
- De Cuyper, N., De Jong, J., De Witte, H., Isaksson, K., Rigotti, T., & Schalk, R. (2008). Literature review of theory and research on the psychological impact of temporary employment: Towards a conceptual model. *International Journal of Management Reviews*, 10 (1), 25-52.
- Donald, I., Taylor, P., Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., & Robertson, S. (2005). Work environment, stress and productivity: An examination using ASSET. *International Journal of Stress Management*, 12 (4), 409-423.
- Holtz, H. & Zahn, D. (2004). *How to succeed as an independent consultant*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Kleber, R. J. & Van Der Velden, P. G. (1996). Acute stress at work. I M.J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Red.), *Handbook of work and health psychology* (295-310). Chichester: John Wiley & Sons.
- Kompier, M. A. J. (1996). Job design and well-being. I M.J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L.

- Cooper (Red.), *Handbook of work and health psychology* (349-368). Chichester: John Wiley & Sons.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Lindberg, A. & Lindberg M. (1990). *Stressboken: Om konsten att bruka sina psykiska och fysiska resurser utan att förbruka dem*. Stockholm: Primärvårdsservice.
- Lloyd, P. J. & Foster, S. L. (2006) Creating healthy, high. Performance workplaces- Strategies from health and sports psychology. *Consulting Psychology Journal: Practice and research*, 58 (1), 23-39.
- Lundberg, U. & Wentz, G. (2005). *Stressad hjärna, stressad kropp: Om sambanden mellan psykisk stress och kroppslig ohälsa*. Stockholm: Wahlström & Widstrand.
- Markham, C. (2004). *The top consultant: Developing your skills for greater effectiveness*. Norrfolk: Biddles Ltd.
- Murphy, L. R. (1996). Stress management techniques: Secondary prevention of stress. I M.J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Red.), *Handbook of work and health psychology* (428-441). Chichester: John Wiley & Sons.
- Montowidlo, S. J., Packard, J. S., & Manning, M. R. (1986). Occupational stress: Its causes and consequences for job performance. *Journal of Applied Psychology*, 71 (4), 618-630.
- Nybyggars, S. (2009). *Framtidens konsult*. Malmö; Epsilon.
- Semmer, N. (1996). Individual differences, workstress and health. I M.J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Red.), *Handbook of work and health psychology* (51-86). Chichester: John Wiley & Sons.
- Siöcrona, C. (2010). *Arbetsmiljöansvar- För personal inhyrd eller arbetar på tillfälliga arbetsplatser*. A. Hellberg (Red.). Arbetsmiljöverket. Hämtad från <http://www.av.se/dokument/publikationer/bocker/h432.pdf>
- Winnubst, J. A. M. & Schabracq, M. J. (1996). Social support, stress an organisation: Towards optimal matching. I M.J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Red.), *Handbook of work and health psychology* (87-102). Chichester: John Wiley & Sons.