



LUNDS
UNIVERSITET

INSTITUTIONEN FÖR PSYKOLOGI

*Organizational commitment och Role stressors –
En fallstudie på ett expanderande IT-företag.*

Linda Bergqvist
Johanna Herrlander

Kandidatuppsats HT 2013

Handledare: Robert Ragneklint

Abstract

Studiens syfte var att undersöka det organisatoriska engagemanget i form av organizational commitment på ett företag som kan ses som typiskt när det gäller att ställa stora krav på den anställda. Vidare var syftet även att analysera relationen mellan organizational commitment och role stressors samt att ringa in de faktorer som företagets anställda upplever som stressande i sitt vardagliga arbete. Undersökningen, som genomfördes via en Internet-survey, bestod av två delar - en kvantitativ och en kvalitativ. Resultatet av den kvantitativa delen visar att det organisatoriska engagemanget på företaget är förhållandevis lågt samt att det finns en negativ korrelation mellan organizational commitment och role stressors. I den kvalitativa delen togs följande tre kategorier av stressupplevelser fram; oklarhet, utnyttjande av tid, samt en organisation som inte lever som den lär. Studien visar också att role overload och role conflict är de två typerna av role stressors som är mest förekommande på företaget. Resultatet av den föreliggande studien stöds genom tidigare forskning där man funnit liknande samband mellan role stressors och organizational commitment.

Nyckelord: organizational commitment, role stressors, role ambiguity, role conflict, role overload, turnover intentions.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Introduktion.....	4
Inledning.....	4
Teori.....	5
Organizational Commitment.....	5
Mätinstrument för Organizational Commitment.....	6
Role Stressors.....	8
Tidigare forskning.....	9
Samband mellan role stressors och utbrändhet.....	9
Samband mellan role stressors och job performance.....	11
Samband mellan organizational commitment och role stressors.....	13
Problematisering.....	16
Syfte.....	17
Frågeställning.....	17
Metod.....	18
Deltagare.....	18
Material.....	18
Procedur.....	19
Resultat.....	20
Kvantitativ del.....	20
Kvalitativ del.....	21
Diskussion.....	23
Analys av resultat.....	23
Organizational commitment.....	23
Organizational commitment och role stressors.....	25
Role stressors.....	25
Analys av metod.....	29
Vidare forskning.....	33
Referenser.....	35
Appendix 1.....	38
Appendix 2.....	39

Introduktion

Inledning

Enligt Mathews och Shepherd (2002) kan *organizational commitment* (organisatoriskt åtagande/organisatoriskt engagemang) bidra till att förklara en rad mänskliga attityder och beteenden i arbetet. Man refererar till teoretikern Guest (1995) som i sin artikel understryker att *organizational commitment* är kärnan av mänskliga resurser och är en central funktion i en organisation som skiljer *human resource management* från den traditionella personalledningen. Legge (1995) menar att trots att *organizational commitment* är ett komplext och flerdimensionellt begrepp som genom åren har tolkats på en mängd olika sätt, så har merparten av den forskning som bedrivits inom området använt sig av attitydkonceptualisering och en begreppsdefinition vilken antyder att medarbetare med högt *organizational commitment* har en stark tro på och acceptans av organisationens mål och värderingar, visar en vilja att utöva stora ansträngningar på uppdrag av organisationen samt har en stark önskan att behålla medlemskapet i organisationen.

Idag innefattar en tjänst ofta att man som anställd får ta på sig flera olika roller, något som leder till allt större ansvarsområden och därigenom ställer högre krav på den anställda (Rizzo, House & Lirtzman, 1970). Enligt författarna kan olika typer av *role stressors* (rollstress) lätt uppstå på arbetsplatsen då man som anställd till exempel saknar en tydlig bild av vad som förväntas av en eller om man upplever en osäkerhet i vilka åtgärder som bör vidtas för att utföra arbetet. Andra situationer som kan skapa dessa stressorer kan vara då man förväntas uppfylla alltför många roller samtidigt eller när man som individ känner att kraven från olika roller inte går att förena. Förutom konflikter mellan olika uppgifter eller projekt kan det också uppstå en konflikt mellan organisationens krav och den anställdas egna värderingar, eller en konflikt mellan de förpliktelser man har gentemot olika överordnade eller medarbetare.

I följande fallstudie kommer det organisatoriska engagemanget i form av *organizational commitment* undersökas på ett expansivt IT-företag i Malmö. Vidare kommer relationen mellan *organizational commitment* och *role stressors* analyseras, samt att de faktorer som företags anställda upplever som stressande i sitt vardagliga arbete kommer att kartläggas.

Teori

Organizational Commitment. I sin studie "The Measurement of Organizational Commitment" talar författarna Mowday, Steers och Porter (1979) om det faktum att forskare vid upprepade tillfällen har identifierat organizational commitment som en av de viktiga parametrarna för att kunna avläsa och förstå arbetsrelaterade beteenden hos de anställda i en organisation. Det finns en rad olika sätt att definiera begreppet organizational commitment och det råder en hel del oenighet mellan forskare kring hur man bäst mäter och konceptualiserar begreppet. Många begreppsdefinitioner fokuserar till exempel på åtaganderelaterade beteenden där fokus ligger på att individer öppet demonstrerar sitt engagemang i organisationen. Det kan vara att man bekräftar sina ord genom handling eller agerar på ett sätt som överskrider formella och normativa förväntningar, till exempel att man väljer att stanna kvar i organisationen trots att andra möjligheter dyker upp (Staw, 1977). Mowday et al. (1979) har dock, i likhet med Legge (1995), valt att tolka begreppet i form av attityder och menar att dessa attityder uppstår då en individs identitet är kopplad till organisationens identitet eller då organisationens mål integreras med individens egna mål. Åtagandet och engagemanget innefattar en utbytesrelation där man som individ kopplar sig själv till organisationen och i gengäld för sin lojalitet får ut belöning för detta. Organizational commitment tolkas alltså som en attityd där man som individ identifierar sig med en speciell organisation, delar dess värderingar och mål, samt har för avsikt att upprätthålla sitt medlemskap för att kunna uppnå dessa mål.

Mowday et al. (1979) definierar vidare begreppet organizational commitment som den relativa styrkan av en individs identifikation med, och engagemang i, en viss organisation (Porter & Smith, 1970) och karakteriserar detta genom tre olika punkter; (1) En stark tro på och acceptans av organisationens mål och värderingar, (2) en vilja att genomföra en betydande insats för organisationen samt (3) en stark önskan om att bibehålla sitt medlemskap i organisationen. Enligt Organ (1988) är man som engagerad anställd villig att gå ett steg längre än vad som egentligen krävs av en för att bistå och gynna organisationen. I enlighet med detta understryker Mowday et al. (1979) att organizational commitment har en starkare innebörd och representerar något mer än bara lojalitet. Det bygger på en aktiv relation där man som individ är beredd att bidra med något av sig själv för att understödja organisationen.

Man gör även en skillnad mellan organizational commitment och *job satisfaction* (jobbtillfredsställelse) som en avgränsning. Job satisfaction knyts till hur man som individ trivs med innehållet i sitt jobb, till exempel de specifika arbetsuppgifter man har eller den arbetsmiljö man vistas i, medan organizational commitment mer betonar individens

övergripande engagemang i organisationen. Författarna anser att organizational commitment är ett mer globalt begrepp och att det till skillnad från job satisfaction är något som utvecklas kontinuerligt och är mer stabilt över tid. Konstruktet organizational commitment bygger alltså på teorin om att man som högt engagerad anställd kommer vara mindre benägen att lämna organisationen samt att man i vissa situationer presterar bättre än dem som har ett lägre engagemang (Mowday et al., 1979).

Mätinstrument för Organizational Commitment. Enligt Mathews och Shepherd (2002) är mätningar av organizational commitment av yttersta vikt för att kunna förstå och förklara organisatoriska kopplingar och enligt författarna finns det tre huvudsakliga mätinstrument inom området; Affective Commitment Scale (ACS) av Meyer och Allen (1984), Organizational Commitment Questionnaire (OCQ) skapat av Mowday, Steers och Porter (1979), och British Organizational Commitment Scale (BOCS) utvecklat av Cook och Wall (1980).

I studien "A three-component conceptualization of Organizational Commitment" från 1991 har forskarna Meyer och Allen, i likhet med Mowday et al. (1979), delat upp organizational commitment i attityder och beteenden. Vidare har man valt att dela in begreppet i tre underkategorier; *affective commitment* (affektivt engagemang), *continuance commitment* (varaktigt engagemang) samt *normative commitment* (normativt engagemang). Affective commitment nyanseras av individens känslomässiga anknytning till organisationen och kan i sin tur delas in i ytterligare tre kategorier; (1) Personliga egenskaper där man anser att variabler så som självförverkligande, tillhörighet och autonomi är kopplat till graden av organisatoriskt engagemang, (2) Organisatorisk struktur där engagemang dels relateras till decentralisering av beslutsfattande och formaliserade policys, men också kopplas till upplevelser så som arbetsrelationer inom organisationen, rolltydlighet och känsla av personlig betydelse, och (3) Arbetsupplevelser som bygger på antagandet att engagemang utvecklas som resultatet av erfarenheter som uppfyller den anställdas behov och är kompatibla med dennes värderingar (Meyer och Allen, 1991).

Continuance commitment bygger på ett medvetet engagemang hos individen och grundas i viljan att behålla förmåner som man har tillgång till genom organisationen. Det kan till exempel vara stundande lönehöjning eller befordran men också förluster som inkomstbortfall och förluster av värdefulla personliga relationer (Becker, 1960). Slutligen talar man om normative commitment vilket kopplas till individens plikt-känsla. Man talar här om ett normativt synsätt på vad som är rätt och fel och om att handla på ett specifikt sätt för att kunna möta organisationens krav. Det kan till exempel handla om att organisationen gjort

en satsning på en medarbetare som sedan på grund av detta känner sig tvungen att mot sin vilja stanna kvar i organisationen tills det att skulden är återbetalad. (Meyer och Allen, 1991)

Mowday et al.'s OCQ (1979) består av 15 attitydfrågor som alla tangerar teoretikernas tre aspekter av organizational commitment; (1) en stark tro på och acceptans av organisationens mål och värderingar, (2) en vilja att genomföra en betydande insats för organisationen samt (3) en stark önskan om att bibehålla sitt medlemskap i organisationen, för att ge en så generell bild som möjligt av det organisatoriska engagemanget. Svartalternativen består av en sjugradig skala från "håller verkligen inte med" till "håller verkligen med". För att få en indikation på organizational commitment summeras deltagarnas poäng och delas sedan på 15 för att få ut ett medelvärde. Genom att använda omvänd poängfördelning på fråga 3, 7, 9, 11, 12 och 15 har man minimerat risken för responsbias. För att kunna framställa en skala som skulle gälla generellt för olika typer av organisationer använde sig Mowday et al. (1979) av 2563 deltagare med varierande anställning inom nio olika sektorer.

Vid framställning av testet säkerställde man reliabiliteten genom att undersöka stabiliteten över tid vid två av de nio studierna och fann då att OCQ var homogent och relativt stabilt över tid. Vidare kontrollerade man den konvergenta validiteten genom jämförelser mot tidigare forskning inom samma område. Resultatet visade att OCQ korrelerade med "*Sources of Organizational Attachment Questionnaire*", ett 12 frågorsformulär designat för att mäta den upplevda påverkan av olika aspekter av arbetet på den anställdes benägenhet att stanna kvar eller lämna organisationen (Mowday et al., 1974). Då just intentionen att bibehålla sitt medlemskap i organisationen är det som Mowday et al. (1979) menar är det som starkast definierar individens organizational commitment valde man även att undersöka denna parameter och fann en signifikant korrelation till OCQ i var och en av de nio gjorda undersökningarna. Man fann också bevis för prediktiv validitet då organizational commitment och personalomsättning korrelerade i åtta av undersökningarna. Genom en longitudinell studie av psykiatriska tekniker (Mowday, Porter, & Steers, & Boulian 1974) kunde man slutligen säkerställa den diskriminerande validiteten och i likhet med Hom, Katerberg och Hulin (1978) konstatera att organizational commitment är en betydligt bättre prediktor av personalomsättning än job satisfaction. Däremot fann man inget signifikant samband mellan organizational commitment och *job performance* (arbetsprestation) och teoretikerna kunde därför inte stärka antagandet om att högre grad av organizational commitment skulle leda till högre arbetsprestation.

Enligt teoretikerna Cook och Wall (1980) spelar faktorer som förtroende, engagemang och uppfyllandet av personliga behov en viktig roll i forskning kring arbetslivet, men man

pekar på det faktum att det existerar få relevanta instrument inom detta område. Man menar att OCQ (Mowday et al., 1979) är det instrument som är mest accepterat för att mäta organizational commitment men understryker också problematiken i att det skapats specifikt för amerikanska arbetstagare och således inte självklart lämpar sig för europeiska studier. Forskarna (ibid) ville ta fram ett kortare och mer generaliserbart instrument för den brittiska arbetsmarknaden och skapade därför ett niofrågor-formulär med en sjugradig svarsskala utifrån ett av sina befintliga test (Warr, Cook & Wall 1979). Tillsammans utgör detta "*British Organizational Commitment Scale*", även förkortat BOCS (Cook & Wall, 1980).

I en studie av Maillet (1984) där fransktalande kanadensare deltog undersöktes hurvida Cook och Walls BOCS (1980) kunde användas som ett substitut för Mowday et al.:s OCQ (1979). För att undvika otydligheter och misstolkningar översatte man med hjälp av olika översättare först testen till franska och sedan återöversattes de till engelska för att kunna jämföras med det ursprungliga testen innan man slutligen översatte dem till franska igen. Två olika grupper av deltagare fick sedan genomföra testerna. Man fann att korrelationen mellan de två skalorna var signifikant, vilket indikerar att Cook och Walls (1980) antagande om att deras skala skulle skilja sig från Mowday et al.:s (1979) inte stämmer, och den fransk-kanadensiska studien visade således att de båda testen var utbytbara. Dock har BOCS (1980) en fördel när det kommer till antalet frågor i formuläret och enligt Maillet (1984) kan detta instrument vara att föredra om testets längd är av betydelse.

Role Stressors. Enligt försäkringskassans delrapport (Försäkringskassan, 2013) rankas psykisk ohälsa idag som den vanligaste orsaken till att delar av Sveriges befolkning står utanför arbetslivet, anpassningsstörningar och reaktioner på svår stress har mellan 2005 och 2012 varit den största källan till sjukskrivningar i denna psykiska ohälsa. En av anledningarna till att många känner sig stressade på arbetsplatsen tros vara konsekvenserna av role stressors. Hartenian, Hadaway och Badovick (1994) menar att en roll både kan ses som en position och som en funktion, eller som förväntningar man har angående hur man ska uppföra sig i en specifik social kontext. I en organisation kan en roll antingen innefatta den position man har som anställd, det vill säga att man till exempel är mellancheff, eller också den funktion man har som till exempel säkerhetsansvarig. Som individ kan man inom en och samma organisation alltså ha flera olika roller. Det tredje sättet som Hartenian et al. (1994) beskriver en roll på går i linje med det som teoretikern Giddens beskriver i sin bok *Sociologi* (2001, s. 565); "*En roll är det beteende man förväntar sig från en individ som innehar en viss social position. I alla samhällen spelar individerna många olika roller beroende på vilken social situation de befinner sig i*". En roll är således något som skapas i en social kontext och

betonar ett samspel mellan individer. En och samma individ kan ha olika roller beroende på vilken kontext han/hon befinner sig i och beroende på vem denne interagerar med. Rollerna kan grunda sig i förväntningar från andra personer eller från oss själva (Payne, 2002) och enligt Hartenian et al. (1994) är det just denna komplexitet som i slutänden leder fram till förvirring och stress, inte minst på arbetsplatsen.

Det finns idag följande tre accepterade aspekter av begreppet role stressors; *role ambiguity* (rolltvetydighet), *role conflict* (rollkonflikt) och *role overload* (rollöverbelastning). Redan år 1970 delade teoretikerna Rizzo, House, och Lirtzman i sin studie "*Role conflict and ambiguity in complex organizations*" in begreppet role stressors i två av dessa underkategorier. Role ambiguity utgörs av en oklarhet i vad som ingår i en roll och vilka förväntningar en viss roll för med sig men kan även innebära en otydlighet i hur man ska gå tillväga för att uppfylla en roll och vilka konsekvenser detta kan leda till. Role conflict kan enligt Dale och Fox (2008) uppstå då individen upplever att krav från olika källor inte går att förena. Det kan röra sig om konflikter mellan olika arbetsuppgifter eller projekt men också om konflikter mellan organisationens och individens egna värderingar. Ytterligare kan role conflict uppstå då man har olika skyldigheter till skilda personer i organisationen, till exempel en förpliktelse gentemot sin chef och en annan gentemot sin kollega (Rizzo et al. 1970). Enligt Lu och Lee (2007) var role ambiguity och role conflict de mest studerade rollstressorerna ända fram till år 1995 då Peterson och Smith introducerade begreppet role overload i sin rapport "*Role conflict, ambiguity, and overload: a 21-nation study*". Lu och Lee (2007) menar att role overload är ett fenomen som uppstår då en individs brist på resurser för att uppfylla olika roller gör att denne inte kan fullfölja sina åtagande, skyldigheter och krav. Role overload uppstår när en person ska försöka kombinera alltför många roller på samma gång och har dessutom en stark koppling till tid. En person som upplever role overload känner sig ofta stressad över att tiden inte räcker till och enligt Rizzo et al. (1970) är övertidsarbete en vanlig konsekvens av denna stressor.

Tidigare forskning

Samband mellan role stressors och utbrändhet. Under de senaste åren har det bedrivits en hel del forskning kring ämnet role stressors och dess konsekvenser. År 2009 genomfördes en stor studie på Nya Zeeland där teoretikerna Ashill, Garruthers, Rod och Thirkell undersökte sambandet mellan role stressors och symptom på utbrändhet hos de anställda på ett call center. I nästa led undersökte man också hurvida eventuella resurser i form av job resourcefulness (jobbuppsfinningsriktighet) påverkar detta förhållande. Ashill et al. (2009)

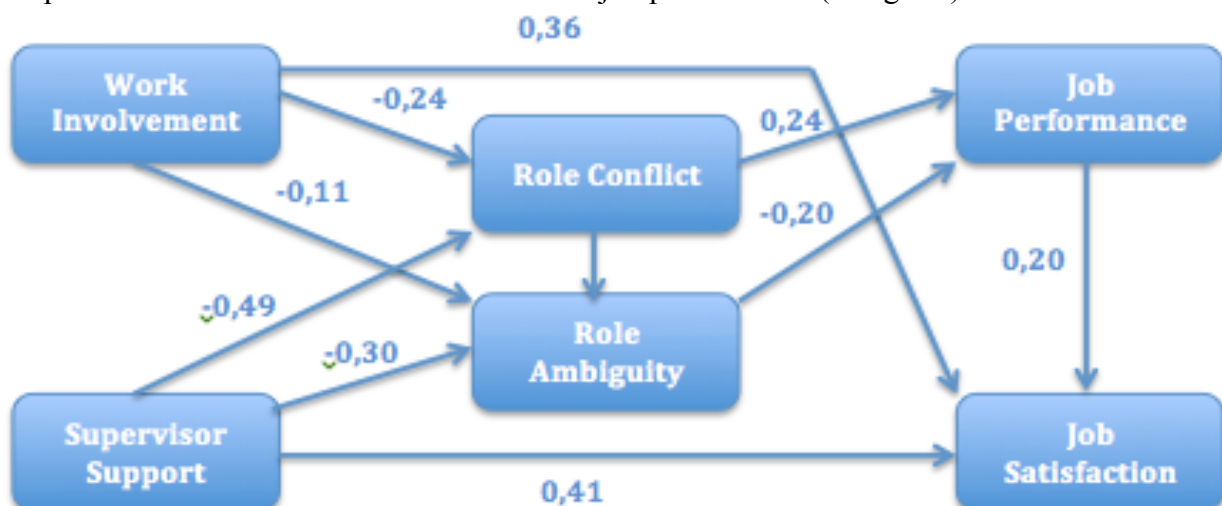
betraktar job resourcefulness som ett situationsbaserat personlighetsdrag och menar vidare att en individ med hög job resourcefulness till exempel bättre klarar av att lösa problem med missnöjda kunder än en person med låg job resourcefulness, detta trots att de blir givna samma låga organisatoriska förutsättningar. Författarna fann genom sin studie en signifikant relation mellan role stressors och emotionell utmattning. Resultaten visade dessutom att det fanns en signifikant skillnad i hur rollstressorer påverkade individer med hög respektive låg job resourcefulness (Ashill et al., 2009).

Liknande samband har hittats genom en likartad studie genomförd av Singh, Goolsby, och Rhoads (1994) som granskat kundtjänstrepresentanter i telemarketingpositioner vid ett stort företag i USA. Genom en kvantitativ undersökning utreddes förhållandet mellan role stressors, utbrändhet samt psykologiska upplevelser så som job satisfaction, organizational commitment och *turnover intentions* (intentioner att lämna organisationen). Singh et al. (1994) menade att det skulle finnas ett samband mellan role stressors och utbrändhet samt ett samband mellan utbrändhet och upplevelsen av job satisfaction, organizational commitment och turnover intentions. Man trodde däremot inte att det skulle finnas något direkt samband mellan role stressors och de psykologiska upplevelserna beskrivna ovan. Genom sin studie fann författarna ett signifikant samband mellan alla tre typer av rollstressorer och utbrändhetssymptom. Man fann också ett signifikant negativt samband mellan graden av utbrändhetssymptom och psykologiska upplevelser i form av job satisfaction och organizational commitment samt en positiv korrelation mellan utbrändhet och turnover intentions. Vid kontrollerande av variabeln utbrändhet fann man en svag korrelation mellan role stressors och de psykologiska upplevelserna. Dock var denna korrelation så pass svag att forskarna även kunde betrakta sin hypotes om att det inte skulle existera något signifikant samband mellan dessa två bekräftad.

I artikeln "*Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting: Beyond the Role Stress Model*" (2000) redogör Fogarty, Singh, Rhoads och Moore för förhållandet mellan role stressors, utbrändhet och olika behavioristiska och psykologiska faktorer. Man lät revisorer utspridda över hela USA svara på en enkät som distribuerades ut via posten. Teoretikernas hypotes var att man skulle finna ett positivt samband mellan alla tre typer av role stressors och utbrändhetstendenser, en negativ korrelation mellan utbrändhetstendenser, job satisfaction och job performance samt en positiv korrelation mellan utbrändhetstendenser och turnover intentions. Man hade även en hypotes om att korrelationen mellan de olika rollstressorer och job satisfaction, job performance samt turnover intentions skulle vara icke signifikant eller obefintlig efter kontrollerandet av utbrändhetstendenser. Resultatet av studien avvek från

hypoteserna på tre punkter: det fanns en negativ direkt korrelation mellan role ambiguity och job satisfaction, en direkt korrelation mellan role overload och job satisfaction samt en direkt korrelation mellan role overload och job performance. Denna korrelation var dock positiv vilket indikerar att en hög grad av role overload skulle leda till högre job satisfaction och högre job performance.

Samband mellan role stressors och job performance. Sambandet mellan role stressors och job performance dokumenterades även av Babin och Boles (1996) i studien ”The Effects of Perceived Co-Worker Involvement and Supervisor Support on Service Provider Role Stress, Performance and Job Satisfaction”. Författarna, som gjorde en undersökning bland anställda vid full-service restauranger runt om i södra USA, kartlade bland annat hur den anställdes upplevelse av co-work involvement (medarbetares delaktighet i arbetet) och supervisor support (stöd från arbetsledare) inverkar på de båda rollstressorerna role ambiguity och role conflict. Därtill undersökte man också sambandet mellan role conflict samt role ambiguity och job performance. Enligt Babin och Boles (1996) innefattar begreppet work involvement den anställdes upplevelse av sina arbetskollegors oro för samt engagemang i sina egna jobb. Supervisor support beskrivs som den anställdes upplevelse av att arbetsledaren ger individen stöd, uppmuntran och visar omtanke (Babin & Boles, 1996). Resultaten av studien visar på signifikant negativa korrelationer mellan work involvement och role conflict samt mellan supervisor support och både role conflict och role ambiguity. De fann även en signifikant negativ korrelation mellan role ambiguity och job performance samt en positiv korrelation mellan role conflict och job performance (se figur 1).



Figur 1. Sambandet mellan role stressors och job performance. Fritt från Babin och Boles (1996).

Även i rapporten *"The impact of role stress on workers' behaviour through job satisfaction and organizational commitment"* (Antón, 2009) utreds sambandet mellan role stressors och job performance. Antón (2009) gjorde en studie på två separata företag i serviceindustrin i Spanien för att undersöka om job satisfaction och organizational commitment medierar korrelationen mellan rollstress och faktorer som turnover intentions, job performance och frånvaro. För att mäta de anställdas organizational commitment använde sig Antón (2009) av en spansk version av Meyer och Allens *"Measures for affective commitment"* (1990). I likhet med Mowday et al. (1979) reflekterar man över individens önskan om att förbli en del av organisationen, viljan att utöva ansträngning å organisationens vägnar, samt en tro på och acceptans av organisationens värderingar och mål Meyer & Allen, 1984). Undersökningen visade på en signifikant korrelation mellan role conflict och turnover intentions, en signifikant korrelation mellan role ambiguity och job performance samt en negativ korrelation mellan rollstressorer och job satisfaction (se figur 2). Job satisfaction korrelerar negativt med turnover intentions och positivt med affective commitment. Affective commitment korrelerar i sin tur negativt med turnover intentions och frånvaro och positivt med job performance. Undersökningen visade således inga direkta samband mellan role conflict och organizational commitment. Däremot kunde man, genom observationer av samband mellan å ena sidan role conflict och job satisfaction och å andra sidan job satisfaction och organizational commitment, även finna ett samband mellan role conflict och organizational commitment som alltså går via job satisfaction.



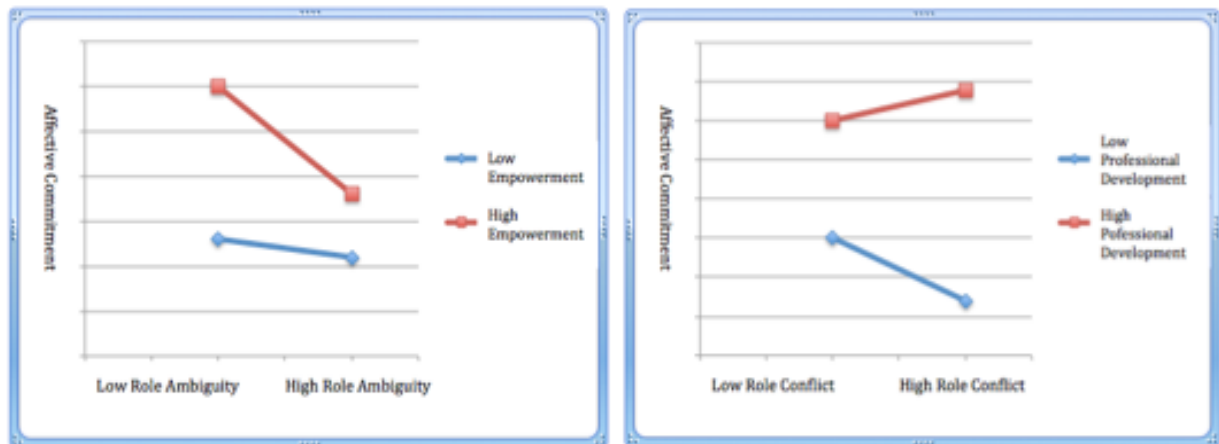
Figur 2. Sambandet mellan role stressors och job performance. Fritt från Antón (2009).

Samband mellan organizational commitment och role stressors. I studien "Leadership Style and Organizational Commitment: Mediating Effect of Role Stress" undersökte Dale och Fox (2008) förhållandet mellan role stressors, organizational commitment och ledarskapsstil. Man utgick från uppdelningen av role stressors i role ambiguity och role conflict och kontrollerade hur dessa påverkade individens organizational commitment samt hur de påverkades av om ledaren hade en så kallad initiating structure eller consideration style. Man undersökte också hur typen av ledarstil var relaterat till organizational commitment och om role stressors kunde ha en medierande effekt däremellan.

I sin studie utgick Dale och Fox (2008) alltså från de två ledarskapsstilar initiating structure och consideration style vilka identifierades av Stodgill (1963) i Ohio States studier. Initiating structure står för till vilken grad man som arbetsledaren definierar sin egen och sina anställdas roller samt klargör samtliga arbetsuppgifter och mål (Stodgill, 1963). Consideration style står för till vilken grad man som ledare skapar ett stödjande klimat präglad av ömsesidigt förtroende, respekt och hjälpsamhet (Stodgill, 1963). Studien, som utfördes bland heltidsanställda på en fabrik i USA, visade på en positiv korrelation mellan de båda ledarskapsstilarna och organizational commitment. Det visade sig också finnas en negativ korrelation mellan de båda ledarskapsstilarna och role stressors samt en negativ korrelation mellan role stressors och organizational commitment. Den medierande effekten av role stressors på sambandet mellan ledarskapsstil och organizational commitment återfanns då det rörde sig om initiating structure och organizational commitment, men när det kom till consideration style försvagades förhållandet till organizational commitment, dock inte tillräckligt mycket för att det skulle bli signifikant.

Även Ackfeldt och Malhotra (2009) har studerat hur ledare kan påverka relationen mellan role stressors och organizational commitment. Man undersökte hurvida role stressors är relaterade till organizational commitment och vilken inverkan faktorerna *empowerment* (delaktighet/inflytande) och *professional development* (professionell utveckling) har på detta förhållande. Enligt Bowen och Lawler (1992) är empowerment en strategi man som ledare kan använda sig av för att fördela ansvar och kontroll till de anställda. Professional development sker då de anställda får utbildning och ges tillfälle att utveckla just de sidor av sin profession som är viktiga för dem (Hart, 1994). Studien utfördes på ett reseföretag i Storbritannien och för att mäta organizational commitment använde sig Ackfeldt och Malhotra (2009) bland annat av Meyer och Allens "*Measures for affective commitment*" (1990). Resultaten visade på en negativ korrelation mellan role stressors och affective commitment. Det indikerade även att empowerment skulle moderera den negativa relationen

mellan role ambiguity och affective commitment, medan professional development modifierar relationen mellan role conflict och affective commitment (se figur 3).



Figur 3. Till vänster; Den modererande effekten av empowerment på relationen mellan role ambiguity och affective commitment. Till höger; Den modererande effekten av professional development på relationen mellan role conflict och affective commitment. Fritt från Ackfeldt och Malhotra (2009).

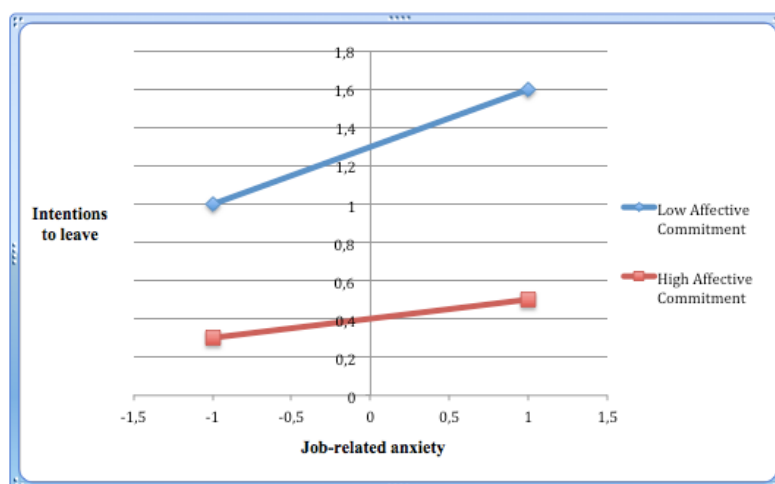
I sin artikel *“The Role of Organizational Commitment in Occupational Stress Models”* från 2008 gör forskarna Glazer och Kruse en granskning av organizational commitments modererande effekt på sambandet mellan stressorer och de efterföljande påfrestningarna på grund av dessa stressorer. Som definition av organizational commitment använder man sig även här av Mowday et al.:s (1979) begreppsbenämning och tolkar det som den subjektiva anknytning man har till den organisation man är anställd i. Vidare understryker man att organizational commitment är en konsekvens av role stressors samt en prediktor av turnover intentions, och till följd av detta anser man att det är rimligt att organizational commitment skulle vara en modererande variabel.

Som grund till studien låg antagandet att trots att man som organisation har mycket liten kontroll över de stressorer som påverkar de anställda, så har man i stor utsträckning möjlighet att påverka individens känslomässiga anknytning till organisationen – det vill säga graden av organizational commitment. Forskarna lyfter i sin studie fram två teoretiska perspektiv av organizational commitment som en moderator av stress där det första består i att det kan förstärka negativa relationer och därmed öka känsligheten för påfrestningar. Anställda med högt organizational commitment vill ofta gärna axla organisationens problem och vidhåller därför ett sinnestillstånd av ångest istället för att försöka ta sig ur det. Enligt detta perspektiv kan organizational commitment alltså vara en barriär för hanteringen av role

stressors. Det andra perspektivet, det man valt att basera efterföljande forskning på, antyder å andra sidan att organizational commitment kan vara en coping resurs för att hantera stress. Har en individ en hög grad av organizational commitment skapar detta istället en känsla av trygghet och tillhörighet till organisationen. På så sett kan man även se stressigt arbete som meningsfullt och således är organizational commitment en resurs som hjälper en att förstå organisationens behov, ger mening åt stress- och ångestrelaterade situationer samt lindrar konsekvenserna av dessa (Glazer och Krausers, 2008).

I Glazer och Krausers studie (2008) valde man att genomföra en kvantitativ surveyundersökning där 900 sjuksköterskor på ett antal olika sjukhus runt om i Israel deltog. Syftet med studien var alltså att undersöka hurvida graden av organizational commitment hos de anställda hade en modererande effekt på relationen mellan jobbrelaterade ångestbeteenden och turnover intentions. I studien har man utgått från två av Meyer och Allens (1991) tre perspektiv av organisatoriskt engagemang och gjort två hypoteser. Den första är att affective commitment har en modererande effekt på relationen mellan jobbrelaterad ångest och negativa påföljder av detta, det vill säga ett ökat affective commitment kan mildra i vilken utsträckning jobb relaterad ångest skulle ge negativa påföljder så som till exempel turnover intentions. Den andra är att continuance commitment har en modererande effekt på relationen mellan jobbrelaterad ångest och turnover intentions, har man lågt continuance commitment ökar risken att man till följd av jobbrelaterad ångest bestämmer sig för att lämna organisationen.

Resultaten av undersökningen visade att interaktionen mellan affective commitment och jobbrelaterad oro var signifikant samt att relationen mellan jobbrelaterad ångest och turnover intentions var starkare hos sköterskor med lågt affective commitment (se figur 4). Man fick rätt i båda sina hypoteser och kunde konstatera att organizational commitment är en moderator av relationen mellan jobbrelaterade ångestbeteenden och påföljder av dessa. Genom både högt affective och continuance commitment kan man lindra konsekvenserna, i detta fall sjuksköterskornas benägenhet att lämna organisationen.



Figur 4. Interaktion mellan arbetsrelaterad ångest och benägenhet att lämna organisationen. Fritt från "The Role of Organizational Commitment in Occupational Stress Models", Glazer och Kruse (2008).

Problematisering

Studien har genomförts i samarbete med ett IT-företag i Malmö som arbetar med att tillverka affärssystemlösningar för fordonsbranschen. Företaget grundades redan 1991 och har sedan dess haft en expansiv utveckling. Idag sysselsätter man ett 70-tal personer på kontoret i Malmö och de anställda arbetar inom olika yrkeskategorier såsom teknik, sälj, ekonomi, systemutveckling och personal. De senaste årens stora expansion har gjort att företaget blivit alltmer trångbott och idag står man inför ett byte av lokaler, vilket eventuellt kan komma att innebära en ny arbetsort för de anställda.

Sedan ett par år tillbaka genomför man regelbundna medarbetarundersökningar inom organisationen i samarbete med marknadsundersökningsinstitutet GfK där man undersöker områden så som arbetsklimat och miljö, hälsa, ledarskap, individ och mål, organisation, nöjdhet och engagemang. Genom dessa medarbetarundersökningar har det bland annat visat sig att många anställda känner sig stressade i sitt vardagliga arbete och till följd av detta är stresshantering ett område som organisationen arbetat med. Man har bland annat haft föreläsningar i stress och stresshantering, utformat policys för mailhantering och genomfört friskvårdsaktiviteter.

Genom medarbetar-undersökningarna har man även kartlagt personalens engagemang i företaget samt huruvida de kan tänka sig att rekommendera företaget som arbetsgivare för andra. Det har visat sig att andelen anställda som man klassificerar som "ambassadörer", det vill säga dem som anser sig vara engagerade och kan rekommendera företaget, nästan har halverats under de två senaste åren (se figur 5). Samtidigt har antalet "medresenärer", de

anställda som varken anser sig vara engagerade eller kunna rekommendera företaget till andra, mer än fördubblats (se figur 5). Vad denna drastiska minskning av engagemang i organisationen beror på vet man inte i dagsläget men det är något som man ser allvarligt på och försöker finna lösningar på.



Figur 5. Illustration av resultat från medarbetarundersökning genomförd på företaget i samarbete med marknadsundersökningsinstitutet GfK.

Syfte

Syftet med studien var att undersöka det organisatoriska engagemanget i form av organizational commitment på ett företag som kan ses som typiskt när det gäller att ställa stora krav på den anställda. Vidare var syftet även att analysera relationen mellan organizational commitment och role stressors samt att ringa in de faktorer som företags anställda upplever som stressande.

Frågeställning

Hur hög är graden av organizational commitment på företaget? Finns det något samband mellan organizational commitment och role stressors? Vilka faktorer upplever företags anställda som stressande?

Metod

Deltagare

En enkät distribuerades till ett expansivt IT-företag där merparten av personalen är högskoleutbildade. Av de totalt 67 anställda som mottog enkäten valde 28 stycken att delta i undersökningen, vilket gav en svarsfrekvens på 42 % och av dessa utgjordes 46 % av kvinnor och 54 % av män. Den mest frekventa åldern var 35-49 år och anställningstiden var jämt fördelad på 5 år eller mindre samt mer än 5 år.

Material

Enkäten, som var internetbaserad och förmedlades via www.psychsurveys.org, bestod av fyra sidor (se appendix 2). På första sidan presenterades studiens syfte i korthet. Därefter följde en sida med tre stycken demografiska frågor i form av kön (man/kvinna), ålder (20-34/35-49/50-65) och anställningstid (5 år eller mindre/mer än 5 år). På den tredje sidan presenterades de femton svensköversatta attitydfrågorna från Mowday et al.:s Organizational Commitment Questionnaire (1979) som besvarades på en sjugradig skala från *"håller verkligen inte med"* till *"håller verkligen med"*. Av dessa femton frågor hade sex stycken omvänd poängfördelning för att undvika responsbias och stärka den interna validiteten. Genom frågor så som *"Jag är villig att lägga ner mycket ansträngning utöver det som normalt förväntas för att hjälpa organisationen att lyckas"* och *"Jag finner det ofta svårt att stödja organisationens policys i viktiga frågor som rör personalen"* mättes deltagarnas organizational commitment.

Som utgångspunkt i valet av mätinstrument för organizational commitment togs Mathews och Shepherds (2002) uttalande om att det finns följande tre huvudsakliga mätinstrument inom området som stöd; ACS (Meyer & Allen, 1984), OCQ (Mowday et al., 1979) och BOCS (Cook & Wall, 1980). Efter granskning av dessa samtliga test stod det fast att Mowday et al.:s (1979) definition av organizational commitment var den mest passande samt att OCQ (1979) var det test som tangerade det område studien ämnade undersöka.

På den fjärde och sista sidan av enkäten ställdes fyra stycken öppna frågor formade utifrån teorin om role stressors. Här fick deltagarna besvara frågor av typen *"Finns det tillfällen då du upplever att organisationens förväntningar på dig är otydliga?"* och *"Finns det tillfällen då du upplever att organisationens värderingar hamnar i konflikt med dina egna värderingar?"* och ombads att i de fall där de svarade *"ja"* ge exempel på ett sådant tillfälle och beskriva detta så noggrant som möjligt.

Procedur

Genom en kontaktperson på företaget skickades enkäten ut till samtliga anställda via mail. Det mail som skickades ut innehöll, förutom en länk till undersökningen, även ett följebrev (se appendix 1), vilket innefattade en kort presentation av undersökningsledarna beskrivning av studiens syfte, information om frivilligt och anonymt deltagande, samt information om att insamlad data endast kommer användas i forskningssyfte.

Då undersökningen genomfördes på ett IT-företag hade samtliga anställda tillgång till dator och gavs samma möjlighet att delta i studien. En nackdel med att använda sig av en digital enkät kan dock vara att deltagarna inte har möjlighet att ställa frågor och att det är svårt att kontrollera confounders som till exempel responsbias, det vill säga att deltagarna svarar så som de tror att de förväntas svara, på grund av att de inte vet hur resultatet av studien ska komma att användas och till följd av detta kan de känna sig hotade.

De anställda på företaget gavs totalt åtta arbetsdagar att besvara frågeformuläret och när hälften av dessa passerat mottog de en påminnelse. När tidsfristen gått ut sammanställdes alla svar i SPSS. De demografiska frågorna omvandlades och de negativt ställda frågorna inventerades för att möjliggöra vidare studier. Ett medelvärde av organizational commitment togs fram och i ett nästa led jämfördes detta medeltalet på den sjugradiga svarsskalan, vilket var 4,00. Vidare utfördes två stycken t-test för att kunna göra jämförelser med avseende på kön och anställningstid. Sedan genomfördes en korrelationsanalys med hjälp av Persons correlation där sambandet mellan organizational commitment och role stressors undersöktes. Avslutningsvis togs en frekvenstabell fram över de öppna frågorna om role stressors för att möjliggöra ytterligare granskning.

Med utgångspunkt i *grundad teori* (Willig, 2008) analyserades sedan svaren från de fyra öppna frågorna. Vid användandet av grundad teori utgår man inte från någon befintlig teori. Istället vill man förutsättningslöst undersöka situationer och samla in data för att sedan koda denna, analysera gemensamma mönster och därigenom skapa sin teori. Genom att sätta sin förförståelse åt sidan och betrakta fenomen så neutralt som möjligt lyckas man skapa en transparens i undersökningen (Willig, 2008). För att fånga upp essensen i detta sattes således förförståelse och inflytandet av befintliga teorier inom parantes och svaren från de fyra öppna frågorna beaktade i sin helhet istället för att bearbetas fråga för fråga. Genom att avläsa gemensamma mönster i svaren kunde slutligen tre stycken teman med respektive underkategorier skapas.

Resultat

Kvantitativ del

Studiens första forskningsfråga var att undersöka det organisatoriska åtagandet i form av organizational commitment på företaget. En analys av insamlad data i SPSS genererade ett medelvärde på 4,36 med en standardavvikelse på 1,29. Detta resultat läses av på en sjugradig skala där 4,0 är mediantalet, vilket motsvarar svarsalternativet ”håller varken med eller är emot”. För att kunna utläsa om resultatet var signifikant högre än medel (4,00) genomfördes ett single sample t-test där 4 användes som referensvärde. T-testets resultat visade ingen signifikant skillnad (se tabell 1).

Tabell 1. Single sample t-test, organizational commitment.

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Medel organizational commitment	1,484	27	0,149	0,36190

För att undersöka om det förekom någon skillnad i organizational commitment med avseende på kön gjordes en envägsanova där män och kvinnors medelvärden jämfördes. Analysen visade att det fanns en skillnad; män 4,05 respektive kvinnor 4,72. Dock var denna skillnad så pass liten att den inte ses som signifikant. På samma sätt gjordes en analys med avseende på anställningstid. De som varit anställda mindre än/eller fem år hade ett värde på 4,21 medan de som varit anställda längre än fem år hade ett värde på 4,51. Inte heller här var skillnaden signifikant.

Vidare genomfördes en korrelationsanalys med hjälp av Pearsons Correlation där sambandet mellan organizational commitment och role stressors prövades. Analysen visade en negativ korrelation på -0,496 (se tabell 2). Detta innebär att hög upplevd rollstress korrelerade med lågt organizational commitment.

Tabell 2. Korrelationsanalys, organizational commitment – role stressors.

		Medel organizational commitment	Medel role stressors
Medel organizational commitment	Person Correlation	1	-0,496**
	Sig. (2-tailed)		0,007
	N	28	28
Medel role stressors	Person Correlation	-0,496**	1
	Sig. (2-tailed)	0,007	
	N	28	28

** . Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed)

För att kunna kontrollera vilken typ av rollstress de anställda oftast upplever granskades avslutningsvis en frekvenstabell av de öppna frågorna om rollstress (se tabell 3). Både på fråga två ”*Upplever du någon gång att dina arbetsuppgifter hamnar i konflikt med varandra?*” och fråga fyra ”*Händer det någon gång att du inte hinner slutföra/fullfölja dina arbetsuppgifter?*” svarade 86 % av de anställda ja, i förhållande till 57 % respektive 54 % på de två övriga frågorna.

Tabell 3. Frekvenstabell, öppna frågor om role stressors

<i>Finns det tillfällen då du upplever att organisationens förväntningar på dig är otydliga?</i>		
Ja	15	53,6%
Nej	13	46,4%
Totalt	28	100%
<i>Upplever du någon gång att dina arbetsuppgifter hamnar i konflikt med varandra?</i>		
Ja	24	85,7%
Nej	4	14,3%
Totalt	28	100%
<i>Finns det tillfällen då du upplever att organisationens värderingar hamnar i konflikt med dina egna?</i>		
Ja	16	57,1%
Nej	12	42,9%
Totalt	28	100%
<i>Händer det någon gång att du inte hinner slutföra/fullfölja dina arbetsuppgifter?</i>		
Ja	24	85,7%
Nej	4	14,3%
Totalt	28	100%

Kvalitativ del

Analysen av fallstudiens kvalitativa del hade sin utgångspunkt i den grundade teorin (Willig, 2008) och svaren på de öppna frågorna bearbetades därför tillsammans och inte var fråga för sig. I denna analys sattes förståelsen för de olika typerna av rollstressorer inom parantes och svaren bearbetades utan stöd av dessa. Genom att försöka identifiera mönster i svaren och sammanföra dessa kunde så småningom följande tre teman med respektive underkategorier tas fram; *oklarhet, utnyttjande av tid, samt en organisation som inte lever som den lär.*

Under det första temat, oklarhet, uttrycker många av företagets anställda att de upplever att organisationen som helhet är luddig och förvirrande. En kommentar som understryker detta är; ”*Organisationen är generellt väldigt luddig och de ger med ena handen*

och slår med andra...". Det finns också uttryck för oklarhet i allt ifrån vilka arbetsuppgifter som ska utföras och hur dessa arbetsuppgifter ska utföras till vart man kan vända sig vid eventuella frågor; "Arbetsuppgifterna är kanske inte alltid glasklara, det kan fordras en del fantasi och initiativ för att förstå vad som behöver göras", "Man får en uppgift tilldelad sig, men det är inte klart vad det är man ska göra eller hur eller vem man kan fråga" och "Luddiga projekt utan beskrivning, ansvarig eller uppföljning".

I nästa tema, utnyttjande av tid, lyftes följande tre underkategorier fram; planering, tidspress samt prioriteringsfrågor. Gällande underrubriken planering anser företagets anställda att för mycket inplanerat, dålig planering samt att ständiga omplaneringar gör att de känner sig stressade och inte hinner med att slutföra sina arbetsuppgifter. Exempel på detta är kommentarer så som *"Vi kan bli inplanerade på 125 % på en 100 % tjänst och då finns det även en massa arbetsuppgifter utanför som det förväntas att man gör, men som inte finns med i någon planering"*, *"Dålig planering gör att man inte hinner med sina nya projekt att jobba med"* och *"Ständiga omprioriteringar och press på att göra många tunga saker samtidigt"*.

Tidspress ger också intryck av att vara ett stort gemensamt problem för alla medverkande, vilket inte minst mängden av kommentarer inom kategorin vittnar om. Av de totalt 66 inkomna kommentarerna behandlar nästan hälften aspekten tidspress och som exempel på detta kan följande kommentarer ges; *"...jag har för mycket att göra och för lite tid..."*, *"Enda sättet är att tiden inte räcker till..."*, *"Hinner inte alltid med allt"* och så vidare. Den sista av underkategorierna, prioriteringsfrågor, skulle kunna ses som en konsekvens av tidspressen, men då avsikten med de öppna frågorna var att identifiera faktorer som stressar företagets anställda lades istället fokus på kommentarer som visar hur de anställda upplever prioriteringsfrågor som påfrestande. Exempel på detta är *"Man har flera olika uppgifter och man vet att kunderna väntar på att man ska bli klar med just deras uppgift, hur ska man då prioritera? Svårt att veta vilken kund man ska göra nöjd först"* och *"Strategiskt arbete mot operativt arbete, personalfrågor mot kundfrågor, övergripande frågor mot detaljfrågor"*.

Det sista temat, en organisation som inte lever som den lär, vittnar om ett missnöje mot organisationens och ledningens värderingar. Som exempel på detta kan följande uttalanden ges; *"Ingen respekt för personalens åsikter. Ledning är dålig på att lyssna på personalens önskemål om förbättringar/förändringar. De kör sitt eget race."* och *"Finns ingen etik och moral hos ledningen. De behandlar personalen illa och kör aldrig med öppna kort. Det finns alltid en dold agenda. Kortsiktig profit och budgetmål är alltid överordnat."*

Diskussion

Analys av resultat

Organizational commitment. Studiens syfte var att undersöka det organisatoriska engagemanget i form av organizational commitment på ett expansivt IT-företag i Malmö. Vidare analyserades även relationen mellan organizational commitment och role stressors samt att de faktorer som företags anställda upplever som stressande i sitt vardagliga arbete ringades in.

Redan 1979 konstaterade Mowday et al. att organizational commitment är en viktig parameter för att kunna tolka och förstå beteenden hos de anställda i en organisation. Studiens resultat visar att personalen på företaget har ett organizational commitment med ett medelvärde på 4,36 och en standardavvikelse på 1,29. Jämförelser av detta medelvärde och medeltalet på den sjugradiga svarsskalan (4,00) indikerar inte på någon signifikant skillnad (se tabell 1). Således är alltså det organisatoriska åtagandet på företaget varken högt eller lågt. Jämför man däremot medelvärdet mot resultaten från de företag som Mowday et al. (1979) genomfört sitt OCQ på ligger företaget betydligt lägre än samtliga referensvärden. Det samlade medelvärdet för de medverkande företagen i Mowday et al.:s (1979) studie ligger på 4,99, och IT-företags medelvärde ger således en tydlig indikation på att det organisatoriska åtagandet inte ligger över, utan snarare under, medel.

I de medarbetarundersökningar som tidigare genomförts på företaget har man beaktat huruvida de anställda anser sig vara engagerade i företaget och i vilken mån de kan rekommendera det som arbetsgivare åt andra. I båda dessa variabler kan man se tydliga kopplingar till två av de parametrar som Mowday et al. (1979) anser definierar organizational commitment, det vill säga en vilja att genomföra en betydande insats för organisationen, samt en stark önskan om att bibehålla sitt medlemskap i organisationen. Den senast genomförda medarbetarundersökningen visar att endast 40 % av företags anställda anser sig vara engagerade i organisationen och kan tänka sig att rekommendera den som arbetsgivare åt andra. Denna siffra, som nästan har halverats sedan 2011 då man började genomföra medarbetarundersökningar på företaget, tyder på att resultatet av det organisatoriska åtagandet som studien visar på skulle kunna vara riktig.

Vid en jämförelse med den normtabell för män och kvinnor som Mowday et al. (1979) presenterar, kan man ytterligare bekräfta att företags organizational commitment ligger lågt i förhållande till tidigare observationer. Bland männen på företaget ligger det genomsnittliga värdet av organizational commitment på 4,05. I normtabellen avrundas detta värde till 4,00 – ett värde som endast 5,5 % av de manliga deltagarna från Mowday et al.:s (1979) studie har

hamnat på. Det mest frekventa värdet i studien, vilket 8,7 % av männen hamnade på, är betydligt högre och ligger på ett genomsnitt av hela 6,00 i organizational commitment. Tittar man istället på kvinnorna i den föreliggande undersökningen återfinns medelvärdet på 4,72 – något högre än hos männen, dock ingen signifikant skillnad. Om man avrundar detta värde till 4,75 så kan man i normtabellen avläsa att detta är ett relativt förekommande genomsnitt av organizational commitment i ovan nämna teoretikers studie då 8,3 % av kvinnorna har landat på detta tal. Dock förhåller sig IT-företagets genomsnitt ganska lågt även på den kvinnliga sidan då det mest förekommande värdet i Mowday et al.:s (1979) studie är 5,25 på hela 9,2 % och det näst mest frekventa värdet (8,6 %) ligger så högt som 6,25.

Det finns såklart många konsekvenser av ett lågt organizational commitment som kan ge negativa påföljder. I många av de tidigare studier som genomförts inom fältet har man granskat turnover intentions som en konsekvens av lågt organizational commitment och anser att ett i förtid avbrutet medlemskap från den anställdes sida är ett av de allra största hoten. I linje med detta menar Mowday et al. (1979) att just individens avsikt att bibehålla sitt medlemskap i organisationen är det som starkast definierar det organisatoriska engagemanget. I sin studie *“The Measurement of Organizational Commitment”* (1979) fann man också understöd för att anställda med högt organizational commitment var mindre benägna att lämna organisationen än de med lågt organizational commitment.

I studien *“The Role of Organizational Commitment in Occupational Stress Models”* (Glazer & Kruse, 2008) gjordes en granskning av affective commitments modererande effekt på sambandet mellan arbetsrelaterad ångest och de efterföljande påfrestningarna av dessa. Man menar att alla individer inom alla typer av organisationer utsätts för stressorer och att det är svårt att påverka dessa i sig. Däremot kan man med hjälp av organizational commitment reglera hur individen hanterar eventuella konsekvenser av stressorerna, och då framförallt dennes turnover intentions som enligt teoretikerna idag är ett utbrett men tyst problem. Studien visade mycket riktigt att individer med högt affective commitment har lättare att acceptera arbetsrelaterad ångest och stress och utvecklar färre negativa konsekvenser av detta. Organizational commitment skapar också en känsla av mening med relationen till organisationen. Har man istället lågt organizational commitment kan detta istället rättfärdiga ens känsla av att vilja lämna organisationen.

Med ovanstående i åtanke kan man tänka sig att det relativt låga genomsnittsvärdet för organizational commitment i den föreliggande undersökningen på längre sikt skulle kunna leda till ett visst personalbortfall på företaget. Paralleller kan dras till Glazer och Krauses studie (2008) då affective commitment, i likhet med denna studies definition av

organizational commitment, reflekterar en individuell önskan om att förbli en del av organisationen, en vilja att utöva ansträngning å organisationens vägnar, samt en tro på och acceptans av organisationens värderingar och mål. Således bör organizational commitment ses som adaptiv mekanism som kan användas för att lindra och mildra en personalens benägenhet att lämna organisationen.

Organizational commitment och role stressors. Studiens nästa forskningsfråga var att undersöka sambandet mellan organizational commitment och role stressors. I likhet med teoretikerna Dale och Fox studie från 2008 visar resultatet en negativ korrelation mellan dessa två parametrar. Role ambiguity kan innebära en osäkerhet över vilka mål och vilken roll man förväntas uppfylla, role conflict att man inte delar organisationens värderingar och role overload att man anser sig ha för många roller och mål att uppfylla. Dessa samtliga tre typer av role stressors hamnar i konflikt med Mowday et al.:s (1979) första och grundläggande punkt för ett starkt organisatoriskt engagemang; en stark tro på och acceptans av organisationens mål och värderingar, och den funna negativa korrelationen stärks alltså ytterligare av detta.

Även andra tidigare nämnda studier, exempelvis Antóns "*The impact of role stress on workers' behaviour through job satisfaction and organizational commitment*" från 2009, har identifierat samband mellan role stressors och organizational commitment. Detta samband är dock inte direkt utan går via job satisfaction. Då den föreliggande studien endast behandlat de två parametrarna role stressors och organizational commitment kunde slutsatser om hurvida den funna korrelationen är direkt eller om den är beroende av någon annan variabel inte dras.

Role stressors. Studiens sista mål var att identifiera de faktorer som företagets anställda upplever som stressande i sitt vardagliga arbete. För att gräva ännu djupare i detta integrerades öppna följdfrågor till de fyra ja- och nej- frågorna om rollstress i enkäten. Deltagarna gavs här möjlighet att själva ge exempel på och beskriva situationer de upplevt som påfrestande. Efter analys av dessa öppna frågor enligt grundad teori (Willig, 2008) skapades följande tre teman; oklarhet, utnyttjande av tid och en organisation som inte lever som den lär.

Genom svaren på de öppna frågorna kan man utläsa att många verkar uppleva organisationen som rörig. Saker som lyfts fram är till exempel svårigheter i att veta vad man ska göra och hur man ska göra det, samt att veta vem man ska vända sig till då man behöver hjälp; "*Luddiga projekt utan beskrivning, ansvarig eller uppföljning*" och "*Arbetsuppgifterna är kanske inte alltid glasklara, det kan fordras en del fantasi och initiativ för att förstå vad som behöver göras*". Båda dessa kommentarer kan liknas vid det som Rizzo et al. (1970)

definierar som role ambiguity, det vill säga en oklarhet i vad som ingår i en roll och vilka förväntningar en viss roll för med sig. Enligt författarna kan det också innebära en otydlighet i hur man ska gå tillväga för att uppfylla en roll och vilka konsekvenser detta kan leda till. På frågan "Finns det tillfällen då du upplever att organisationens förväntningar på dig är otydliga?" svarar dock endast 54 % av deltagarna "ja". En möjlig förklaring till detta kan vara att en och samma person kan ha uttryckt samma sak i flera av de öppna frågorna. De föreligger även en risk att deltagarna kan ha misstolkat den egenkonstruerade frågan.

Utöver ett negativt samband till organizational commitment har även en del positiva men framförallt negativa konsekvenser av role ambiguity påvisats. I artikeln "*Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting: Beyond the Role Stress Model*" (2000) hittade Fogarty et al. till exempel en negativ korrelation mellan role ambiguity och job satisfaction. Vidare hittade Babin och Boles (1996) i studien "*The Effects of Perceived Co-Worker Involvement and Supervisor Support on Service Provider Role Stress, Performance and Job Satisfaction*" en negativ korrelation mellan role ambiguity och job performance. Antón (2009) fann däremot det motsatta resultatet i sin studie, det vill säga en positiv korrelation mellan role ambiguity och job performance. Anledningen till dessa motstridande resultat kan till exempel vara att Babin och Boles (1996) genomförde sin studie på ett företag i USA medan Antón (2009) genomförde sin på i Spanien. Dessa båda länder har stora kulturella skillnader, vilket möjligtvis skulle kunna förklara att role ambiguity korrelerade negativt med job performance i USA medan det korrelerade positivt med job performance i Spanien. Skillnaden kan också vara beroende av i vilken grad de anställda upplever role ambiguity. I moderat utsträckning är det möjligt att det höjer job performance, men upplever de anställda för mycket role ambiguity kan utfallet kanske bli det motsatta. Antón (2009) hittade också en negativ korrelation mellan role ambiguity och job satisfaction, ett resultat som även Fogarty et al. hittar i sin studie från 2000.

Det andra temat som togs fram var utnyttjande av tid. Under detta tema identifierades ytterligare tre underkategorier; planering, tidspress och prioriteringsfrågor. De anställda uttrycker att de har för mycket inplanerat i schemat, att planeringen är dålig och att ständiga omplaneringar kan göra att projekt som från början verkat möjliga helt plötsligt blir omöjliga tidsmässigt. Dessa planeringsmissar leder enligt många undersökningsdeltagare till det svar som var det mest förekommande svaret bland de öppna frågorna, nämligen tidspress. De anställda anser sig ha för mycket att göra i kombination med för lite tid. Från denna underkategori kan man dra paralleller till begreppet role overload som Peterson och Smith introducerade i sin rapport "*Role conflict, ambiguity, and overload: a 21-nation study*"

(1995). Role overload innebär enligt denna studie en individs avsaknad av resurser för att kunna utföra sina roller. Enligt Rizzo et al. (1970) är role overload också nära relaterat till tidsbrist. Den höga frekvensen av svar som visade på just denna typ av stressor matchar det höga antal som svarat ja på frågan *"Händer det någon gång att du inte hinner slutföra/fullfölja dina arbetsuppgifter"*, vilken behandlar begreppet role overload. Att hela 86 % av undersökningsdeltagarna på denna fråga svarade *"ja"* vittnar om en allmänt hög arbetsbelastning på företaget.

Hög arbetsbelastning behöver dock inte enbart vara negativt. Fogarty et al. (2000) hittade till exempel en positiv korrelation mellan role overload och job performance. Hurvida role overload är något positivt eller negativt kan vara relaterat till i vilken utsträckning de anställda är överbelastade. Det finns en möjlighet att role overload i moderat nivå höjer en individs job performance. Fogarty et al.'s studie (2000) visar dock inte i vilken utsträckning sambandet gäller, något som kan vara av avgörande karaktär. Tidigare studier, bland annat utförda av Singh et al. (1994) och Ashill et al. (2009), visar till exempel att det finns ett samband mellan role stressors och utbrändhet. Detta innebär att en alltför hög grad av någon av dessa stressorer skulle ge negativa konsekvenser för de anställda och således är något man bör undvika. En deltagare har på de öppna frågorna uttryckt att han/hon har så mycket att göra att denne är rädd att gå in i väggen; *"...ska det fortsätta så här är det bara en tidsfråga innan jag går in i väggen och måste sjukskriva mig"*, samtidigt som en annan deltagare menar att en stor del av de anställda varit sjukskrivna på grund av just denna anledning.

Ovanstående kommentarer tyder på att de anställda inte bara upplever en moderat nivå av role overload utan dessutom en nivå där det faktiskt skadar organisationen. Här kan man se ett samband mellan den tidspress de anställda upplever och den sista underkategorin inom detta tema, nämligen prioriteringsfrågor. Genom att ha för mycket att göra på alltför kort tid tvingas de anställda ständigt göra prioriteringar mellan olika arbetsuppgifter. Till följd av den dåliga struktur och de oklara mål som sedan tidigare lyfts fram av de anställda blir även prioriteringsfrågorna ett stressmoment i deras arbetssituation. Många av svaren på de öppna frågorna indikerar att det upplevs som svårt att veta vilka arbetsuppgifter eller vilka kunder man förväntas prioritera. Dessa prioriteringsfrågor kan tolkas som en typ av role conflict då krav från olika roller och olika arbetsuppgifter går emot varandra och gör att man måste ta ställning och välja någon av rollerna eller arbetsuppgifterna. Den öppna frågan *"Upplever du någon gång att dina arbetsuppgifter hamnar i konflikt med varandra?"*, vilken behandlade just denna aspekt av role conflict, blev även den besvarad med ett *"ja"* av hela 86 % av deltagarna.

Det tredje och sista temat som tagits fram är en organisation som inte lever som den lär. Genom sina kommentarer till de öppna frågorna visar många av företagets anställda ett starkt missnöje med organisationens värderingar. Exempel på detta är kommentarer så som; *"Organisationens värderingar finns egentligen bara på papper och inget värt när kunderna och cheferna pressar på..."* och *"Finns ingen etik och moral hos ledningen. De behandlar personalen illa och kör aldrig med öppna kort. Det finns alltid en dold agenda. Kortsiktig profit och budgetmål är alltid överordnat"*. Däremot har endast 57 % av deltagarna svarat "ja" på frågan *"Finns det tillfällen då Du upplever att organisationens värderingar hamnar i konflikt med dina egna värderingar?"*. Precis som i den tidigare nämnda frågan om role ambiguity kan detta bero på att samma person kan ha svarat liknande saker på flera av de öppna frågorna. Det kan även bero på att den egenkonstruerade frågan kan ha misstolkas eller att den är så hård att många upplever att deras svar inte riktigt passar in. Precis som i fallet med role ambiguity finns det motstridig forskning när det gäller effekterna av role conflict. Babin och Boles(1996) fann å ena sidan en negativ korrelation mellan role conflict och job performance medan Antón (2009) å andra sidan identifierade en positiv korrelation mellan dessa båda parametrar. Antón (2009) fann däremot en negativ korrelation mellan role conflict och job satisfaction.

Genom resultatet i den andra delen av denna fallstudie kan man alltså utläsa att det finns en negativ korrelation mellan organizational commitment och role stressors. Resultatet tyder också på att den rollstress som är mest frekvent bland svaren är role overload samt en viss typ av role conflict, vilken är mer inriktad på själva konflikten mellan olika roller och arbetsuppgifter än värderingskonflikter. Tänkbara anledningar till att resultatet ser ut på just detta sätt skulle till exempel kunna vara att företaget är överbelastat. Det faktum att en expansion står runt hörnet tyder på att ledningen uppfattat situationen och håller på att vidta åtgärder. En underbemanning behöver dock inte vara den enda anledningen till att anställda upplever rollstress. Babin och Boles (1996) undersökte hur individers upplevelse av work involvement och supervisor support påverkar role stressors och fann då att work involvement har en negativ inverkan på role conflict. Då man som individ upplever ett högt engagemang från sina arbetskamrater upplever man också en mindre grad av role conflict. Forskarna fann också ett negativt samband mellan supervisor support och både role conflict och role ambiguity. Detta innebär att även den anställdes upplevelse av att man som ledare bryr sig om sina anställda modererar rollstressen hos personen i fråga. En del av svaren i den föreliggande studiens öppna frågor tyder på att det finns anställda som saknar just denna positiva upplevelse av sina ledare. Kommentarer som *"Ingen respekt för personalens åsikter..."* och

“Jag kan känna att organisationen till viss del ser medarbetarna som utbytbara maskiner...” är tydliga exempel på detta.

Även teoretikerna Dale och Fox (2008) understryker att ledarstilen kan ha en viktig inverkan på rollstress i organisationer. Studien visade att både initiating structure och consideration style har inverkan på role stressors, men att det är just consideration style som har störst medierande effekt på den negativa korrelationen mellan role stressors och organizational commitment. Som tidigare nämnts verkar de anställda sakna både den struktur som en ledare med mycket initiating structure har och det stödjande klimat som enligt Dale och Fox (2008) ska vara utmärkande för en ledare med mycket consideration style. Flera kommentarer tyder på en upplevd brist av inflytande och empowerment bland de anställda; *“...Ledningen är dålig på att lyssna på personalens önskemål om förbättringar/förändringar”* och *“...men organisationen väljer många gånger att ta beslut som påverkar anställda utan att fråga om de berörda anställdas åsikter. Bokstavligt talat känner man sig överkörd när detta händer och det fortsätter att hända fastän man som anställd säger ifrån”*. Ackfelt och Malhotra (2009) undersökte den medierade effekten av empowerment på den negativa korrelationen mellan role stressors och organizational commitment och fann då att empowerment försvagar korrelationen mellan role ambiguity och organizational commitment. Även detta kan alltså vara en anledning till upplevd rollstress i organisationen.

Analys av metod

Enligt Mathews och Shepherd (2002) är mätningar av organizational commitment av yttersta vikt för att kunna förstå och förklara organisatoriska kopplingar och man hänvisar även till Legges (1995) uttalande om att i stort sett all modern forskning inom området använder sig av attitydkonceptualisering. Enligt författarna (Mathews & Shepherd, 2002) finns det tre huvudsakliga mätinstrument inom området; ACS av Meyer och Allen (1984), OCQ skapat av Mowday et al. (1979), och BOCS utvecklat av Cook och Wall (1980).

Med utgångspunkt i detta samt genom ytterligare litteraturgranskning vid projektets uppstart stod det klart att en av dessa tre studier hade en definition av organizational commitment som stämde bättre överens med undersökningsledarnas egen bild av begreppet än de övriga. Till grund för studien låg alltså Mowday et al.'s (1979) beskrivning av organizational commitment som styrkan av en individs identifikation med, och engagemang i, en viss organisation genom de tre punkterna; (1) En stark tro på och acceptans av

organisationens mål och värderingar, (2) en vilja att genomföra en betydande insats för organisationen samt (3) en stark önskan om att bibehålla sitt medlemskap i organisationen.

Även Meyer och Allens (1991) syn på begreppet affective commitment, där faktorer så som tillhörighet och autonomi, rolltydlighet och känsla av betydelse, samt uppfyllelse av personliga behov och värderingar understryks, ansågs också ringade in organizational commitment på ett tillfredställande sätt. Enligt författarna (Meyer & Allen, 1991) nyanseras affective commitment alltså av individens känslomässiga anknytning till organisationen. Här kan paralleller dras till Organ (1988), som anser att man som engagerad anställd är villig att gå ett steg längre än vad som egentligen krävs av en för att bistå och gynna organisationen, ett synsätt som även Mowday et al. (1979) delar då man som menar att begreppet har en starkare innebörd och representerar något mer än bara lojalitet. Dock understryker Meyer och Allen (1991) att även om de känslomässiga banden till organisationen är viktiga, så är detta endast en av flera olika delar av organizational commitment. I ACS behandlar man därför även en annan aspekt av begreppet, nämligen continuance commitment, vilket bygger på ett mer medvetet engagemang hos individen och grundas i viljan att behålla förmåner som man har tillgång till genom organisationen så som till exempel lönehöjning eller befordran. Trots att continuance commitment säkerligen kan vara en mycket viktig aspekt i en del sammanhang ansågs det inte var den typ av commitment som den föreliggande studien ämnade undersöka, och således bedömdes ACS (Meyer & Allen, 1984) inte heller var rätt mätinstrument för undersökningen.

Forskarna Cook och Wall (1980) ansåg visserligen att OCQ (Mowday et al., 1979) är det mest accepterade mätinstrumentet inom området men menade samtidigt att det var anpassat för den amerikanska arbetsmarknaden och man skapade därför BOCS (1980). Testet, som enligt skaparna skulle vara kortare och mer generaliserbart för den brittiska arbetsmarknaden, behandlar i likhet med Mowday et al. (1979) organizational commitment med avseende på individens anknytning till organisationens mål och värderingar, individens roll i förhållande till detta samt individens lojalitet gentemot organisationen. Dock lyfter man fram ytterligare två aspekter; interpersonal trust at work - det vill säga i vilken utsträckning en individ har förtroende för andras avsikter och handlingar, samt personal need non-fulfilment - där man belyser sociala behov samt självkänsla, autonomi och självförverkligande, två synvinklar som inte helt stämmer överens med vad denna studie ämnade att studera. Vidare granskades även Maillets (1984) rapport där en jämförelse gjorts mellan OQC (1979) och BOCS (1980) för att undersöka hurvida de senare testet var en lämplig ersättare. Resultatet av undersökningen visade att det inte fanns någon signifikant skillnad mellan de olika testen och

att Cook & Walls (1980) antagande om att deras skala skulle skilja sig från Mowday et al. (1979) därför alltså inte stämmer. Maillet (1984) understryker däremot att då BOCS (1980) består av något färre frågor än OCQ (1979) kan det vara att föredra om testets längd är av betydelse.

Med ovanstående information i åtanke, där en av de rekommenderade teoretikernas begreppsdefinition stämde bättre in än övriga samt att testets längd inte var av avgörande karaktär så länge det inte bedömdes ta mer än cirka 15 minuter, valdes därför tillämpningen av OCQ (1979). Vid framtagandet av OCQ (1979) säkerställdes testets reliabilitet genom longitudinella studier och fann då att organizational commitment var homogent och relativt stabilt över tid. Validiteten fastställdes genom att man korrelerade testet med andra test som ansågs mäta motsvarigheter till organizational commitment.

Mowday et al. skapade OCQ redan år 1979, vilket innebär att instrumentet har ett par år på nacken. Detta hade kunnat vara en nackdel då teoretikernas syn på det behandlade ämnet skulle kunna tänkas vara något gammalmodig och definitionen av begreppet förlegad. Men så sent som år 2002 erkände Mathews och Shepherd OCQ:s tillförlitlighet, och menade att det trots mycket ny forskning var ett av de testen som står sig bäst inom området, och för bara ett par år sedan använde sig Glazer och Kruse (2008) av Mowday et al.:s (1979) begreppsbenämning. En annan aspekt av att OCQ har varit med under så pass många år är att det faktiskt skulle kunna göra testet mer tillförlitligt då eventuella problem och missvisningar antagligen hade kommit fram under de nästan 25 åren som passerat sedan det skapades. Följaktligen behöver inte det faktum att testet är relativt gammalt nödvändigtvis vara något negativt.

Som forskare och användare av ett sådant här test bör man alltid vara medveten om att det föreligger en del hot mot undersökningen. Till exempel så finns det en risk att man som deltagare kan känna sig skrämmd då man inte vet hur resultatet av undersökningen ska komma att användas. En konsekvens av detta är att man av rädsla för att ens situation ska förändras till det sämre ”förfinar” eller ”snedvrider” sina svar. Mowday et al. (1979) varnar för responsbias då avsikten med testet inte kan framställas på ett sådant sätt att man som deltagare inte känner sig hotad utan att riskera att man istället kan manipulera testet. Vid användandet av OCQ (1979) i denna undersökning förmedlades inte mer information än nödvändigt till deltagarna för att undvika responsbias i form av att det listade ut frågornas innebörd och svarade så som de trodde att de förväntades svara. Detta kan emellertid ha lett till detta ”bakslag” av responsbias som Mowday et al. (1979) varnar för då deltagarna känner sig hotade. Däremot har man, genom att använda sig av omvänd poängfördelning på sex av de

femton frågorna, stärkt den interna validiteten och på så sätt förebyggt en annan typ av responsbias.

Ytterligare en aspekt att ha i åtanke är användandet av ett amerikanskt test som direktöversatte till svenska. I Maillets studie (1984) lät man, med hjälp av flera olika tolkar, först översätta testet till franska och sedan tillbaka till engelska för att kunna jämföra med det ursprungliga testet innan man slutligen översatte det till franska igen. Genom att översätta testet på detta sätt i flera olika led och genom olika källor säkerställer man att innebörden av det ursprungliga testet inte förändras och undviker tvetydigheter och misstolkningar. Då det i den föreliggande studien varken funnits tillräckligt med tid eller resurser till att utföra en översättning på ett liknande sätt kan även detta ha påverkat testet och gjort att dess innebörd avviker något från det ursprungliga instrumentet.

En viktig del i denna studie har varit att få en insikt i samt att skapa en djupare förståelse för de faktorer som stressar de anställda på företaget. För att möjliggöra detta konstruerades öppna frågor utifrån teorin om role stressors. Dessa frågor gav en insikt i de anställdas upplevelser av företaget som inte hade varit möjlig genom enbart kvantitativa frågor. Dock kan en hot med detta vara att trots att frågorna är baserade på teorin om role stressors så är de faktiskt inte prövade sedan tidigare och det finns således inget bevis för att de varken är valida eller reliabla. Det föreligger en viss risk att undersökningens deltagare kan ha missuppfattat frågorna och att de insamlade svaren är missvisande till följd av detta.

Vid valet av metod för analysen av de öppna frågorna föll valet på grundad teori. Anledningen till detta var att undvika att ta in för mycket av den språkliga tolkningen utan istället fokusera på innehållet. Grundad teori är en beprövad metod som bygger på att förutfattade meningar och befintliga teoriers inflytande på resultatet ska försöka minimeras (Willig, 2008). Ett hot mot detta är självklart att frågorna skapats utifrån en befintlig teori och att man därmed inte helt lyckats att sätta sin förförståelse inom parentes utan blivit influerad av detta.

När det slutligen kommer till undersökningens deltagare har en del reflektioner gjorts kring svarsfrekvensen, vilken var relativt låg (42 %). Med tanke på det faktum att *"...detta är en ypperlig chans för dig som anställd att göra din röst hörd"* lyftes på enkätens inledande sida, samt att endast en av deltagarna valt att svara *"nej"* på samtliga fyra frågor om rollstress, kan man misstänka att de som valt att delta i undersökningen också är dem som hade något att vara missnöjda över. Detta kan ha bidragit till ett visst deltagarbortfall av dem som faktiskt är nöjda vilket betyder att studiens resultat kan vara något missvisande och därmed inte generaliserbart mot hela företaget.

Vidare forskning

Sammanfattningsvis visar studiens resultat att företagets medelvärde av organizational commitment förhåller sig relativt lågt. Det återfanns ingen signifikans gällande det organisatoriska engagemanget med avseende på kön och anställningstid. Däremot identifierades ett samband mellan de två variablerna organizational commitment och role stressors, en korrelation som visade sig vara negativ. Resultatet visar slutligen att den typ av role stressor som är mest frekvent på företaget är role overload samt role conflict med fokus på roller och arbetsuppgifter. Då tidsåtgången för denna studie varit mycket begränsad har fokus hamnat på detta och kopplingen mellan organizational commitment och role stressors. Under studiens gång har dock en del frågor väckts som hade varit intressanta och högst relevanta att undersöka vidare.

I studien upptäcktes som ovan nämnt en korrelation mellan role stressors och organizational commitment. Däremot prövades aldrig detta samband och således kan inga slutsatser dras gällande hurvida sambandet är direkt eller om det går via en tredje variabel - exempelvis via job satisfaction som i Antóns studie från 2009. Hade man kunnat finna variabler som medierar sambandet mellan organizational commitment och role stressors hade man också kunnat finna nya verktyg att arbeta med för att höja organizational commitment ute på företag. I dagens samhälle är stressen en påtaglig och ständigt närvarande parameter som inte alltid är något som är möjligt att undvika. Hade man istället lyckats identifiera något som minskar effekten av role stressors på organizational commitment hade många företag kunnat gynnas.

Som tidigare nämnt har denna studie haft sin utgångspunkt i Mowday et al.:s (1979) definition av organizational commitment, vilken även kan likställas med Meyer och Allens (1991) begrepp affective commitment. Däremot valdes det att helt bortse från Meyer och Allens andra begrepp continuance commitment, vilket enligt författarna är en minst lika viktig aspekt, då det inte ansågs att det behandlade den typ av commitment som denna studie ämnade undersöka. Dock hade det ur hälsosynpunkt varit ytterst intressant att närmare undersöka effekterna av continuance commitment då teorin bygger på att man som individ förblir medlem av en organisation då man inte har något annat val – ett synsätt som på sikt varken är en hållbar eller hälsosam inställning.

Ytterligare ett område som hade varit mycket intressant att vidare granska är effekterna av organizational commitment. Vid denna studies uppstart togs det för givet att organizational commitment skulle leda till något positivt för företaget. Mycket av den forskning som studerats visar också att så är fallet. Antón (2009) hittade till exempel ett

positivt samband mellan affective commitment och job performance samt negativa samband mellan affective commitment och frånvaro och affective commitment och turnover intentions. Det hade dock varit intressant att i ett nästa led undersöka vad det finns för effekter av organizational commitment på många av de ”moderna” tendenser, så som snabb förändringstakt, som är vanliga i många av dagens organisationer. Kanske har en individ med en hög organizational commitment också svårare att ta till sig och acceptera en förändring av organisationen då denna person stödjer företagets mål och värderingar så som de är. Skulle det visa sig att detta är fallet kan alltså en hög grad av organizational commitment leda till att förändringshastigheten i organisationen slås av. En sådan eventuell koppling hade varit både intressant och relevant för studiens deltagande företag då de idag står inför en kommande expansion.

Referenser

- Ackfeldt, A.L., & Malhotra, N. (2009). Revisiting the role stress-commitment relationship. Can managerial interventions help?. *European Journal of Marketing*, 47(3/4).
- Ashill, N.J., Garruthers, J., Rod, M., & Thirkell, P. (2009). Job resourcefulness, symptoms of burnout and service recovery performance: an examination of call centre frontline employees. *Journal of services marketing*, 23(5), 338-350.
- Babin, B.J., & Boles, J.S. (1996). The Effects of Perceived Co-Worker Involvement and Supervisor Support on Service Provider Role Stress, Performance and Job Satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(1), 57-75.
- Becker, H.S. (1960). Notes on the Concept of Commitment, *American Journal of Sociology*, 66, 32-42.
- Bowen, D.E., & Lawler, E.E. (1992). The empowerment of service workers: what, why, how, and when. *Sloan Management Review*, 33(3), 31-9.
- Cook, J., & Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfilment. *Journal of Occupational Psychology*, 53, 39-52.
- Concha, A. (2009). The impact of role stress on workers' behaviour through job satisfaction and organizational commitment. *International Journal of Psychology*, 44 (3), 187–194.
- Dale, K., & Fox, M.L. (2008). Leadership Style and Organizational Commitment: Mediating Effect of Role Stress. *Journal of Managerial Issues*, 20(1), 109-130.
- Fogarty, T.J., Singh, J., Rhoads, G.K., & Moore, R.K. (2000). Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting: Beyond the Role Stress Model. *Behavioral Research in Accounting*, 12, 31-37.
- Försäkringskassan. (2013). *Svar på regeringsuppdrag: Sjukfrånvaro i psykiska diagnoser*. Delrapport. https://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/40ab7654-ad14-450b-95c8d6295f98b420/regeringsuppdrag_sjukfranvaro_i_psykiska_diagnoser_delrapport.pdf?MOD=AJPERES
- Giddens, A. (2001) *Sociologi*. Lund: Studentlitteratur.
- Glazer, S. & Kruse, B. (2008). The Role of Organizational Commitment in Occupational Stress Models. *International Journal of Stress Management*, 15(4), 329-344.
- Ghorpade, J., Lackritz, J., & Singh, G. (2011). Personality as a Moderator of the Relationship Between Role Conflict, Role Ambiguity, and Burnout. *Journal of Applied Social Psychology*, 41, 6, 1275–1298.

- Guest, D. (1995). Human resource management, trade unions and industrial relations. In J. Storey (Ed.), *Human resource management. A critical text*. London: Routledge.
- Hart, P. (1994). Teacher quality of work life: integrating work experiences, psychological distress and morale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67(2), 109-32.
- Hartenian, L.S, Hadaway, F.J., & Badovick, G.J. (1994). Antecedents and Consequences of Role Perceptions: A Path Analytic Approach. *Journal of applied business research*; 10(2), 40.
- Hom, P. W., Katerberg, R., & Hulin, C. L. (1978). *The prediction of employee turnover in a part-time military organization*.(Technical Report 78-2). Urbana-Champaign: University of Illinois, Department of Psychology.
- Legge, K. (1995). *Human resource management: Rhetorics and realities*. Basingstoke: Macmillan.
- Lu, L.T., & Lee, Y.H. (2007). The effect of supervision style and decision-making on role stress and satisfaction of senior foreign managers in international joint ventures in China. *International Journal of Commerce and Management*, 17(4), 284-294.
- Maillet, L. (1984). Mowday, Steers and Porter's (1979) Commitment Questionnaire compared to Cook and Wall's (1980) Commitment Scale. *Psychological Reports*, 1984, 55, 308.
- Maslow, A.H, (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper.
- Mathews, B.P., & Shepherd, J.L. (2002). Dimensionality of Cook and Wall's (1980) British Organizational Commitment Scale revisited. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 75, 369-375.
- Meyer, J.P., & Allen, N.J. (1984). Testing the "Side-Bet Theory" of Organizational Commitment: Some Methodological Considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69(3), 372-378.
- Meyer, J.P., & Allen, N.J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organisation. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Meyer, J.P., & Allen, N.J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.
- Meyer, J.P., & Allen, N.J. (1997). *Commitment in the workplace: theory, research, and application*. Thousand oaks: Sage Publications, Inc.

- Meyer, J.P., Becker, T.E., & Vandenberghe, C. (2004). Employee Commitment and Motivation: A Conceptual Analysis and Integrative Model. *Journal of Applied Psychology*, 89(6), 991-1007.
- Meyer, J.P., & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: Toward a general model. *Human Resource Management Review*, 11(3), 299-327.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Dubin, R. (1974). Unit performance, situational factors, and employee attitudes in spatially separated work units. *Organizational Behaviors and Human Performance*, 12, 231-248.
- Mowday, R. T., Porter, L.W., & Steers, R. M. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behaviour*, 14(2), 224-247.
- Mowday, R.T., Porter, L.W., Steers, R.M., & Boulian, P. (1974). Organisational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*, Lexington Books, Lexington, MA.
- Payne, M. (2002). *Modern teoribildning i socialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Peterson, F.M., & Smith, P.B. (1995). Role conflict, ambiguity, and overload: a 21-nation study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 429-52.
- Porter, L.W., & Smith, F.J. (1970). *The etiology of organizational commitment*. Unpublished manuscript, University of California, Irvine.
- Rizzo, J.R., House, R.J., & Lirtzman, S. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-63.
- Singh, J., Goolsby, J.R., & Rhoads, G.K. (1994). Behavioral and Psychological Consequences of Boundary Spanning Burnout for Customer Service Representatives. *Journal of Marketing Research*, 31(4), 558-569.
- Staw, B.M. (1977). *Two sides of commitment*. Paper presented at the meeting of the Academy of Management, Orlando, Florida.
- Stodgill, R. (1974). *Handbook of leadership: A Survey of Theory and Research*. New York, NY: Free Press.
- Warr, P.B., Cook, J.D. & Wall, T.D. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 129-148.
- Willig, C. (2008). *Introducing Qualitative Research in Psychology*. Open University Press.

Appendix 1

Följebrev 2013-11-26

Hejsan,

Vi är två studenter vid Lunds Universitet som håller på att skriva vår kandidatuppsats i Personal- och Arbetslivsfrågor. Vi vore ytterst tacksamma om just Du ville ta dig tid att svara på ett par frågor. Enkäten beräknas ta ca 10 minuter och detta är en ypperlig chans för dig som anställd att göra din röst hörd.

Tack på förhand!

/ Linda Bergqvist och Johanna Herrlander

Appendix 2

Enkätundersökning 2013-11-26



Organisatoriskt åtagande och rollstress

Välkommen!

Hej,

Vi är två studenter vid Lunds Universitet som håller på att skriva vår kandidatuppsats i Personal- och Arbetslivsfrågor. Studiens syfte är att undersöka det organisatoriska åtagandet samt rollstress hos er på _____ och vi vore därför ytterst tacksamma om just Du ville ta dig tid att svara på ett par frågor. Enkäten består av en kort del med 3 stycken demografiska frågor, en del med 15 flervalfrågor samt en del med 4 stycken öppna frågor där vi gärna vill att du ska svara så utförligt som möjligt. Enkäten beräknas ta ca 10 minuter och medverkan är självklart frivillig, men vi vill understryka att detta är en ypperlig chans för dig som anställd att göra din röst hörd. Enkäten är anonym och svaren kommer enbart att användas i forskningssyfte.

Tack för din medverkan!

Med Vänliga Hälsningar
Linda Bergqvist & Johanna Herrlander

[CONTINUE TO NEXT PAGE](#)



Organisatoriskt åtagande och rollstress

Survey Progress: 1 2 3 4

Del 1

- 1: Kön Man Kvinna
- 2: Ålder 0-34 år 35-49 år 50-100 år
- 3: Hur länge har du varit anställd inom företaget? mindre än/eller 5 år mer än 5 år

[CONTINUE TO NEXT PAGE](#)

Del 2

	Håller verkligen inte med	Håller inte med	Håller inte riktigt med	Håller varken med eller är emot	Håller med till viss del	Håller med	Håller verkligen med
1: Jag är villig att lägga ner mycket ansträngning utöver det som normalt förväntas för att hjälpa organisationen att lyckas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2: Jag förespråkar organisationen som en bra arbetsgivare när jag talar med mina vänner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3: Jag känner väldigt lite lojalitet gentemot organisationen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4: Jag skulle acceptera nästan vilken arbetsuppgift som helst för att få fortsätta jobba inom organisationen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5: Jag anser att mina värderingar och organisationens värderingar är väldigt lika	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6: Jag är stolt över att berätta för andra att jag är en del av denna organisation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7: Jag hade lika gärna kunnat arbeta för en annan organisation om arbetsuppgifterna hade varit de samma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8: Organisationen inspirerar mig verkligen till att utföra bästa möjliga arbetsprestation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9: Det skulle krävas väldigt lite förändring i min nuvarande situation för att få mig att lämna organisationen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10: Jag är extremt glad att jag valde denna organisationen att arbeta för framför andra jobberbjudande	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11: Det finns inte mycket att vinna genom att stanna inom organisationen för alltid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12: Jag finner det ofta svårt att stödja organisationens policys i viktiga frågor som rör personalen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13: Jag bryr mig verkligen om organisationens framtid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14: För mig är detta den bästa tänkbara organisationen att arbeta för	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15: Beslutet att arbeta för denna organisationen var definitivt ett misstag från min sida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

CONTINUE TO NEXT PAGE



Organisatoriskt åtagande och rollstress

Survey Progress: 1 2 3 **4**

Del 3

	Ja	Nej
1: Finns det tillfällen då Du upplever att organisationens förväntningar på dig är otydliga?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2: Om Ja, ge exempel:	<input type="text"/>	
3: Upplever Du någon gång att dina arbetsuppgifter hamnar i konflikt med varandra?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4: Om Ja, ge exempel på situationer:	<input type="text"/>	
5: Finns det tillfällen då Du upplever att organisationens värderingar hamnar i konflikt med dina egna värderingar?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6: Om Ja, ge exempel på sådana tillfällen:	<input type="text"/>	
7: Händer det någon gång att Du inte hinner slutföra/fullfölja dina arbetsuppgifter?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8:	<input type="text"/>	