



**LUNDS**  
UNIVERSITET

Institutionen för psykologi

Inhyrd arbetskraft - en kvalitativ undersökning av deras arbetssituation

Robin Thiberg  
Camilla Malm

Kandidatuppsats vt 2012

Handledare: Robert Ragneklint

## **Abstract**

The purpose of the study was to investigate how employees in the staffing industry experience their psychosocial work environment, which control they have over their work situation, the requirements that they are experiencing at work, and which level of social support that is available. The data were collected through in-depth interviews with seven participants who are employed on temporary agencies. The material that was gathered by interviews were analyzed by Interpretative Phenomenological Analysis (IPA), which is a hermeneutic phenomenological method. The result consists of four main themes: expectations of the employee, the influence of the work on their situation, work impacts on the individual, support from the employers and the supervisors. The participant responses indicates that they are experiencing fairly high mental stress. It was revealed that they are under-stimulated because of their tasks, they perform bad, has difficulty with the social connection and that they feel a lack of control at work.

Keywords: psychosocial work environment, control, demands, social support, temporary agencies.

## Sammanfattning

Studiens syfte var att undersöka hur anställda i bemanningsbranschen upplever sin psykosociala arbetsmiljö, vilken kontroll de har över sin arbetssituation, vilka krav de upplever med arbetet och vilket socialt stöd som finns att tillgå. Data har samlats in med hjälp av djupintervjuer med sju deltagare som är anställda på bemanningsföretag. Det material vi inhämtat via intervjuerna har analyserats utifrån Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) vilket är en hermeneutisk fenomenologisk metod. Resultatet utgörs av fyra olika huvudteman: förväntningar på den inhyrda, påverka sin situation, arbetets påverkan på individen, stöd från arbetsgivare och uppdragsgivare. Deltagarna svar pekar på att de upplever ganska hög mental påfrestning. Det framkom att dem är understimulerade utav arbetsuppgifterna och att dem många gånger underpresterar på arbetet, har svårt att känna social tillhörighet och känner brist på kontroll i sitt arbete.

Nyckelord: psykosocial arbetsmiljö, kontroll, krav, socialt stöd,  
bemanningsbranschen.

## Innehållsförteckning

<b>Introduktion</b>	<b>5</b>
<i>Tidigare forskning</i>	5
<b>Teori</b>	<b>8</b>
<i>Psykosocial arbetsmiljö</i>	8
<i>Stress</i>	9
<i>Krav, kontroll och stöd modellen</i>	10
<b>Syfte</b>	<b>12</b>
<i>Forskningsfrågor</i>	12
<b>Metod</b>	<b>12</b>
<i>Forskningsdesign</i>	12
<i>Trovärdighet och tillförlitlighet</i>	13
<i>Förförståelse</i>	17
<i>Urval</i>	17
<i>Deltagare</i>	18
<i>Skapandet av data</i>	19
<i>Material</i>	20
<i>Procedur</i>	20
<i>Analys</i>	21
<i>Etiska riktlinjer</i>	22
<b>Resultat</b>	<b>23</b>
<i>Sammanställning av teman</i>	23
<i>Beskrivning av teman och underteman</i>	24
<i>Förväntningar på den inhyrda</i>	24
<i>Påverka sin situation</i>	25
<i>Arbetets påverkan på individen</i>	27
<i>Stöd från arbetsgivare och uppdragsgivare</i>	30
<i>Sammanfattning</i>	31
<b>Diskussion</b>	<b>32</b>
<i>Resultatdiskussion</i>	32
<i>Sammanfattande kommentar</i>	36
<i>Studiens styrkor och begränsningar</i>	36
<i>Forskningsdesign</i>	36
<i>Urval och deltagare</i>	36
<i>Datainsamling</i>	37
<i>Analys</i>	38
<i>Förslag till framtida forskning</i>	40
<b>Referenser</b>	<b>41</b>
<b>Appendix</b>	<b>44</b>

## **Introduktion**

Arbetsituationen för bemanningsanställda kantas många gånger av att den anställda byter arbetsplats, arbetstider och social miljö frekvent. Det kan potentiellt innebära bristande känsla av kontinuitet på sin arbetsplats. Den här studien ämnar undersöka konsekvenserna av detta för ett antal personer.

De som är anställda inom bemanningsbranschen upplever en speciell arbetsmiljö eftersom individen är inhyrd av en annan organisation och inte utför sitt dagliga arbete hos sin arbetsgivare. Det ter sig då extra viktigt att uppdaga vilket arbetsmiljöansvar som kundföretaget och bemanningsföretaget har i relation till den anställda/uthyrda individen. Det ställs idag stora krav på cheferna inom branschen dels för att ledarskapet sker på avstånd, och dels för att ansvaret för individen är delat mellan arbetsgivare och kundföretag. Detta leder till problematiken om vem som egentligen har huvudansvaret för individen som utför arbetet. Problem uppstår även vid återkoppling och frånvarande av sociala relationer vilket i sin tur ligger på bemanningsföretaget och kundföretaget att åtgärda.

Den personliga kompetensutvecklingen vid arbete i bemanningsföretag erhålls genom de erfarenheter de anställda får via uppdragen hos kundföretagen. Branschen kännetecknas av att företagen rekryterar utifrån på förhand bestämda kravprofiler, och då finns det risk för att företagen vill utnyttja redan befintlig kompetens istället för att förbättra och vidareutveckla kompetensen hos de som är inhyrda (Unionen, 2008). Hela idén med uthyrning av personal grundar sig på att kompetensutveckling sker genom de många nya och varierande arbetsuppgifterna, något som hämmas av filosofin med nyanställningar utifrån kravprofiler.

Verksamhetsdelen inom bemanningsbranschen utgörs av uthyrning av personal. Det betyder att de anställda hyrs ut till andra företag för olika uppdrag som sträcker sig över olika lång tidsperiod och sker på olika arbetsplatser. För de anställda kan detta innebära ett påfrestande arbetsklimat med frekventa byten av arbetsmiljö och social miljö.

### **Tidigare forskning**

Människor utsätts både för psykologiska och fysiska miljöer på sina arbetsplatser. Studien fokuserar på den psykosociala arbetsmiljön. Psykosocial arbetsmiljö har kommit att bli ett återkommande begrepp i samband med studier av stress och psykisk

hälsa (Hammer, Saksvik, Nytrø, Torvatn & Bayazit, 2004). Bland teorier av stress finns en uppsättning modeller som framförallt inriktar sig på effekterna av psykosociala faktorer i arbetsmiljön, bland annat mental styrka och psykisk ohälsa (Cooper, Deww & O'Driscoll 2001) ; (Koslowsky, 1998). Modellerna skiljer sig åt på olika plan. En del av modellerna beaktar enbart den psykosociala arbetsmiljön och utesluter faktorer såsom arbetets karaktär, sociala och ekonomiska faktorer vilka kan ha en påverkan på den psykosociala miljön (Hammer et al, 2004).

I en tidig studie genomförd utav Lewin (1939) uppdagas en elementär förändring i arbetslivet då de frångår det individuella arbetet och övergår till arbete utfört utav arbetsgrupper. Detta för att öka effektiviteten och flexibiliteten. Denna ökning av arbetsgrupper har bidragit till ökade krav på anställda att vara mer kreativa, innovativa och effektiva i sitt arbete (Lewin, 1939). För att nå dessa mål måste arbetsgrupperna ständigt lära sig nya saker och således förbättra sitt arbete. Lewin undersökte specifikt under vilka förhållanden som grupper erhåller kraftig tillväxt i sitt lärande och effektivitet samt under vilka förhållanden lärande och effektivitet försämras. Lewin (1939) finner i sina resultat att arbetsgrupper är komplexa sociala system. Resultatet, vare sig det är positivt eller negativt för arbetsgruppen, grundar sig i hur det sociala systemet är uppbyggt. Finns det en öppenhet och en vilja att lära sig nya saker och reflektera över hur resultatet blev, samt en vilja att finna nya lösningar som är socialt accepterade, påverkar det resultatet i en positiv riktning (Lewin, 1939). Är strukturen att personerna vill framställa sig själva i positiv dager och undviker direkt kontakt med vad som kan utföras bättre försvinner effektiviteten till nytt lärande. Lewin (1939) förklarar då att klimatet en person vistas i är en avgörande faktor till möjligheterna att utvecklas. Framhäver inte klimatet en öppenhet leder det många gånger till att anställda intar försvarsstrategier för att skydda sig själva vilket leder till att gruppdynamiken försämras och således arbetsprestationen inom gruppen (Lewin, 1939).

I en studie genomförd av Gardell (1977) studerar författaren människors påverkan av sociala faktorer vilket ledde författaren till att argumentera för att söka orsakerna av biologiska och sociala patologier inom organisationens arbete och dem organisatoriska resurserna som anställda ges för att bemöta de krav som arbetet ställer. En modell som behandlar relationen mellan personlig miljöanpassning och stress fokuserar på i vilken grad de anställdas kunskaper, behov och förväntningar stämmer överens med vad arbetsgivare begär och vad arbetsgivaren förser dem

anställda med för resurser (Edwards, 1996).

McMillan & Chavis (1986) redogör i sin artikel för begreppet social tillhörighet. Om anställda upplever social gemenskap eller känner social tillhörighet, så skapar det en känsla av ett delat ansvarstagande i det vardagliga arbetet inom företaget. Tillhörighet, som anställda bör uppleva, påstår även författarna att företagen kan påverka. Förser de anställda med verktyg och platser där de ostört eller under mer avslappnade former kan mötas och utbyta individuella erfarenheter, leder till att ett klimat som främjar nytänkande skapas (McMillan & Chavis, 1986).

I en senare modell identifierar Siegrist (1996) obalansen en anställd erfar mellan hög ansträngning och små belöningar, brist på möjligheter till befordran och anställningsosäkerhet, vilka är faktorer som bidrar till stress och andra negativa hälsoeffekter. Det blir tydligt att anställda behöver en ”morot” som motsvarar den extra ansträngning som krävs för att utföra arbetet enligt Siegrist (1996).

De negativa effekterna av arbetsbelastning hos anställda som inverkar på den psykiska hälsan, det emotionella välmåendet och de sociala relationerna har blivit undersökt av Nahum-Shani och Bamberger (2010). I sin rapport förklarar författarna att arbetsbelastning anses vara en stressfaktor som återspeglar kraven de anställda upplever i sitt arbete. Sådana krav kan generera psykologiska och beteendemässiga åkommor som till exempel överkänslighet till stress vilket anställda har svårt att hämta sig ifrån (Nahum-Shani & Bamberger, 2010). Vidare i sin rapport finner Nahum-Shani och Bamberger att social support är utav yttersta vikt för att klara en tung arbetsbelastning i form av många timmar. Social uppbackning tenderar att minska risken för negativa psykologiska effekter då anställda upplever att dem är en del utav ett socialt nätverk som finns där i fall det skulle behövas. Social uppbackning kan ha en positiv effekt på ett utsatt välmående och hälsa, vilket bevisar att social uppbackning är utav vikt vid hög arbetsbelastning (Nahum-Shani & Bamberger, 2010).

Sparr, Sonnetag och Sabine (2008) förklarade i sin rapport huruvida konstruktiv kritik kan vara ett hjälpmedel för att tala med varandra utan att konflikt uppkommer. Författarna redogör för vikten av att ge konstruktiv kritik då medarbetare upplever en högre grad av tillfredsställelse i sitt arbete. Sparr, Sonnetag och Sabine (2008) presenterar två anledningar till att skapa en medvetenhet om konstruktiv kritik hos sina chefer. För det första kan chefer vid förståelse av vad konstruktiv kritik innebär skapa ett gynnsamt klimat där även anställda kan ge konstruktiv kritik till varandra

och således skapa en hälsosam framåtsträvande organisation. För det andra förklarar författarna att cheferna vid sådan förståelse för vad begreppet kritik innebär kan agera förebilder och därigenom framhäva ett gynnsamt arbetsklimat.

Ytterligare ett begrepp som behandlas i frågan om psykosocial arbetsmiljö är arbetstillfredsställelse. Landy och Conte (2010) påpekar vikten av denna faktor som ett avgörande moment till varför anställda väljer att fortgå sitt arbete eller avvika för ett annat företag. Upplever anställda en tillfredställande arbetsmiljö påverkar det också deras syn på ett fortsatt arbete och möjligheter till avancemang inom företaget (Landy & Conte, 2010). För att lyckas nå tillfredsställelse hos de anställda krävs det att företaget ser till så att det finns tydliga mål, att kraven för uppgifterna inte är av ouppnåelig karaktär och för ostimulerande (Ibid, 2010).

Krav, kontroll och stöd modellen som Karasek utvecklade är den modell som har fått mest uppmärksamhet inom studier som behandlar stress och ohälsa (Kristensen, 1996). Trots modellens frekventa användning är den hos många uppfattad som alldeles för fokuserad på karaktären av arbetsuppgiften och utesluter andra relevanta faktorer som avgör arbetsplatsens miljö såsom individuella personlighetsdrag, arbetsprocessen samt sociala, ekonomiska och miljömässiga aspekter (Kasl, 1998 ; Van Yperen & Snijders, 2000).

## **Teori**

### **Psykosocial arbetsmiljö**

Psykosocial som begrepp är inte entydigt definierat hos forskare. Utifrån litteraturen som undersökts råder det dock en samstämmighet om i vilket sammanhang begreppet används. Oftast används det vid tillfällen när forskare vill beskriva interaktionen mellan individ och omgivning (Axelson & Thylefors, 2005).

Begreppet kan sägas innehålla två inriktningar, dels psykisk och dels social inriktning. Det är ett begrepp som försöker förklara växelverkan mellan psykiska och sociala faktorer (Theorell, 2003).

Någon enlighet kring begreppet arbetsmiljö råder inte heller. Av det som kunnat utläsas ur litteraturen beskrivs arbetsmiljö som förhållanden som influerar den arbetande individen i det dagliga arbetet (Wadell & Larsson, 1997). Vad som då avser psykosocial arbetsmiljö när begreppen slås samman är interaktionen mellan den omgivande miljön och individen (Gard, 1999). Med detta menas hur individer trivs med arbetet och arbetsplatsen. Faktorer såsom arbetsuppgifter, kollegor och hur



arbetet styrs påverkar den psykosociala arbetsmiljön. Även faktorer som arbetsbörda, arbetets innehåll och vilka resurser som existerar för inflytande och kontroll inom arbetet är ytterligare faktorer som påverkar den psykosociala arbetsmiljön (Ibid, 1999). Dessa ovan nämnda faktorer är samtliga något som påverkar den enskilda individens psykiska hälsa och utveckling (Wadell & Larsson, 1997). Individer som vistas i dåliga arbetsförhållanden kommer sedermera ådra sig någon form av negativ reaktion. Reaktionen som kan uppstå är individuell, där det antas att den genetiska uppsättningen och vad personen tidigare ställts inför under sitt liv har en stor inverkan på utfallet (Theorell, 2003).

### **Stress**

En utav de första symptomen som kan uppstå vid en dålig psykosocial arbetsmiljö är stress. Stress uppstår då växelverkan mellan den arbetande individen och individens omgivning inte fungerar (Theorell, 2003). Det råder tvivelaktigheter i begreppet stress då begreppet kan ha olika innebörd för olika individer (Wadell & Larsson, 1997). Seyle uppdagade begreppet stress och presenterade i sin forskning att traumatiska händelser och hård arbetsbelastning kunde vara eventuella faktorer till hälsoproblem. Vid ett senare tillfälle fann forskare att påfrestningar inte behöver ha någon negativ effekt utan istället kan leda till det motsatta. Sålunda är det inte belastningarna eller de överhängande farorna som är avgörande för hur vi kommer att reagera. Istället bör intresset riktas mot hur relationen mellan påfrestningarna en individ utsätts för och vilka resurser individen förses med för att kunna hantera dessa (Ibid, 1997). Därmed är det obalansen som uppstår mellan påfrestningar och resurser som påverkar individens nivå av stress.

Det finns två olika varianter på stress, positiv och negativ stress. Positiv stress är något som uppkommer när en individ upplever arbetet utmanande istället för nedbrytande. Positiv stress i det långa loppet kan dock bidra till negativ stress för individen om möjligheten till återhämtning inte finns (Theorell, 2003). Vid situationer som individen upplever som krävande eller obehagliga resulterar detta många gånger i ohälsosamma känslor som går under begreppet, negativ stress (Ibid, 2003).

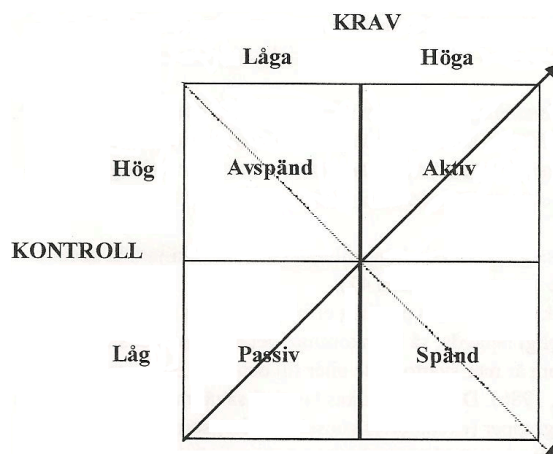
Sålunda är det utav vikt för arbetsgivaren och arbetstagaren att skapa rimliga krav och ge arbetstagaren inflytande i sitt arbete samt social uppbackning. Detta är någon form av grundpelare för att en organisation ska kunna skapa en hälsosam

arbetsituation åt individen. Vid ett motsatt förhållande är det rimligt att det leder till ohälsosamma effekter såsom utmattning och oro. Andra reaktioner på stress är missbruk i form av till exempel alkohol och rökning. Fysiska tecken tar sig bland annat uttryck såsom huvudvärk och högt blodtryck (Ibid, 2003).

### Krav, kontroll och stöd modellen.

Under 1970-talet lade Robert Karasek en grund för den modell som har kommit att användas för att analysera arbetsrelaterade stressfaktorer. Karaseks modell är för oss känd som krav och kontroll modellen och har efter dess grundande vidareutvecklats. Modellen har sin grund i förhållandet mellan upplevda krav och upplevd kontroll i sin arbetsituation vilket är ett vågspel i frågan om arbetet ska ha ett positivt eller negativt utfall av upplevd stress. Enligt Karasek och Theorell (1990) bidrar höga yttre krav i kombination med låg personlig kontroll till en situation där den anställda kan få genomlida psykisk eller fysisk påfrestning (Ibid, 1990). Kombinationen mellan höga yttre krav och upplevd hög kontroll leder till en positiv situation där den anställda upplever personlig utveckling och mer effektiv inläring (Ibid, 1990). Dock kan individen hamna i vad som kallas "höningsfällan" där individens motivation erövrar hela individens liv och där individen åsidosätter till exempel privatliv och vila vilket i slutändan kan leda till negativa påföljder (Levi, 2005). Vidare leder arbeten som kännetecknas av låga krav och hög kontroll av liten risk för negativa påföljder. Dock kan en stagnering utav individens personliga utveckling uppdagas i och med att arbetet innehåller för få utmaningar vilket i sin tur kan leda till psykisk påfrestning eftersom stimulansen uteblir (Ibid, 2005). Vad som kallas "passiva arbeten" kännetecknas utav låg kontroll och låga arbetskrav och kan för individen innebära att den personliga utvecklingen avtar helt och att existerande kunskaper och färdigheter försvinner.

Figur 1. Karaseks krav och kontroll modell.



Generaliseras modellen kan den uttryckas som att desto högre kontroll en anställd upplever desto högre yttre krav klarar personen av att hantera utan negativa påföljder. Begreppet krav i detta sammanhang definieras som olika stressfaktorer som påverkar arbetssituationen. Begreppet kontroll å andra sidan definieras i två slag. Dels som hur hög egenkontroll en anställd innehar dels den upplevda stimulans som arbetet tillför den anställda i form av varierande arbetsuppgifter. Vid senare tillfällen har denna modell tillfogats en ny ytterligare faktor, socialt stöd, av Jeff Johnsson. Denna faktor antas innebära att en anställd har en god relation till sin chef och sina arbetskollegor (Ibid, 1990). Det ska också finnas en viss grad av upplevt samarbete och att som tidigare nämnts erhållandet av konstruktiv kritik (Johnsson, 1988, 1993). Socialt stöd är tänkt att fungera som en skyddande hinna mot stress och de individer som upplever god uppbackning i sin arbetssituation löper mindre risk att upplever stressymptom (Johnsson, 1988, 1993).

De tre faktorer som utgör själva modellen behöver dock sedermera individuellt anges mer detaljerat för att modellen ska kunna vara bruklig. Karasek & Theorell (1990) förklarar i sin artikel att krav kan delas in i två kategorier, fysiska och psykologiska krav. Psykologiska krav kan även i sin tur delas in i ytterligare kategorier såsom, kognitiva, kvantitativa och emotionella psykologiska krav.

Även begreppet kontroll kategoriseras in i två delar. Där den första delkategorin behandlar hur mycket beslutsutrymme en anställd har. Således hur stort utrymme som finns för den anställda att själv påverka arbetet. Stimulans begreppet å andra sidan syftar till huruvida den anställda ges möjligheten att använda sina olika kunskaper och utöka sina kvalifikationer. Det talas också om horisontell respektive vertikal kontroll. Horisontell kontroll refererar till hur mycket kontroll en anställd har i situationen, till exempel flextid. Vertikal kontroll syftar till den kontroll anställda har på den organisatoriska fronten, exempelvis hur arbetet ska organiseras.

Även socialt stöd delas in i underkategorier. Uppdelningen syftar till huruvida anställda ges möjligheten till instrumentellt och emotionellt stöd. Instrumentellt stöd refererar till materiella ting såsom pengar. Emotionellt stöd refererar mer till det stöd som kan erhållas ifrån chefer och kollegor och självklart även familjemedlemmar och bekanta.

Vid en analys av denna modell görs subjektiva bedömningar som sedan delas in i ovan nämnda kategorier. Modellen fokuserar i första hand på individens egna upplevelser och hur de hot som individen eventuellt upplever ska hanteras. Stress som

har en negativ effekt uppdagas då den anställda upplever att kraven som ställs på individen och arbetet väger tyngre än de resurser som individen har att tillgå. Således finns inte utrymme för objektiva bedömningar av faktorerna som fastställer om det eventuellt skulle kunna föreligga orsaker till stressreaktioner (Karasek & Theorell, 1990).

### **Syfte**

Syftet med studien är att undersöka hur människor upplever sin arbetssituation i bemanningsbranschen utifrån krav, kontroll och stöd modellen.

### **Forskningsfrågor**

1. Vilken kontroll upplever de inhyrda att de har över sin arbetssituation?
2. Vilka krav upplever de att de själva och andra har på dem kopplat till arbetet?
3. Vilket socialt stöd finns att tillgå på arbetet?

### **Metod**

#### **Forskningsdesignens utgångspunkt**

Syftet med studien innebar att vi behövde få en djupare förståelse för fenomenet i forskningsfrågan och därför lämpade sig en kvalitativ forskningsansats. Användandet av en kvalitativ forskningsansats innebär försök att skapa en djupare förståelse för de erfarenheter som människor upplever sig ha, utifrån undersökningspersonernas synvinkel (Elliot, Fischer & Rennie, 1999; Kvale & Brinkmann, 2009); (Wedin & Sandell, 2004). Dessa erfarenheter tolkas i sin tur av forskaren utifrån dennes egna erfarenheter (Wedin & Sandell, 2004); (Willig, 2008). Den förförståelsen som finns används som plattform när ny kunskap växer fram. Det är inte meningen att forskaren ska kunna frigöra sig helt från sin förförståelse, utan den är en del i meningsskapandet av världen och hur vi tolkar den. Det egna perspektivet är ständigt närvarande när forskaren gör sina tolkningar av det material som finns (Smith, Flowers & Larkin, 2009).

Den kvalitativa forskningen som baseras på hermeneutisk fenomenologi, har inte för avsikt att testa en på förhand bestämd hypotes eller att verifiera olika teorier, utan det är förståelsen av det studerade fenomenet och deltagarnas perspektiv och livsvärld som är intressant (Elliot et al., 1999); (Wedin & Sandell, 2004); (Willig, 2008). Den mest använda metoden för datainsamling vid kvalitativa forskningsmetoder är semi

strukturerade intervjuer. Det viktigaste i den här typen av intervjuer är inte att kartlägga händelseförlopp eller demografiska fakta, istället är det intervjupersonens upplevelser som är intressant. Intervjun har ett explorativt syfte, vilket innebär att intervjun är öppen och inte särskilt strukturerad, mer än den intervjuguide som används. Under mötet mellan de två deltagarna i intervjun, som kan beskrivas som en interpersonell situation, kommer kunskapen fram (Kvale & Brinkmann, 2009).

Den analysmetod som används i den här studien kallas för interpretative phenomenological analysis (IPA) (Willig, 2008). IPA, med ansats i den hermeneutiska fenomenologin, har som mål att skildra de unika upplevelserna individen har (Morrow, 2005). Deltagarantalet är ofta litet, eftersom analysen kan göras mer djupgående om urvalet är mindre (Kvale & Brinkmann, 2009; Smith, Flowers & Larkin, 2009). Materialet som analyseras kan med fördel gå igenom ett antal steg som Smith et al. (2009) beskriver, men det måste inte gå till på det viset. Intervjun läses först igenom mer än en gång, för att säkerställa att förståelse av berättelserna är uppnådd. Det kan här vara läge att notera vad man tänker och känner utifrån det som nyss har lästs. Därefter noteras sådant i texten som särskilt fångar det studerade fenomenet. Noteringarna kan röra sig både om det som personen uttryckligen säger, men även om en tolkning av det. Därefter bearbetas dessa kommentarer och försöker bilda teman utifrån dessa, med koppling till fenomenet. Materialet är nu ganska litet. Teman analyseras sedan djupare och även sinsemellan för att försöka ta fram eventuella underteman och fler teman om så behövs. Nya teman kan framkomma i varje analys av intervjuerna och därför måste slutligen alla teman från alla intervjuer analyseras var för sig och även utifrån om det går att hitta likheter och skillnader emellan dem (Smith et al., 2009).

### **Trovärdighet och tillförlitlighet**

Ett potentiellt problem vid utvärdering av kvalitativ forskning är att den ibland utvärderas enligt principerna och kraven för kvantitativ forskning, som till exempel vid statistiska analyser och experiment (Elliot et al., 1999). De två metodologiska ansatserna skiljer sig åt och bör därför inte utvärderas och kvalitetsstämplas utifrån samma kriterier. Elliot, Fischer och Rennie (1999) presenterar ett antal kriterier vid publicering av god kvalitativ och kvantitativ forskning. Generellt gäller då att studien har ett tydligt syfte och sammanhang, forskaren använder sig av lämpliga metoder, har respekt för deltagarna, för en passande diskussion, presenterar resultatet på ett

lämpligt sätt och bidrar till kunskap (Elliot et al., 1999).

I kvalitativ forskning redogör forskaren för sin förförståelse av den anledningen att den påverkar forskarens slutsatser av det studerade fenomenet. Förförståelsen kommer att påverka resultatet, eftersom att det knappast är möjligt att separeras från den. Därför bör den beskrivas så att läsaren har möjlighet att förstå forskarens slutsatser (Ibid, 1999). Det finns också en poäng med att reflektera över sin förförståelse eftersom det kan bidra till att resultatet inte påverkas av fördomar och liknande, och att det därmed ökar resultatets giltighet (Morrow, 2005). Forskarens oberoende av utomstående påtryckningar och intervjupersonens situation är viktig för forskningens kvalitet. Detta oberoende hotas exempelvis av hur forskaren identifierar sig med intervjupersonen och av vilka som finansierar forskningen. Det är viktigt med forskarens medvetenhet om de problem som förknippas med kvalitativa forskningsintervjuer (Kvale & Brinkmann, 2009). Kvalitativ forskning tar avstamp i subjektivitet, men kan inte sägas vara rent subjektiv. Det går att begränsa eller kontrollera subjektiviteten på olika sätt. Att beskriva sin förförståelse som forskare och att reflektera över sin egen påverkan på arbetet med studien eller att kontrollera sitt material flera gånger är några av de sätt på vilka det går att styra subjektiviteten något (Morrow, 2005).

Som metod för att frambringa ny kunskap är intervjun ett verktyg, men för en oerfaren forskare kan det lätt bli så att det inte frambringar något nytt utan egentligen bara bekräftar det man redan tror. För att undvika att det rör sig om icke-forskning bör forskaren fundera över några element rörande intervjuens förfarande så som hur det säkerställs att intervjun verkligen uppfyller forskningens syfte och så vidare. Det bör hos forskaren finnas en medvetenhet om vilka problem som förknippas med att använda sig av samtal för att söka kunskap, och det måste finnas en medvetenhet om området som samtalet handlar om (Kvale & Brinkmann, 2009). Intervjun ger en möjlighet för forskaren att få intervjuaren att berätta om sina upplevelser. Om forskarens frågor är optimala så skall de trigga intervjupersonen till att berätta så fritt och öppet som möjligt (Willig, 2008). Några få frågor är bättre än många frågor. Få frågor anses stimulera till djupa berättelser i större utsträckning, vilket ofta passar syftet med studien. Frågorna bör kompletteras med att intervjuaren klargör, tolkar och upprepar svaren (Morrow, 2005). Intervjuaren som person påverkar den intervjuades vilja att öppna sig och bör därför tänka igenom konsekvenserna av sin egen sociala identitet (Kvale & Brinkmann, 2009 ; Willig, 2008). Språkbruket bör anpassas efter

vem som intervjuas och en medvetenhet om att alla ord tolkas olika av olika personer bör finnas. Det är en idé att inleda intervjun med mer generella frågor, för att senare komma in på mer specifika. Det brukar inledningsvis vara så att intervjupersonen är lite obekvämt med att svara specifikt om privata angelägenheter, och därför är det bättre att vänta med sådana frågor tills ett förtroende har byggts upp. På något sätt bör intervjuerna spelas in eftersom det blir mycket svårt att göra en analys annars. Ett problem med att spela in kan vara att intervjupersonen känner sig obekvämt med att berätta fritt och öppet. Intervjuaren måste därför meddela syftet med inspelningen och poängtera anonymiteten. Att bara använda sig av noteringar hindrar istället ögonkontakten med den som intervjuas (Willig, 2008).

Ett viktigt moment som kanske förtjänar mer utrymme än det får, är själva utskrifterna av intervjuerna. De ord som sägs går att skriva ned, men det är inte bara orden som är viktiga under intervjun utan det finns så mycket mer som är avgörande för vilken tolkning som görs av det intervjupersonen säger. Den skrivna texten ger inte tillgänglighet till tonfall, kroppsspråk, ironi och så vidare så som det muntliga talet. Eftersom den skrivna texten inte ger samma möjligheter till en helhet av intervjun jämfört med muntligt tal så finns det en del problem förknippat med transkriberingen till skriven text. Validiteten kan vara svår att kontrollera eftersom det finns så många sätt att transkribera texten på. Det kan ibland vara bra att skriva ut helt ordagrant, men det kan också innebära problem med att få fram vad personen verkligen menar. Det finns inget korrekt sätt att göra transformeringen till skriftlig form, det är mer en fråga om att använda sig av en sådan utskrift som passar syftet med forskningen. Det är viktigt att medvetandegöra hur utskrifterna faktiskt görs och fundera över hur utskrifterna bäst görs och vilka konsekvenser det får för analysen. Att validera sina resultat kan också innebära att exempelvis använda sig av triangulering, eller att kontrollera stora avvikelser i analyserna och försöker återskapa sina resultat. Reliabiliteten i den skrivna texten kan kontrolleras genom att två personer transkriberar samma intervju oberoende av varandra och sedan jämför de skillnader som finns mellan dessa utskrifter. Då ges förståelse för hur tolkningar kan göras olika mellan två personer och vilka konsekvenser det innebär för analysen (Kvale & Brinkmann, 2009). För kvalitativa forskningsmetoder gäller att de tolkningar som görs måste vara mer rimliga och relevanta än andra tolkningar. Tolkningarna bör vara så riktiga att även om tolkaren vore någon annan så hade denne kommit fram till ungefär samma sak (Wedin & Sandell, 2004). Om det finns någon

sanning eller rätt sätt att tolka på, eller om tolkningarna överhuvudtaget kan göras objektiva är kontroversiellt. Det är svårt att säga hur tillförlitlig den kunskap som framkommer är och vilka kriterier den uppfyller i så fall. Tolkningarna som görs kan vara mer eller mindre väl underbyggda och forskaren bör ifrågasätta varför denne gör de tolkningar som görs, och vilka erfarenheter de grundas på. Reliabiliteten kan också syfta till de svaren som intervjupersonen ger, hur konsekventa dessa är inom intervjun och också vid flera intervjuer av samma person. Svaren som ges kan intervjuaren påverka genom hur denne ställer frågorna (Kvale & Brinkmann, 2009).

Viktigt vid kvalitativa ansatser är att forskaren redovisar för hur denne gått tillväga, särskilt eftersom att en hel del av de resultat som framkommer, har framkommit dolt i en persons tolkningar. Det är ännu en anledning att använda sig av flera bedömare eller att bedöma materialet flera gånger (Wedin & Sandell, 2004). Forskaren bör också visa på hur denne kommit fram till sin analys, exempelvis genom att redogöra för teman och ge exempel på hur dessa framkommit. Forskaren ska kunna argumentera för trovärdigheten i sina teman och det kan vara lämpligt att låta någon med stor inblick i fenomenet validera de teman som forskaren kommit fram till. Forskaren bör också kunna organisera teman rätt, med huvudteman och underteman och se till så att relationen mellan dessa är korrekt och att innehållen i teman inte är motstridiga (Elliot et al., 1999).

Vid kvalitativa studier påverkas generaliserbarheten av forskarens förmåga att ge tillräcklig information om sin förförståelse, proceduren och deltagarna och så vidare. Först då kan läsaren avgöra för vilka populationer eller situationer som resultatet kan överföras till. Begränsningarna med generaliserbarheten bör forskaren presentera i sin studie. För pålitligheten i studiens skull så kan forskaren presentera sitt tillvägagångssätt så noggrant som möjligt så att läsaren kan följa resonemangen och ges möjlighet att replikera studien (Morrow, 2005). Information om deltagarna som bör inkluderas så noggrant så att läsaren själv kan avgöra generaliserbarhetens utsträckning. Om forskaren inkluderar personer av samma ålder, kön, socialt status och så vidare så begränsas generaliserbarheten så att resultatet endast gäller för en grupp människor med liknande egenskaper och under samma förhållanden.

Hur forskaren sedan väljer att presentera sina resultat är viktigt, förmågan att presentera respondentens perspektiv och upplevelser och sätta ord på detta betyder mycket för trovärdigheten och resultatens giltighet i praktiken (Elliot et al., 1999).



## **Förförståelse**

Det var utifrån vår samlade bakgrund som ämnet för uppsatsen växte fram. Efter några terminer med studier i olika områden inom psykologin och andra ämnen väcktes intresset för människors psykosociala miljö. Många tillbringar en stor del av sin tid på sina arbeten och därför är det också av stor vikt att deras arbetsmiljö är positiv att verka i. Nyfikenhet finns där för hur olika människor som verkar i bemanningsbranschen har det. Vänner och bekanta som verkar i bemanningsbranschen berättar om sina upplevelser och det har debatterats en del i media om denna växande bransch, och det genererar lite olika vinklingar av hur det är. Förförståelsen som finns bygger på en okritisk samlad bild av några få personers tycke och smak. Vi har båda tidigare fördjupat oss i olika komponenter och modeller rörande människors psykosociala miljö och har tidigare använt oss av krav, kontroll och socialt stöd modellen i olika sammanhang. Under tiden med uppsatsen, efter att mer teoretisk kunskap inhämtats har förförståelsen påverkats. Vi har snubblat över en del negativt kritiska debattartiklar som har påverkat inställningen till bemanningsbranschen. För att försöka sammanfatta dessa så ger de inte direkt en positiv bild av den psykosociala arbetsmiljön på bemanningsföretag. Det kan ha påverkat hur vi ställt frågorna till intervjupersonerna. Det skulle kunna vara så att vi förväntat oss vissa svar och därför omedvetet försökt locka fram dem. Det finns en medvetenhet kring hur detta kan ha påverkat resultatet, vilket är en viktig del i studiens tillförlitlighet. Ambitionen har varit att låta de intervjuade själva komma fram till sina egna slutsatser, och därför har frågorna ställts så öppet som möjligt. Vi som genomfört studien representerar båda könen, och tillhör inte målgruppen för studien.

## **Urval**

De intervjuade valdes ut avhängigt av hur tillgängliga de var, dessa kom vi i kontakt med på lite olika vis, men vanligen genom bekantas bekanta. Kontakten med intervjupersonerna togs via e-post, av den anledningen att vi först ville presentera studien vid ett tillfälle då personerna inte behövde komma med något direkt svar på om de ville delta eller inte. Mejlet var informellt utformat eftersom vi redan på avstånd kände till personerna. Det såg något olika ut från person till person, men presentationen av uppsatsen gjordes likadan för alla. Redan innan mejlutsicket hade en första utgallring av deltagarna gjorts, det var medvetet så att vi endast skickade till

personer som arbetade på bemanningsföretag vilka hyr ut arbetskraft för yrken inom fabrik, industri, butik, lager, renhållning, verkstad, åkeri, fastighet med mera. Syftet var att komma åt bemanningsföretagsanställda som arbetade med sådant som krävde kort eller ingen utbildning alls. Det var också av bekvämlighetskäl, eftersom dessa var lätta att komma i kontakt med. Ett av kriterierna sattes upp som intervjupersonerna var tvungna att uppfylla för att kunna delta var alltså att de skulle var verksamma i ovan nämnda branscher, andra kriterier var att de skulle ha varit anställda på bemanningsföretaget i sex månader. Den gränsen kändes rimlig för att personerna skulle kunna bidra med värdefull information. För kort anställningstid hade möjligen inneburit att personerna hade för lite erfarenhet för att ge en rättvis bild av sina arbetsmiljöförhållanden. De skulle också arbeta minst halvtid, eftersom de då kontinuerligt vistas i den för studien intressanta miljön. Dessa kriterier kontrollerade vi när vi ringde upp personerna några dagar efter att mejlet skickats ut, och vid det laget hade de alla redan fått studien presenterad via mejlet. Av tio personer som vi fick kontakt med föll tre personer bort för att de inte uppfyllde inkluderingskriterierna.

### **Deltagare**

Totalt intervjuades tre män och fyra kvinnor. Männen var mellan 26 och 60 år, och kvinnorna mellan 22 och 52 år. En deltagare är bosatt i Halland, de andra är alla bosatta i skåne. Följande namn på deltagarna är fingerade eftersom deltagarna är anonyma.

Ulrika är 22 år och har arbetat på ett bemanningsföretag i Malmö i åtta månader. Hon har en visstidsanställning och arbetar ungefär 30 timmar i veckan. Ulrika tar mestadels uppdrag inom butik och lager och har varit på sex olika arbetsplatser sen hon började sin anställning. Hon arbetar oftast fyra dagar i veckan och för det mesta på samma arbetsplats två dagar i sträck, innan hon byter till en av de andra arbetsplatserna. Arbetstiderna varierar så mycket att hon inte kan uppge några ungefärliga tider.

Pontus är 26 år och arbetar på ett bemanningsföretag i Helsingborg sedan ett år. Pontus är tillsvidareanställd och arbetar 30 timmar i veckan. Pontus arbetar mest på lager och brukar alternera mellan fem olika arbetsplatser som han tillbringar någon vecka i taget på. Arbetstiderna är både på dag- och nattid.

Malin är 28 år och har arbetat för ett bemanningsföretag i Halmstad i ett och ett

halvt år. Hon har en visstidsanställning och arbetar oftast 40 timmar varje vecka. Malin hyrs mest ut för lageruppdrag och är oftast på samma uppdrag i en vecka eller mer för att sedan hyras ut på ett nytt uppdrag. Malin vet inte hur många arbetsplatser hon varit på, men är säker på att det rör sig om fler än tio olika. Arbetstiderna är olika men brukar vara mellan klockan 7-16.

Jonas är 34 år och har arbetat på ett bemanningsföretag i Malmö i två år. Han har en tillsvidareanställning och arbetar runt 35-40 timmar varje vecka. Jonas är mest verksam inom industri, lager och verkstad. Han jobbar på lite olika arbetsplatser men stannar vanligen några veckor på varje uppdrag. Uppskattningsvis har han varit på åtminstone 15 olika arbetsplatser. Arbetstiderna varierar och han arbetar både dag- och nattpass.

Catrin är 52 år och arbetar på ett bemanningsföretag i Helsingborg sedan fyra år tillbaka. Catrin är tillsvidareanställd och arbetar varierande antal timmar varje vecka, ibland mer än 40 timmar och ibland mindre. Catrin är sedan flera månader uthyrd till endast en arbetsplats, och har bara varit där den senaste tiden. Hon har varit på fler arbetsplatser tidigare. Arbetstiderna varierar men oftast arbetar hon på natten.

Lars är 60 år och är tillsvidareanställd på ett bemanningsföretag i Ängelholm sedan fyra år. Lars arbetar ungefär 40 timmar i veckan och har varit på ett antal olika arbetsplatser. Lars jobbar mest inom lager och butik. För det mesta hyrs han ut till 6-7 olika uppdragsgivare beroende på deras behov. Det kan handla om både ströddagar eller flera veckor i sträck. Lars arbetspass är oftast förlagda till kvällar.

Pernilla är 36 år och arbetar på ett bemanningsföretag i Helsingborg. Pernilla har hand om själva planeringen av bemanningen, rekrytering, kontakt med uppdragsgivare och anställda. Hon ser till så att alla bemanningsanställda har uppdrag kontinuerligt och ett fungerande schema för kommande vecka. Pernillas uppgift är också att se till de bemanningsanställdas arbetsmiljö på sina uppdrag.

### **Skapandet av data**

Datainsamlingen gjordes via halvstrukturerade djupintervjuer. Utifrån intervjuguiden ställdes öppna och fria frågor, för att stimulera till berättelser med rätt detaljrikedom och perspektiv. Intervjuer som tillvägagångssätt passade forskningsfrågan på ett bra sätt. Datan har egentligen inte samlats in utan har i vissa fall först uppstått under intervjun. Den har skapats i gemenskap mellan intervjuaren och intervjupersonen. Intervjupersonerna gav ibland intrycket av att de först under

intervjun kommit underfund med det dem berättade för oss, och det är av den anledningen som datan kan sägas ha uppstått under samtalet.

## **Material**

Det viktigaste materialet var intervjuguiden, se appendix. Utifrån den kunde vi sedan, som insatta i ämnet och forskningsfrågan, fritt och öppet samtala med intervjupersonen under inspelning. För det mesta styrde deltagarna själva in sig på intervjuguidens huvudområden, och intervjuens innehåll varierade beroende på vem som intervjuades. Intervjuguidens huvudområden valdes utifrån studiens syfte och innefattade; Arbetsituation, psykiskt välbefinnande på arbetet och socialt klimat.

En diktafon användes för inspelningarna. Transkriberingen gjordes med hjälp av ett datorprogram.

## **Procedur**

Det första steget var att undersöka den tidigare forskning som fanns kring det ämnet som vi intresserade oss för. Detta gjordes för att försöka ringa in vårt intresseområde mer specifikt och formulera forskningsfrågan. Därefter gjordes en grovplanering över hur lång tid de olika momenten i studien skulle ta, så som urvalsprocessen, intervjuguidens utformning, intervjuerna och analysen med mera. Innan intervjuerna genomfördes gjordes olika etiska överväganden såsom hur vi skulle kunna se till så att intervjupersonernas konfidentialitet säkrades och vilken skada de eventuellt skulle kunna ta av intervjuerna. Vi funderade också över vilken kunskap som eftersträvades och vilka frågor som då behövde besvaras under intervjuerna. Intervjuerna genomfördes på olika platser av hänsyn till intervjupersonernas geografiska placering. Miljön under intervjun var ändå av samma karaktär under alla intervjuerna, tyst och harmonisk till utseendet. Intervjuerna genomfördes på förmiddagen eller eftermiddagen beroende på när intervjupersonerna hade möjlighet att delta. Intervjupersonerna ombads att välja en tid för intervjun då de inte hade någon tid att passa efteråt, för att inte känna sig stressade under intervjun. Ingen tidsgräns sattes för längden på intervjun, men de varade i mellan 45 minuter och en timme. Vi agerade båda två intervjuare, tre respektive fyra gånger. Deltagande i intervjun genererade ingen ekonomisk ersättning eller gåva av annat slag. Intervjuerna analyserades enligt avsnittet nedan.

## **Analys**

Den analysmetod som användes för intervjuerna kallas för interpretative phenomenological analysis (IPA). Intervjuerna transkriberades ordagrant och allt verbalt och icke verbalt inkluderades i transkriberingarna. Av den anledningen transkriberades intervjun av samma person som utfört intervjun. Den som intervjuade kunde då få med det icke verbala eftersom det kan vara av betydelse för analysen. Transkriberingens syfte var att fungera som en rekonstruktion av själva intervjun, så som intervjuaren upplevde den. Utskrifterna lästes först igenom två gånger för att förstå helheten i intervjun. Därefter sammanfattades meningarna och kommenterades med ett fåtal ord som bar med sig betydelsen av meningen och fångade det essentiella. Dessa få ord sammanfattades sedan till nyckelord. Dessa nyckelord organiserades sedan till olika teman. Vissa nyckelord kom att bli underteman. En lista upprättades med alla teman och underteman. Utifrån listan analyserades sedan teman dels inbördes för att kontrollera så att alla nyckelord hörde hemma på rätt ställe, men också teman emellan för att se om de kunde stå var för sig eller om de var integrerade med varandra på något vis. Dessa analyser innebar bland annat att teman förändrades i sitt innehåll och exempelvis kunde två teman bli ett huvudtema och ett undertema istället om de bedömdes beröra samma område. Samma procedur genomfördes för alla intervjuerna.

Verifiering av materialet som analyserats fram gjordes. Det innebar att vi gick igenom hur pass väl resultatet av intervjuerna överensstämde med forskningsfrågan. Intervjuernas syfte var ju att försöka svara på vår forskningsfråga. Teman analyserades också utifrån deras förmåga att vara relevanta i förhållande till forskningsfrågan. Detta mönster följdes för varje intervju och vi både två genomförde denna process för varje intervju var för sig. Det gjorde vi av den anledningen att vi ansåg att om båda kommer fram till samma teman och underteman, så pekar det på en viss tillförlitlighet i våra tolkningar. Om vi däremot inte kom fram till samma sak, kunde det diskuteras och gemensamt kom vi fram till en tolkning. Olikheterna i våra tolkningar var på ett sätt mer intressanta än likheterna, det bidrog till att vi utvecklade varandras tolkningar och kom fram till en mer giltig tolkning tillsammans.

## **Etiska riktlinjer**

Vetenskapsrådets (2002) riktlinjer för humanistisk- och samhällsvetenskaplig forskning har tagits i beaktande under studiens gång. Övergripande resonemang som

forskaren bör ha är vilka effekter forskningen kommer att få för de berörda människorna och den eventuella grupp som de representerar. Forskningen bör bidra med något positivt för deras situation och intervjuans fördelar för personerna ska överväga nackdelarna (Kvale & Brinkmann, 2009). Man bör ställa sig frågan vilket intresse de deltagande i studien har av att studien görs, alltså till vilken nytta studien är för dem (Wedin & Sandell, 2004).

Etiska aspekter har under hela studiens gång diskuterats och beaktats. Det påverkar i allra högsta grad vad som, i samband med att människor involveras, är rimligt att undersöka och vad som inte anses rimligt att undersöka. Frågeställningen har valts utifrån tanken att den ses som godkänd att undersöka. Intervjuerna har sedan genomförts på ett sådant sätt att de inte inskränker på människors privatliv. Deltagarna har informerats muntligt och skriftligt om frivilligheten att delta och avbryta om man så vill. Frivilligheten att delta ska poängteras för deltagarna (Kvale & Brinkmann, 2009). De informerades samtidigt om att deltaganden i studien är anonymt, och att alla uppgifter som kan kopplas specifikt till deltagaren ersatts eller tagits bort. Exempelvis så är namnen fingerade, däremot är ålder och geografisk placering korrekt. Intervjupersonerna är medvetna om, och har godkänt att den informationen tas med. Det anses inte rimligt att det skulle gå att spåra personen med så generell information. Intervjupersonernas konfidentialitet är viktig, utskrifter och ljudfiler ska hanteras säkert. Risken för att intervjupersonernas identitet avslöjas för utomstående skall vara obefintligt, intervjupersonen har rätt till sitt privatliv (Kvale & Brinkmann, 2009).

Dem första minuterna under intervjun är avgörande för hur intervjun ter sig. Intervjuaren bör på ett lämpligt sätt inleda och avsluta intervjun. Intervjupersonen befinner ju sig i ett utlämnande läge och det är intervjuarens uppgift att leda personen tryggt framåt genom intervjun (Kvale & Brinkmann, 2009).

Viktiga överväganden som måste göras när intervjun används som forskningsmetod är intervjupersonernas säkerhet. Personernas deltagande kan potentiellt frambringa negativa konsekvenser före, under och efter intervjuens genomförande. Forskare bör fundera igenom om det finns sådana risker och hur dessa kan elimineras (Kvale & Brinkmann, 2009). I slutet av intervjun uppmanades den intervjuade att kontakta oss om det uppstod några frågor. Vi ställde också frågan om personen var i behov av stöd med tanke på att intervjun i vissa fall berörde känsliga personliga angelägenheter. Ingen av intervjupersonerna sade sig vara det, och i annat

fall hade vi kunnat ge tips om var personen kunde få stöd. Intervjupersonerna fick möjlighet att validera transkriberingarna och kommer även delges den färdiga uppsatsen om de är intresserade.

## Resultat

### Sammanställning av teman och underteman

Först presenteras alla teman och underteman i tabellform. Efter det presenteras alla teman i textform. Temat förklaras först med några sammanfattande meningar, därefter följer i vissa fall ett utdrag ur de intervjuades berättelser. Berättelsen avslutas med namn på den som berättade och dessa är givetvis fingerade: Catrin, Pernilla, Lars, Jonas, Malin, Ulrika och Pontus. Personerna benämns också samlade som 'de inhyrda', arbetsplatsen där uppdraget utförs kallas för 'uppdragsgivaren' och de som är anställda hos uppdragsgivaren benämns som 'de anställda hos uppdragsgivaren'.

Tabell 1. Studiens teman och underteman illustrerade i tabellform.

Tema	Undertema	Undertema till undertema
Förväntningar på den inhyrda	Outnyttjad resurs	
	Krav på sig själv	
	Stimulans i form av utbildningar	
Påverka sin situation	Ta uppdrag när man vill	
	Tacka nej till vissa uppdrag	
	Det egna beteendet	
	Goda egenskaper	
Arbetets påverkan på individen	Byta tider	
	Byta arbetsplats	
		Avsaknad av engagemang
		Veta var och hur
		arbetsuppgifterna ska
		utföras
		Ansvar

Rätt person på rätt plats

Rik på erfarenheter

Social tillhörighet

Stimulans

Träffa nya människor

Stöd från arbetsgivare och uppdragsgivare

---

### **Beskrivning av teman och underteman**

Nedan redovisas de teman och underteman som utgör resultatet.

#### **Förväntningar på den inhyrda**

De inhyrda menar på att förväntningarna på deras arbetsprestation är låga. De beskriver att de upplever en skillnad mellan förväntningarna på deras kollegor, som är anställda hos uppdragsgivaren, och dem själva. Förväntningarna på de inhyrdas prestation beskrivs som lägre därför att de är där tillfälligt och inte har lika mycket erfarenhet som sina kollegor. De låga förväntningarna märks av de inhyrda och verkar också påverka deras prestation. Några beskriver att det blir enkelt att överträffa förväntningarna och att det känns positivt att prestera bättre än vad som förväntas av en. Någon menar på att eftersom förväntningarna är låga så presterar denne i enlighet med dessa, av bekvämlighetsskäl.

**Outnyttjad resurs.** Utifrån att de inhyrda beskriver att förväntningarna på de är låga och att de inte känner att de presterar så bra som de är kapabla till så menar dem att de därför känner sig som en resurs som inte utnyttjas till fullo. De arbetsuppgifter som dem får utföra på sina uppdrag är många gånger av simplare karaktär än vad de upplever sig ha förmågan att ta itu med. Det innebär att de tycker sig kunna utföra mer avancerade uppgifter, men dessa får ofta de anställda hos uppdragsgivaren utföra istället.

**Höga krav på sig själv.** Några av de inhyrda berättar att trots att de upplever att förväntningarna på dem är låga så presterar de i enlighet med sina egna krav på sig själva. Att uppdragsgivaren och kollegorna på uppdraget inte förväntar sig att den inhyrda ska utföra mirakel under den tiden som de är på uppdraget, så har den inhyrda egna krav som innebär att de gärna utmanar sig själva i att höja sin prestationsnivå på



uppdraget. Det här beskrivs av de inhyrda som något de gör för sin egen skull, även om det gynnar uppdragsgivaren också.

Alltså egentligen så skulle jag nog inte behöva anstränga mig särskilt så där, men jag gör det för att, för att jag vill det själv. För min egen skull liksom. Ja vill prestera till 100 % då blir jag nöjd med mig själv. Det är liksom det viktigaste tror jag (Ulrika).

**Stimulans i form av utbildningar.** De inhyrda beskriver att förväntningarna på dem inte överstiger deras kvalifikationer. Om uppdragsgivaren anser att den inhyrda behöver särskild utbildning för att kunna utföra vissa arbetsuppgifter så tillhandahålls det. De uthyrda som gått igenom olika typer av utbildningar menar att det då också ställs högre krav på deras prestation. Det å andra sidan stimulerar de inhyrda som då känner sig betydelsefulla och presterar bättre i takt med att förväntningarna ökar. Utbildningar av olika slag verkar alltså både kompetenshöjande men också prestationshöjande.

Jag fick ju gå en, ja vad ska man kalla det, typ logistikutbildning. Den varade i, vad kan det ha varit, någon vecka kanske. Då sen när jag gått den så märkte jag att cheferna hade krav på att jag skulle ha blivit liksom lite bättre efter det, det kändes som att dem förväntade sig det (Lars).

För att göra sina anställda mer attraktiva för olika uppdragsgivare kan bemanningsföretag välja att utbilda sina anställda på olika sätt. Det kan ske innan de börjar hyras ut eller under tiden när det inte finns några uppdrag. Pernilla, som samordnar uthyrningen av de anställda på ett bemanningsföretag, menar att de anställda verkar uppskatta utbildningar eftersom att kraven ökar då och det motiverar dem inhyrda till att prestera bättre och bättre. Hon tycker att utbildningar gynnar alla inblandade parter.

### **Påverka sin situation**

En sammanfattning utifrån alla inhyrda ger intrycket av att de upplever sig ha begränsade möjligheter till att påverka den fysiska miljön som de befinner sig i. Däremot verkar de överrens om att det går att påverka mer av den psykiska miljön.

**Ta uppdrag när man vill.** En av de inhyrda, Ulrika, som inte har en tillsvidareanställning hos bemanningsföretaget utan endast arbetar utifrån det behov som finns beskriver det som en frihet. Hon menar att hon har stor frihet att välja när hon vill arbeta eftersom hon ändå inte har något kontrakt med ett antal timmar att rätta sig efter. Ulrika tycker att det passar den fas i livet som hon befinner sig i just nu. De som har en tillsvidareanställning på ett bemanningsföretag beskriver det som att de inte har möjlighet att välja när de ska ställa upp och är redo att hyras ut. De har ju sina timmar som de måste spendera på ett uppdrag och de har ingen möjlighet att disponera över dessa timmar själv. Det är dem eniga om allihop.

Jag tror jag har typ 30 timmar på mitt kontrakt. Sen då när i veckan jag jobbar dem, det vet man liksom aldrig. Det bestämmer ju inte jag (Pontus).

Pernilla menar att det är hennes uppgift att disponera det antal timmar som personen är anställd och hon förfogar över dessa fritt. Det har aldrig varit något problem att personer inte vill och kan vissa tider. De lämnar in önskemål om när och hur de vill arbeta och detta försöker hon tillfredsställa så gott det går. Hon berättar att de alla är införstådda med hur branschen fungerar och vilka villkor de har att rätta sig efter.

**Tacka nej till vissa uppdrag.** En av de intervjuade berättar att hon tackat nej till ett uppdrag en gång. Hon berättar att hon fick negativ respons från bemanningsföretaget på grund av det valet hon gjorde. Det uppskattas inte på hennes bemanningsföretag att säga nej till uppdrag utan en riktigt god anledning.

Alltså jag tänkte inte va på det slakteriet. Jag sa att jag tyckte det va äckligt och typ svimmade av blod och så. Hon blev sur minns jag, och sen gick det lite trögt med vår relation efter det (Malin).

Det räckte inte med att den blivande arbetsuppgiften ogillades starkt, skälet behövde vara tyngre för att det skulle vara okej att säga nej. De andra beskriver att de inte sagt nej till något uppdrag någon gång. Det verkar finnas en slags oro över hur ett nej skulle bemötas och därför väljer de hellre att inte tacka nej till de uppdrag som tilldelas, även om de ibland skulle vilja.

Jag vet en som motsatte sig ett uppdrag en gång. Han blev inte super poppis efter det. Så för att inte göra sig vad ska man säga, obekvämt eller så, så säger jag alltid ja (Jonas).

### **Arbetets påverkan på individen**

Individerna har ett visst mått av kontroll och kan i olika stor utsträckning påverka sin situation på olika sätt. Något som också är intressant är hur de själva upplever att de påverkas av sina arbetsförhållanden. Malin och Ulrika är de enda som inte har en tillsvidare anställning på bemanningsföretagen. De arbetar utifrån behov. De är inte garanterade en viss mängd timmar utan det varierar från månad till månad. Ulrika är nöjd med tillvaron för tillfället, Malin är mer kritisk och menar att hon måste jobba så intensivt när det väl finns jobb. Det känns otryggt att inte veta hur nästa vecka ser ut och därför tar hon de timmar hon får hela tiden. Hon beskriver det som en slags hets efter mer timmar hela tiden.

De andra som har tillsvidare anställningar menar att det känns tryggt att veta att de har sina timmar och så behöver de åtminstone inte oroa sig för det. De kan istället koncentrera sig på att samla kraft inför nästa arbetsplatskifte och förändringar i arbetstider. Flera av de som har tillsvidareanställningar berättar att de börjat arbeta med ett anställningsavtal där de inte är garanterade några timmar. De beskriver att det blir en slags dubbel oro, dels oron för att de inte vet om de kommer kunna försörja sig på det arbetet och dels alla ständiga byten av arbetsplatser. De är eniga om att anställningsavtalet har stor inverkan på deras psykosociala arbetsmiljö.

**Byta tider.** De har alla ett anställningsavtal där deras arbetstider är varierande. De vet oftast inte mer än en vecka i förväg vilka arbetstider de kommer att ha nästföljande vecka. Det innebär också att de har svårt att planera sin fritid mer än en vecka i förväg. Långsiktiga planer är svåra att skapa och hobbies blir lidande på grund av det. De beskriver att de saknar kontinuitet i sitt liv och rutiner för sin fritid. Det utgör en del oro i deras liv.

Egentligen skulle jag ju vilja lära mig spela bridge på en klubb. Men dem spelar alltid på kvällarna, då jobbar jag ju oftast. Så det målet har jag inte lyckats nå. Jag ser liksom inte framför mig att det skulle bli något annat än kvällsarbete inom de närmaste åren, ja om jag inte byter jobb då (Lars).

Jag är nog en typ rutinmänniska. Jag skulle vilja tvätta, städa och handla på samma dagar varje vecka. Och sen träna vissa dagar i veckan, samma varje vecka liksom. Men nu så sker det alltid på olika dagar och tider på dygnet så jag får liksom aldrig in några rutiner i livet (Malin).

**Byta arbetsplats.** Det finns många olika aspekter på deras arbetssituation som de upplever påverkar dem både positivt och negativt. Dessa är relaterade till det faktum att de frekvent byter arbetsplats.

**Avsaknad av engagemang.** De är överrens om att när man blir förflyttad många gånger mellan olika arbetsplatser så är det svårt att vara lika engagerad i sina arbetsuppgifter och för arbetsplatsen. Eftersom de ofta bara har grundläggande kunskaper om arbetsuppgifterna och hur de ska utföras så finns det inget utrymme för att komma in i arbetet ordentligt och därmed vara med och utveckla nya rutiner och idéer eller utföra extra uppgifter utöver de vanliga. Det upplever det som svårt att vissa sin fulla potential när de bara precis är kapabla att göra det som krävs. Catrin menar att det är just tiden på arbetsplatsen som avgör hur engagemanget är. Pernilla berättar att hon försöker se till så att de anställda får vara på samma arbetsplats ofta eller i alla fall flera gånger. Hon upplever att de anställda trivs bättre då och visar större engagemang. Det gynnar både uppdragsgivaren och de anställda.

Jag vet ju att det är en av nackdelarna så att säga, med bemanningsföretag. Det kan ju inte vara så lätt att visa sitt fulla deltagande när man är där bara ibland. Alla vill ju vara på sina ställen lite längre så de liksom visar vad de går för och att de satsar (Pernilla).

**Veta hur och var arbetsuppgifterna ska utföras.** Alla utom Catrin har samstämmiga åsikter om det faktum att de inte särskilt långt i förväg vet hur och var deras arbetsuppgifter ska utföras. Att hela tiden vara nybörjare på sina arbetsuppgifter och fundera över rutiner och liknande tar mycket kraft. Catrin som har varit på sitt uppdrag väldigt länge känner sig trygg med rutinerna för sina arbetsuppgifter.

**Ansvar.** De beskriver att något särskilt ansvarsområde nästan är omöjligt att tilldelas, för det är ju inte garanterat att de kommer tillbaka. Alla känner

ansvar för att utföra de uppgifter som de tilldelas, men att ta något större ansvar för något känns inte lika enkelt. De är ju sällan delaktiga och ser resultaten av det dem gör eftersom de inte är på samma arbetsplats alltid. Catrin menar att ansvarskänslan växer fram ju längre man är på ett uppdrag.

En människa som blir förflyttad många gånger, den kommer inte till att känna samma ansvarskänsla som en människa som är på samma ställe. Därför när man kommer till, alltså en som är på samma ställa hela tiden, den känner det som sitt hem. Så den vill verkligen... den månar om sin arbetsplats på ett helt annat sätt (Catrin).

**Rätt person på rätt plats.** En viktig aspekt som den som blir förflyttad många gånger riskerar att gå miste om är att den kompetens och de egenskaper som man har inte kommer till sin rätt eftersom man kanske inte alltid får utföra de arbetsuppgifter som man är bäst lämpad för. Utifrån det som dem intervjuade berättar så framgår det att det händer att de får utföra uppdrag som de inte trivs med, av olika anledningar. De beskriver också att de har varit på arbetsplatser där de verkligen trivdes och själva tycker att deras kompetens och personliga egenskaper matchade arbetsuppgifterna. Då upplevde de att de verkligen hade hamnat på rätt ställe, och märkte också av de väldiga kontraster som uppstod när de sedan var uthyrda på uppdrag som de inte tyckte passade dem. De delar uppfattningen att när man känner att man är rätt person på rätt plats, då trivs man på sitt uppdrag. Pernilla har liknande uppfattning om att arbetet blir bättre utfört, och de anställda trivs bättre, när hon lyckas matcha deras egenskaper och kompetenser med de uppdrag som finns. Att man byter arbetsplats ofta verka bidra till att de anställda upptäcker vilka arbetsuppgifter som passar dem bäst, något som de uthyrda också berättar. Det tror dem att de kan ha nytta av när de sedan eventuellt ska söka sig till andra arbetsplatser. Då har de provat på många olika uppgifter och har identifierat vilka de trivs med.

**Rik på erfarenheter.** En av de stora fördelarna med att byta arbetsplats ofta tycker dem intervjuade är att de får så många nya erfarenheter. De utvecklar inte bara nya kompetenser som dem har nytta av i arbetslivet utan får också mycket erfarenhet av att hamna i nya sociala situationer och fysiska miljöer. Det är dem överrens om att det stärker dem själva och de har mycket lättare för att hantera sådana privat också, sedan de började jobba på bemanningsföretag.

**Social tillhörighet.** Catrin upplever ingen distans mellan henne som

inhyrd på ett uppdrag, och de anställda av arbetsgivaren på uppdraget. Hon har varit där så pass länge att hon inte upplever någon skillnad mellan henne och de andra anställda.

Alltså jag är ju en i gänget, kan man väl säga. Det finns dem som inte vet att jag är inhyrd bara, för jag har ju varit där längre än vissa som är där (Catrin).

De andra beskriver istället att dem inte känner att de tillhör någon grupp alls när de arbetar. De vistas aldrig i bemanningsföretagets lokaler mer än när de ska träffa de som planerar uppdragen, så där har de ingen social gemenskap med de andra uthyrda. Ute på uppdragen så hinner de aldrig riktigt komma in i någon social grupp, innan de byter arbetsplats igen. De kanske lär känna någon för dagen som de arbetar nära, men den sociala kontakten stannar på en ytlig nivå.

**Stimulans.** En fördel med att arbeta med olika uppgifter hela tiden är att de inhyrda känner att de blir stimulerade hela tiden. De hinner sällan bli trötta på det dem gör, förens det är dags att byta uppgifter igen. De beskriver att de inte hinner komma till det stadiet då det blir rutinartat och tråkigt. Catrin som har varit på sitt uppdrag en längre tid, och utfört samma arbetsuppgifter tycker ändå att hon blir stimulerad, men inte på grund av arbetsuppgifterna utan mer socialt. Hon menar att det är arbetskamraterna som gör att hon hela tiden tycker att det händer saker och att människorna står för det spännande i vardagen.

**Träffa nya människor.** Även om kommunikationen med arbetskollegorna på uppdragen sker på en ytlig nivå så är dem positiva till att de får möjligheten att träffa så många olika människor. De menar att det finns yrken där man får möjlighet att göra det, och detta är ett sådant. Det är en av dem aspekterna som gör att byta arbetsplats upplevs som så positivt och stimulerande, just för att de får möjlighet till en spännande vardag med så många nya möten.

### **Stöd från arbetsgivare och uppdragsgivare**

Catrin är mycket positiv till bemötandet från bemanningsföretaget. Hon har aldrig upplevt några problem med kontakten de har och har alltid känt att hon har möjlighet till stöd och hjälp om hon skulle behöva. Malin beskriver kommunikationen med sitt bemanningsföretag som ganska dålig. Sedan hon tackat nej till ett uppdrag så tycker hon att det bemötandet hon får tenderar att bli sämre hela tiden. Hon upplever sig som

obekvämt och tror inte att hon skulle få hjälp om hon skulle behöva.

Jag känner liksom att de inte bryr sig om mig som person och hur jag känner, som då när jag sa nej som jag berättade. Sen dess så känner jag mig bara i vägen och jobbig. Skulle det verkligen hända något så har jag inget att hämta hos dem tror jag  
(Malin).

De andra tycker att det känns bra med hur bemanningsföretaget behandlar dem, men de tror att det har mycket att göra med hur de själva bemöter uppdragsplanerarna. Är dem tillmötesgående och positiva så tror de att uppdragsplanerarna också kommer fortsätta att vara det. Pontus menar att han har kollegor som inte tycker att uppdragsplanerarna är tillmötesgående, och det tror han beror på hur de själva beter sig, eftersom han själv inte upplever dem på det sättet.

Är man själv schysst och trevlig, så är dem det också. Är man då sådan för det mesta, så hjälper dem en när man verkligen behöver det. Går man och klagat och är otrevlig, då kan man inte heller vänta sig att dem ska vara schyssta när man väl behöver det (Pontus).

De som byter arbetsplats ofta, det vill säga alla utom Catrin, beskriver att de inte får så mycket information om vad för sorts stöd som erbjuds på sina uppdrag. De skulle hellre prata med sitt bemanningsföretag om något händer eller om sin situation allmänt, än med uppdragsgivaren. Inför uppdragsgivaren, som de bara är hos en kort period, vill de helst inte ställa till med något. Catrin däremot känner att hon kan göra sin röst hörd utan att det skulle innebära problem för henne, och känner att hon har möjlighet att få stöd från sina chefer om hon behöver det. Catrin tror att ju längre man är hos uppdragsgivaren, desto fler informella förmåner får man ta del av, och man får mer inflytande på allt.

### **Sammanfattning**

Sammantaget så har de intervjuade ungefär samma syn på sin arbetssituation. De upplevde sig ha ganska lika tankar om vilken möjlighet de har att påverka sin situation och hur deras situation påverkar dem. Catrin skiljde sig från dem andra i fråga om hur positivt hon framställde sin situation. Pernilla, som inte befinner sig

direkt i målgruppens situation, men som har inflytande över den, berättade om en situation för de anställda som stämmer bra överrens med vad dem vi intervjuade berättade. Det som dominerade intervjuerna var hur mycket kontroll de hade över sin situation, vilken verkade vara låg, och hur de kunde påverka den och påverkades av den. De kom också att tala om vilket socialt stöd de upplevde sig ha på arbetet.

## **Diskussion**

Diskussionen inleds med reflektioner kring resultatet, för att sedan övergå i en bedömning av studiens styrkor och potentialer. Avsnittet avslutas med förslag på framtida inriktningar inom ämnet.

### **Resultat diskussion**

Utifrån den teori och tidigare forskning vi har tagit del utav i detta arbete kan vi utifrån resultatet av de intervjuer vi genomfört fastställa att det finns både positiva och negativa sidor med att arbeta inom bemanningsbranschen. Det råder delade meningar om hur individerna inom bemanningsbranschen upplever de förväntningar som finns på dem. Anställda uttrycker dels att förväntningarna på deras arbetsprestation är låga och att dem därav inte presterar vad dem är kapabla till. Detta bidrar i sin tur till att anställda i viss mån upplever att dem som resurs inte utnyttjas till fullo och därav upplever en känsla av understimulering. Å andra sidan har de anställda egna målsättningar och krav på sig själva som gör att de utför uppgifterna i linje med vad som förväntas och mer därtill. För dessa individer handlar det mer om självuppfyllelse i sin arbetsprestation för att kunna känna sig bekväm med vad man har presterat.

Detta kan dock medföra att de anställda inte upplever en tillräckligt hög grad utav arbetstillfredsställelse. Landy & Conte (2010) förtydligar att det ska finnas realistiska krav som utmanar individen i sitt dagliga arbete. Vid eventuell brist på dessa krav kan det leda till att individen inte blir tillräckligt stimulerad i sitt arbete och underpresterar vilket individerna själva säger i intervjuerna. Detta indikerar även krav och kontroll modellen. Kännetecknas arbetet av låga krav vare sig individerna har hög eller låg kontroll på sitt arbete leder det till en stagnering i individens personliga utveckling, och att existerande kunskaper och färdigheter försvinner. I värsta fall kan det leda till psykisk påfrestning enligt Ibid (1990) då dem inte utmanas och arbetet blir monotont.

I detta fall då individerna upplever sig själva att vara en outnyttjad resurs och att dem fastanställda inom företaget som individerna ”gästspelar” hos får utföra dem mer



avancerade uppgifterna kan leda till utanförskap. Johnsson (1988,1993) uttrycker att en individ som inte har en relation till sin chef eller arbetskollegor inte upplever något socialt stöd på arbetsplatsen vilket kan vara underlag för stressymptom. Upplevs inte någon social tillhörighet löper också risken för att det delade ansvarstagandet blir lidande och uppgifterna blir inte lika väl utförda som dem hade kunnat bli (McMillian & Chavis, 1986).

I andra sammanhang framkommer det dock att individerna får stimulans eller uppbackning i form av utbildningar. Även om arbetsuppgifterna många gånger inte överstiger deras kvalifikationer får dem anställda vid behov utbildning. Detta kan kopplas till vad Nahum-Shani och Bamberger säger om social uppbackning. Vid närvarande av social uppbackning tenderar individerna löpa mindre risk att ådra sig negativa psykologiska effekter. Således finns en viss medvetenhet om att individerna behöver utveckla sin kompetens. Det är ändå uppdragen dem blir tilldelade som inte tillhandahåller tillräckligt höga krav vilket är ett problem. Samtidigt är det svårt att sätta ord eller betyg på hur goda kunskaper en individ har. Dessutom är det svårt för uppdragsgivaren som är i behov av arbetskraft att veta hur väl en inhyrd kan utföra arbetet. Således är det logiskt att förse den inhyrda personalen med enklare uppgifter. Dock på den inhyrda individens bekostnad.

Det råder en viss samstämmighet angående huruvida individerna kan styra sin arbetstid eller rättare sagt inte kan styra över sin arbetstid. Det verkar inte finnas någon möjlighet att välja vilka tider de ska ställa upp eller när i veckan individerna ska arbeta sina timmar. Processen verkar vara ganska hårt styrd så som vi ser det och individerna ges inte kontroll att själva styra över sin arbetstid utan det planeras av bemanningsföretaget. Utifrån det verkar det inte finnas en hög grad av kontroll över den fysiska miljön i arbetet eftersom individerna inte har någon möjlighet att styra över sitt arbete utan tilldelas tider och platser dem ska arbeta på. Dem anställda har varken vertikal kontroll eller horisontell kontroll i sitt arbete. De avgör inte heller hur arbetet ska genomföras och det finns inte tid för att förbättra rutiner på grund av den korta vistelsen. Det framkommer också ur våra intervjuer att det råder en oacceptans kring att tacka nej till uppdrag. Några av de intervjuade som har avstått ifrån uppdrag på grund utav att dem inte känner sig lämpade för uppdraget har efter det upplevt negativ respons från sin arbetsgivare. Resultatet av detta blir att individerna känner en viss oro för att till avböja ett uppdrag då konsekvenserna inte leder till något positivt. Känslan dem upplever när dem avböjt eller hört någon som avböjt är att

bemanningsföretaget inte tillgodoser dem behov en anställd har. De anställda upplever det också som så att om dem skulle fråga om eventuell hjälp efter att ha avböjt ett uppdrag skulle stödet inte vara så aktivt vilket har resulterat i att individerna inte vågar fråga. Detta har i sin tur påverkat deras psykosociala arbetsmiljö vad vi kunnat utläsa. Interaktionen mellan den omgivande miljön och individen, tycks bara fungera om individen inte avböjer några uppdrag. Detta kan få negativa konsekvenser för arbetssituationen och den anställdes psykiska hälsa. Konsekvenserna är dock individuella och det är svårt att utläsa vad som kan ske med individerna.

Av samma anledning som ovan verkar det inte finnas någon direkt kommunikation mellan den uthyrningsansvarige på bemanningsföretaget och de anställda. Det finns inte ett utarbetat sätt att diskutera dem olika projekten som tilldelas och det verkar inte heller finnas någon tid för återkoppling från de anställda. Sparr, Sonnetag och Sabine (2008) påpekar vikten av återkoppling och öppen dialog mellan chefer, anställda och kollegor emellan. Detta för att skapa en hälsosam arbetsmiljö och förståelse för hur den anställda upplever sitt arbetsklimat och sin situation. En öppen dialog med återkoppling kan också bringa klarhet i den ovisshet de anställda tycks erfara angående vilka stöd i form av resurser från företaget som finns.

Det uttrycks också oro kring kontraktet som utarbetats där de tillsvidareanställda vi har intervjuat inte kommer vara garanterade några arbetstimmar. Detta ger upphov till oro över hur de ska kunna försörja sig samtidigt som att de upplever alla byten av arbetsplatser som krävande. Dessutom upplever individerna det svårt att hantera sina arbetstider. De vet ofta inte mer än en vecka i förväg vilka tider de kommer att arbeta och kan således inte planera sin fritid, vilken blir lidande. Dem upplever också att det är svårt att få någon kontinuitet i sitt liv och sina rutiner vilket är påfrestande. Allt detta ovan nämnt kan leda till psykisk påfrestning i form av stress som individerna underförstått uttrycker. Det verkar finnas en obalans mellan de påfrestningar dem utsätts för och vilka resurser dem erbjuds för att lösa problemen vilket är en anledning till att ett stress beteende uppstår (Wadell & Larsson, 1997). Som ett resultat av detta skadas även den psykosociala arbetsmiljön för individen då interaktionen mellan den omgivande miljön individen befinner sig i inte matchar individernas föreställningar om ett trivsamt arbete.

Anställda på bemanningsföretaget förklarar att det frekventa bytet av arbetsplatser leder till att dem känner avsaknad av engagemang. Det upplevs svårt att känna någon etik och moral för arbetet och arbetsplatsen då man vistas där en kort tid. Den korta

tiden upplever individerna att det leder till att dem inte uppnår sin fulla potential då det inte finns utrymme att påverka och utveckla nya arbetsrutiner. Detta är dock något som har uppmärksammats enligt Pernilla som planerar uppdragen, enligt henne försöker dem samordna så att individerna får vara på samma arbetsplats längre då det upplevs gynna båda parter i sammanhanget. De inhyrda arbetarna upplever också att mycket kraft och energi går åt att sätta sig in i de nya arbetsuppgifter och att ständigt känna sig som en nybörjare på jobbet. Dem beskriver också att det blir nästintill omöjligt att erhålla något ansvar och ser sällan det slutliga resultatet vilket får dem att känna sig icke delaktiga. Det som individerna har återgett här är ett tydligt tecken på att dem inte upplever någon egen kontroll över sitt arbete och situationen samt att de blir ostimulerade att inte få visa sin fulla potential. Å andra sidan förklarar individerna senare att fördelarna med att byta arbetsplats ofta är att dem får många nya erfarenheter då dem utsätts för många olika sociala och fysiska miljöer vilket leder dem till att eventuellt kunna hantera obekanta situationer bättre än andra som blivit för trygga med vad dem gör.

I takt med att de byter arbetsuppgifter ofta upplever de intervjuade att de känner sig stimulerade hela tiden. Detta för att dem sällan hinner tröttna på uppgiften. Vi ställer oss frågande till detta då de intervjuade inledningsvis påpekade att arbetsuppgifterna inte kräver att dem uppnår sin fulla potential vilket inte var så populärt. Men samtidigt lär dem sig mycket genom att byta uppgifter. Innebörden av arbetet ger dem inte så mycket utmaning men själva frekvensen av att byta uppgifter leder till att dem lär sig nya saker vilket skapar stimulans för individerna. Detta tycks vara ett en röd tråd genom alla svar vi fått ta del utav. Det är frekvensen av nya arbetsuppgifter och frekvensen av nya människor som individerna möter vilket gör att de lär sig nya saker och får ett socialt utbyte. Modellen som använts och tidigare forskning på området, trycker mer på kontinuitet, att man bör ha en stabil grund att stå på i form av stöd och uppbackning samt rätt resurser för att lösa svårare arbetsuppgifter som utvecklar individens personliga egenskaper.

Men vi ser också att det finns många faror med bemanningsanställdas arbetsvillkor. De anställda har nästintill ingen kontroll på sitt arbete vare sig på arbetstider eller chans till påverkan. De upplever inte heller att kraven på arbetsuppgifterna är tillräckligt höga vilket gör dem understimulerade och den personliga utvecklingen stagnerar. Det sociala stödet och tillhörigheten känner dem inte i nämnvärd bemärkning av heller, med undantag för den intervjuade som befinner

sig på samma uppdrag för det mesta. Allt detta påverkar den psykosociala arbetsmiljön negativt. Interaktionen mellan individ och omgivning verkar sakna balans. Dessutom tycks ett gott förhållande mellan individ och arbetsmiljö saknas, vilket påverkar individen i det dagliga arbetet.

**Sammanfattande kommentar.** Det är bristen på kontroll över sin situation, arbetsuppgifternas innehåll och erbjudna resurser och socialt stöd som saknas för att kunna påverka sin situation snarare än själva arbetsbördan och outhållbara krav som skapar stress. Överlag upplever de alltså låg kontroll, låga krav och svagt socialt stöd.

### **Studiens styrkor och begränsningar**

Utifrån de kvalitetskriterier som finns för kvalitativ forskning diskuteras hela studiens förlopp.

**Forskningsdesignen.** Utifrån syftet med studien togs beslut om vilken typ av design som troligen passade forskningsfrågorna bäst. Forskningsfrågorna, som inleddes med orden vilken, vilka och vilket, underströk redan då att studiens syfte är mer djupgående än ytligt. Frågorna skulle kunna ha besvarats med hjälp av en annan forskningsmetod. Då hade forskningsfrågorna troligen besvarats med data, som troligen varit omfattande och av kvantitativ karaktär. Mer passande valdes frågorna att angripas på ett kvalitativt sätt, där syftet alltså var att djupgående försöka svara på frågorna. För det valdes djupgående intervjuer med ett antal deltagare.

Forskningsmetoden som används anses fortfarande i efterhand vara väl vald.

**Urval och deltagare.** Deltagarna valdes med tanke på att de skulle kunna bidra med sina berättelser rörande de fenomen som studien undersökte, alltså sina upplevelser av att arbeta på ett bemanningsföretag. Deltagarna beskrevs med avseende på ålder, kön, relevant information om deras anställning, för att läsaren själv ska kunna värdera resultatet och dess generaliserbarhet. Att det fanns särskilda krav på deltagarna för att kunna inkluderas i studien ger läsaren ytterligare ett kriterium för att kunna värdera resultatets giltighet. På grund av begränsade resurser baserades urvalet på hur tillgängliga deltagarna var och vilka geografiska platser dem befann sig på eller kunde ta sig till för en intervju. Med tillgänglighetsurval finns det en potentiell risk för att de bemanningsanställda systematiskt selekterats ut och att möjliga deltagare som står för andra, för resultatet viktiga berättelser, inte inkluderats. Det kan vara så att det finns en anledning till att vi på avstånd är bekanta med dessa personer och att vår bekantskapskrets exempelvis består av personer med liknande

personlighetsegenskaper eller har en viss social status eller liknande. Det kan också vara så att de som faktiskt valde att ställa upp är särskilt extroverta personer och också upplever sin situation på ett visst sätt, vilket innebär att vi inte lyckats fånga in mycket introverta människor som står för helt andra berättelser och kanske inte söker sig till intervjuer just för att de inte är så kontaktsökande. Det kan också finnas de som är rädda för repressalier som har mycket intressant att tillföra, men som inte vågar träda fram. Det går att göra vidsträckta reflektioner över varför dem personerna som valde att låta sig intervjuas gjorde det. Det är svårt att dra några slutsatser av vilken betydelse just dessa deltagare har för studiens resultat och om studiens resultat hade blivit mycket annorlunda med andra deltagare.

Könsfördelningen var så jämn den kan bli utifrån deltagarantalet, åldersfördelningen var utspridd. Studiens generaliserbarhet utifrån den demografiska spridningen är svår att avgöra, med tanke på att inte deltagarna inte är homogena. Hade deltagarna varit homogena så sätt, så hade det kanske bidragit till att det hade varit enklare att avgöra om resultatet gäller fler än just deltagarna. De heterogena deltagarna kan å andra sidan, med tanke på de ganska eniga berättelserna, bidra till att resultatet troligen gäller för fler än just denna inbördes vitt skilda skara. Diskrepansen i deltagarberättelserna kan bidra till att fenomenets bredd verkligen blir tydlig eftersom olika vinklar och syn på fenomenet framkommer (Morrow, 2005). När det gäller studiens överförbarhet till andra kulturella kontexter så är det svårt att dra några slutsatser eftersom deltagarna representerar samma kultur.

**Datainsamling.** Datan utgörs av de intervjuer som genomförts. Intervjuguiden har använts som stöd för insamlingen, eller skapandet av data. Intervjuguiden innehöll ett fåtal viktiga huvudområden, för att sedan inom varje huvudområde innehålla ord som kan användas i följdfrågor och som täcker in området mer specifikt. Dessa ord var till för vår förberedelse för intervjun, så att vi hade klart för oss vilka följdfrågor som var viktiga att ställa, efter att den intervjuade själv styrt in sig på området. Efter de mer öppna och ospecifika frågorna ställdes följdfrågor eller förtydligande frågor. Intervjuernas syfte var inte att få svar på ett antal frågor som vi ställde, utan att bidra till en miljö där deltagarna stimulerades till att berätta. Efter de första intervjuerna, då vi hört ett antal personer berätta om sina upplevelser kan våra följdfrågor tänkas ha förändrats något för att vi haft förväntningar om att efterföljande deltagare ska ha liknande information att delge oss, så att vi på något sätt framkallat vissa svar. Det kan å andra sidan vara så att de frågor som faktiskt ställs blir mer inriktade på det som

studien faktiskt avser att undersöka. I början famlas det möjligen lite mörkret, medan i slutet är det enklare att veta precis vilka frågor som genererar information som faktiskt tillför något till studiens resultat. Det ger kanske data som är mer koncentrerad till själva kärnan, och som beskriver fenomenet djupare. Fler än en intervju med deltagarna skulle möjligen ge ännu mer detaljerade beskrivningar, men begränsade resurser sätter stopp för det. Mer krut lades istället på att analysera det material som fanns, än att skapa mer data och göra en mindre djupgående analys.

**Analys.** Ur de transkriberade intervjuerna analyserades det som ansågs vara av betydelse för att svara på forskningsfrågorna. Av transkriberingarna återstod till sist ganska lite information och allt som de intervjuade berättade har inte inkluderats i analysen. Ett tema ströks till sist eftersom det inte ansågs vara relevant i förhållande till forskningsfrågan. Både datainsamlingen och analysen gjordes innan dess att tidigare forskningen på området studerades mer djupgående. Det kan ses som en styrka eftersom förförståelsen då inte stått i vägen för skapandet av data. Hade all forskning och statistik rörande bemanningsanställda lästs in före datainsamlingen, hade det sannolikt påverkat vår inställning och även våra frågor. Det skulle kunna vara ett hinder som inneburit att vi inte hade kommit med några nya vinklingar av anställningsformens betydelse för människor.

När analysen gjordes följdes ett fastställt mönster som varje transkriberade intervju genomgick. Det visade sig inte alltid vara helt enkelt att placera innebörden av det som den intervjuade personen framförde i ett tema. Ibland uppstod oklarheter kring vilket tema som våra kommentarer egentligen skulle tillhöra. Citat vilka vi hade svårt att placera kommer därför att presenteras här för att ge exempel på hur vi resonerade då, när analysen gjordes.

Alltså jag känner att min situation är sådan att jag måste verkligen ge järnet alltid. Jag känner liksom att det är en av de sakerna som jag faktiskt kan göra själv åt min situation. Jag menar jag är ju inte garanterad något så på pappret, men om jag visar framfötterna så kanske jag har stor chans att, du vet få mer jobb och så (Malin).

Citatet ovan kommenterades med orden; otrygghet med anställningsavtalet, prestera bra för sin egen skull, krav på sig själv, inflytande över situationen, vilja att arbeta. Utifrån det kom sedan nyckelorden fram; påverka och krav. Nyckelordet påverka bedömdes ha att göra med vad personen själv kan kontrollera och styra över

sin situation. Krav däremot bedömdes handla om både inre och yttre omständigheter men istället kopplat till vilka förväntningar som finns på personen både ifrån sig själv och andra. Vi bedömde att citatet handlar om två olika saker, krav och kontroll. Efter en djupare analys mellan dessa två nyckelorden och vilket som egentligen kan härledas till det andra så kom vi fram till att det hela ska tolkas som att det är påverkan på situationen alltså vilken kontroll Malin har över sin situation. Anledningen till att Malin upplever sig ha kravet på sig själv att hon ska ge järnet alltid, är för att det är det enda hon egentligen kan göra åt sin situation. Därför kan kraven böttna i att hon försöker påverka sin situation. Påverkan och kontroll kommer alltså före vilka krav hon sedan ställer på sig själv. Citat ansågs tillhöra temat påverka sin situation.

Alltså jag har inte tänkt så mycket på det men jag kan liksom inte välja själv när jag ska jobba, alltså tider och så. Det gör ju dem på, som sitter på kontoret. Men så är ju detta jobbet, du har liksom aldrig 8-17 varje dag. Det är verkligen så olika (Jonas).

Kommentaren utifrån detta citat blev; kan inte påverka arbetstider. Det nyckelord som togs ur det var påverkan. Därefter uppstod svårigheten med att skilja på vem som påverkade. Handlar det om individen som påverkar eller handlar det om att arbetet påverkar individen. Det vi kom fram till var att det handlar om hur Jonas påverkas av sitt arbete. Jonas kan inte påverka sin situation, och därför ska det heller inte vara en del av det som utgör temat påverka sin situation, utan hur situationen påverkar honom, alltså temat arbetets påverkan på individen och undertemat byta arbetstider.

Analysen genererade teman som presenterades i en tabell i resultatet. För att läsaren ska kunna göra en bedömning av temans giltighet och hur vi gjort våra tolkningar så presenteras även citat som ligger till grund för temats utformning. Användandet av citat har dock begränsats något för att analysen ska vara det dominerande och inte de intervjuades berättelser. Vissa intervjuade citeras oftare än andra, mest för att vissa intervjuade använde sig av ordval som bättre och mer direkt beskrev temat. Det blir enklare för läsaren att förstå sambandet mellan citatet och temat. En balans har eftersträvat gällande hur många citat som presenteras och vem citatet härstammar ifrån.

## **Förslag till framtida forskning**

Ett kvalitetskriterium för kvalitativa undersökningar är huruvida undersökningen stimulerar till nya undersökningar och frågeställningar. Det är sällan så att en undersökning svarar definitivt på alla frågor, och det är värdefullt om studien blir ett avstamp för nya studier med andra inriktningar (Wedin & Sandell, 2004). En av svårigheterna under inledningen av arbetet har varit att försöka begränsa forskningsfrågan som tenderar att bli för bred. I vårt fall användes tre forskningsfrågor, vilka i sig är granska breda och spänner över ett stort område. I vidare forskning skulle det vara en fördel att gå djupare in på exempelvis en av våra forskningsfrågor. Ett av problemen med det är i så fall hur djupintervjuerna ska gå till för att kunna gå in på djupet på en snäv fråga. Det är svårt att få en person att verkligen analysera och fundera grundligt på ett fenomen i sin vardag och dela med sig av det. Vi upplevde det som svårt att få personerna att verkligen förstå vad som menas med frågan utan att avslöja vilket svar som förväntades. Intressant att undersöka är relationen till närmsta chefen på bemanningsföretaget och till olika chefer på uppdragen. Ett problem kan då vara att verkligen få personen att vilja berätta allt som denne känner och tänker om dessa relationer. Något annat som är intressant att undersöka djupare är konflikter på uppdragen som uppstår eller som redan finns, när den inhyrda kommer in i bilden. Alltså hur påverkas befintliga konflikter av att en inhyrd person tar plats i de sociala constellationerna och vilka eventuella konflikter uppstår på grund av att företaget anlitar bemanningsanställda. Ett svårt, kanske omöjligt, sätt att undersöka detta på är med hjälp av observationer. Då hade det gått att få en kanske mer objektiv inblick i hur det sociala ser ut på uppdragen.

Det skulle vara intressant att se om det går att koppla upplevelser av krav, kontroll och socialt stöd på uppdragen utifrån vilka personlighets egenskaper de anställda har. Kanske finns det ett mönster, där exempelvis samvetsgranna människor upplever hög kontroll eller att extroverta människor upplever utmärkt socialt stöd.

En god idé är att med utgångspunkt i den här kvalitativa studiens syfte, studera fenomenet med ett kvantitativt tillvägagångssätt. Då hade det gått att dra mer långtgående slutsatser om fenomenet baserat på många människors uppfattning av deras situation. Den här studien ger ju en slags försmak på känslor och tankar som finns bland många fler människor än bara dem som ingår i den här studien. Så en uppföljnings studie med en annan forskningsmetod är en idé.



## Referenser

- Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Edwards, J. R. (1996). *An examination of competing versions of the person environment fit approach to stress*. *Academy of Management Journal*, 39, 292–339.
- Elliot, R., Fischer, C.T., & Rennie, D.L. (1999). *Evolving guidelines for publication of qualitative research studies in psychology and related fields*. *British Journal of Clinical Psychology*, 38, 215-229.
- Gard, G. (1999). Psykosocial arbetsmiljö. I E. Holmström., M. Eklundh., & K. Ohlsson (Red.), *Människan i arbetslivet: Teori och praktik*. Lund: Studentlitteratur.
- Hammer, T. H. Saksvik, P.Ø. Nytrø , K. Torvatn, T. & Bayazit, M. (2004). *Workplace Norms and Work–Family Conflict as Correlates of Stress and Health*. *Psychosocial Work Environment, Journal of Occupational Health Psychology*. 1 (9), 83–97. Cornell University
- Johnsson, V. J. , & Hall, E. (1988). *Job Strain, Workplace Social Support, and Cardiovascular Disease: A Cross-Sectional Study of a Random Sample of the Swedish Working Population*, *American Journal of Public Health* 1988; 78; 1336-1342.
- Johnson, V. J. (1996). *Conceptual and Methodological Developments in Occupational Stress Research: An Introduction to State-of-the-Art reviews I*, *Journal of occupational Health Psychology* 1996, vol 1, No 1, 6-8.
- Karasek, R. (1979). *Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job design*. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285–307.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books
- Kasl, S. V. (1998). *Measuring job stressors and studying the health impact of the work environment: An epidemiological commentary*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 390–401.
- Koslowsky, M. (1998). *Modeling the stress–strain relationship in work settings*. London: Routledge.

- Kristensen, T. S. (1996). *Job stress and cardiovascular disease: A theoretic critical review*. Journal of Occupational Health Psychology, 1, 246–260.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun (2:a upplagan)*. Lund; Studentlitteratur.
- Landy, F. J. & Conte, J. M. (2010). *Work in the 21st century: an introduction to industrial and organizational psychology*. Malden, MA : Wiley-Blackwell
- Lennér- Axelson, B., & Thylefors, I. (2005): *Arbetsgruppens psykologi*. Stockholm: Natur och kultur.
- Levi, L. (2005). *Stress - en översikt . Internationella och folkhälsoperspektiv*. I R. Ekman., & B. Arnetz (Red.), *Stress: Individen, samhället, organisationen, molekylerna* (pp.56-71). Stockholm: Liber AB.
- Lewin, K. Lippitt, R. & White, R. K. (1939). *Patterns of aggressive behavior in experimentally created " social climates "*. Journal of psychology.
- McMillan, D. W. & Chavis, D. M. (1986). *Sense of Community: A Definition and Theory*, Journal of Community Psychology (14). George Peabody College of Vanderbilt University
- Morrow, S.L. (2005). *Quality and trustworthiness in qualitative research in counseling psychology*. Journal of Counseling Psychology, 52(29), 250-260.
- Nahum-Shani, I., & Bamberger, P.A. (2010). *Explaining the variable effects of social support on work-based stressor–strain relations. The role of perceived pattern of support exchange*. Institute for Social Research, University of Michigan, Ann Arbor, MI, USA Faculty of Management, Tel Aviv University, Ramat Aviv, Israel
- Siegrist, J. (1996). *Adverse health effects of high-effort/low reward conditions*. Journal of Occupational Health Psychology, 1, 27–41.
- Smith, J.A., Flowers, P. & Larkin, M. (2009). *Interpretative phenomenological analysis: Theory, method and research*. Los Angeles: Sage.
- Sparr, J. L & Sabine, S. (2008). *'Feedback environment and well-being at work: The mediating role of personal control and feelings of helplessness'*, European Journal of Work and Organizational Psychology.
- Theorell, T. (2003). *Psykosocial miljö och stress*. Lund: Studentlitteratur.
- Van Yperen, N. W., & Snijders, T. A. B. (2000). *A multilevel analysis of the demands–control model: Is stress at work determined by factors at the group level or the individual level?* Journal of Occupational Health Psychology, 5,

182–190.

- Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.
- Wadell, B., & Larsson, B. (1997). *Arbetsmiljö: En dold resurs*. Lund: Studentlitteratur.
- Wedin, L. & Sandell, R. (2004). *Psykologiska undersökningsmetoder - en introduktion*. Lund: Studentlitteratur.
- Willig, C. (2008). *Introducing qualitative research in psychology: Adventures in theory and method (2:a upplagan)*. Buckingham: Open University Press.

## Appendix

### Intervjuguide

#### **Presentation av intervjun:**

Syfte och användningsområde

Anonymitet

Informera om validering av transkriberingen

#### **Demografiska frågor:**

Ålder

Utbildning

Tidigare erfarenheter; arbeten, kurser, ideella uppdrag...

När personen blev anställd i bemanningsföretaget

#### **Områden som tangeras:**

##### *Vilka slags uppdrag tar personen?*

Olika branscher? Samma arbetsgivare i längre eller kortare perioder?

##### *Varför anställd på ett bemanningsföretag?*

Varit arbetslös och mer eller mindre tvungen att ha ett arbete? Självmant sökt sig till bemanningsföretag?

##### *Hur upplevs det att man byter arbetsplats ofta?*

Flexibelt att ta vilka uppdrag man vill? Otrygghet att hoppa mellan olika uppdrag? Upplevelser av trygghet och kontinuitet som kanske uteblir hur påverkar det en? Hur passar det personen mer psykologiskt alltså att kunna anpassa sig snabbt eftersom man ibland byter arbetsplats och kollegor ofta. Hur tror man att sin prestation påverkas ute på uppdragen av det faktum att man är där en begränsad tid? Engagemanget och ansvarskänslan, hur påverkas dessa? Kan det leda till att man inte engageras tillräckligt i arbetsuppgifterna och det i sin tur får negativa konsekvenser relationerna till de andra anställda? Går det att styra eller inte styra vilka uppdrag man tar? Kan detta i så fall bidra till en känslan av frihet att arbeta när man vill? Kan det påverka relationen till kollegorna på uppdragen som är mer ”styrda”.

##### *Hur upplevs situationen rent socialt vid de tillfällena man är på uppdrag?*

Hur upplevs kollegor och chefer rent allmänt agera gentemot personen? Märker man av särbehandling eller diskriminering som kan härledas till att man är anställd eller inhyrd på företaget? Hur upplevs konflikter som redan finns på arbetsplatsen vid tillfället som den inhyrde påbörjar sitt uppdrag. Tar den inhyrda del i dessa eller står denne utanför? Hur påverkar det relationerna till de andra anställda att dessa eventuellt utifrån deras sätt att se på det att dem kunde fått fler timmar på sitt kontrakt om företaget inte hade hyrt in personal?

##### *Hur upplevs det utifrån sig själv som person att byta fysisk och social miljö ofta?*

Finns det några egenskaper eller beteenden som personen anser särskilt viktiga för att man ska trivas med att byta miljö så ofta? Flexibilitet? Anpassning? Snabblärd? Social? Vilka konsekvenser får det för ens psykosociala miljö om man inte har eller

lär sig dessa beteenden? Vilka beteenden fungerar bra eller mindre bra vid mötet med anställda ute på uppdragen? Om inte personen upplever det som en hård psykosocial miljö emellanåt på sina uppdrag, av vilken anledning tror personen att det är så? Beror det på kollegorna eller en själv mest, eller både och?

### ***Hot, våld och psykiska påfrestningar på arbetet***

Har personen någon gång känt sig hotad av kunder eller kollegor ute på sina uppdrag? Upplever du ibland att ni är underbemannade ute på uppdraget? Hur upplevs det och vilka konsekvenser får det? Hur upplevs tidspress, orimliga förväntningar, orimlig arbetsmängd? Vilka möjligheter finns det att få stöd ute på uppdragen eller hos bemanningsföretaget, när det gäller t ex stress, orimligt höga krav, dålig ledning och konflikter med kollegor osv? Har du använt dig av det stöd du eventuellt kan få någon gång?

### ***Fortbildning och möjlighet att påverka***

Är fortbildning och utbildning något som personen får ta del på uppdragen eller via bemanningsföretag? Vilken möjlighet att påverka arbetsmiljön och arbetsuppgifterna har man ute på sina uppdrag? Hur ser situationen på uppdraget ut när personen känner att denne trivs på uppdraget?

### ***Vilka planer finns för framtiden?***

Vill fortsätta arbeta via bemanningsföretag; varför? Varför inte?

### **Avslutning:**

Poängtera vad intervjun används till och anonymiteten  
Respondenten delges transkriberingen för ett godkännande